

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ**

Қул ёзма ҳуқуқида

УДК338.487:339.13

МУХАММЕДОВ ФАРРУХ МУРОДОВИЧ

**ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАР СОҲАСИДА ИННОВАЦИОН
ЖАРАЁНЛАРНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ЙЎЛЛАРИ (САМАРҚАНД
ШАҲАР «АФРОСИЁБ ПАЛАС» МЕҲМОНХОНАСИ МИСОЛИДА)**

5А610101-Хизматлар соҳаси (фаолият турлари ва йўналишлари бўйича)

**Магистр
академик даражасини олиш учун ёзилган
диссертация**

**Илмий раҳбар:
доцент Мўминов Н.Н.**



Мундарижа

Кириш:	3
I БОБ. Туризм соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантиришнинг назарий асослари.....	13
1.1.Туризм соҳаси ва унинг салоҳиятидан унумли фойдаланишнинг ижтимоий – иқтисодий тараққиётидаги аҳамияти.....	13
1.2.Инновацион туризмни ривожлантиришнинг ва унинг самарадорлигини оширишнинг асосий омили.....	21
1.3. Туризм соҳасини инновацион ривожлантиришнинг хусусиятлари ва тамойиллари.....	26
II БОБ. "Афросиёб палас" меҳмонхонаси хизматлари сифат ва миқдор кўрсаткичларининг комплекс таҳлили.....	35
2.1 Туризм таркибида меҳмонхона хизматлари, уларнинг турлари ва ривожланиш тенденциялари.....	35
2.2 Меҳмонхона иқтисодий самарадорлиги ва инновацион фаолиятини баҳолаш.....	46
2.3 “Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуида инновацион фаолият ривожланишининг SWOT- таҳлили.....	53
III БОБ. Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида туризмда инновацион фаолиятни жадаллаштириш йўллари.....	61
3.1 Туризмда ахборот технологияларида инновацион жараёнларни жадаллаштириш	
3.2 Туризмда инновацион фаолиятни давлат томонидан тартибга солишни такомиллаштириш.....	67
3.3 Меҳмонхона хизматлари соҳасида инновация фаолиятини ривожлантириш ва унинг самарадорлигини ошириш бўйича таклиф ва тавсиялар.....	76
3.4. Меҳмонхонада меҳнат ва ҳаёт фаолияти хавфсизлигини таъминлаш чора тадбирлари.....	90
Хулоса:.....	97
Фойдаланган адабиётлар.....	107

Кириш

Мавзунинг долзарблиги. Туризм ҳозирги босқичда дунё мамлакатлари бўйича энг тез суръатлар билан ўсиб бораётган ва жаҳон хўжалиги таркибида улуши тобора ортиб бораётган тармоқ ҳисобланади. Қисқа давр мобайнида у айрим мамлакатларда миллий иқтисодиётнинг етакчи тармоқларидан бирига, миллий даромадни шакллантиришнинг асосий манбаига айланди. Ҳозирги кунда жаҳон савдо айланмасининг 7 фойизи халқаро туризм улушига тўғри келади. Туристлик бизнес Мексикада валюта даромадларининг 44 фойизи, Италияда 41 фойизини беради. Туристлик хизматлар бозорида пешқадамлик қилаётган Франция, Италия, Япония, АҚШ каби мамлакатларда туризм ялпи ички маҳсулотни ишлаб чиқаришнинг етакчи тармоқларидан бирига айланган (15-20 фойиз атрофида). Айни пайтда улкан туристик салоҳиятга эга бўлган Ўзбекистонда эса ушбу кўрсаткич 1,8 фойизни ташкил этади. Лекин Ўзбекистоннинг туризм соҳасидаги имкониятлари жуда татта ва бу имкониятлардан тўла фойдаланишга эришилса, тармоқнинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши туризм юқори ривожланган ва туристик бозорда пешқадамлик қилаётган мамлакатлар сафидан ўрин олиш учун имкониятлар мавжуд.

Шу сабабли Ўзбекистонда туризмнинг ривожланишига катта эътибор қаратилмоқда. Ҳозирги кунда мамлакатимизда туризм хизматларини ривожлантириш иқтисодий тараққиётнинг устувор йўналиши сифатида давлат сиёсати даражасига кўтарилган. Туризмни ривожлантириш учун зарур ҳуқуқий ва иқтисодий асослар яратилиб, ҳукумат томонидан тегишли чоратadbирлар, қонун ва қарорлар қабул қилинмоқда ва уларнинг ижроси таъминланмоқда.

Туризм салоҳияти имкониятини рўёбга чиқариш, улардан фойдаланишга қаратилган чораларни амалга ошириш, миллий туристик хизматларни халқаро туристик бозорларга фаол киритиб бориш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси 2014 йил 28 июлда 360-сонли “Ўзбектуризим миллий компанияси фаолиятини янада такомиллаштириш тўғрисида” қарор қабул

қилди ва унга мувофиқ “Ўзбектуризм миллий компанияси хузурида бюджетдан ташқари туризмни ривожлантириш жамғармаси ташкил этилди. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси 2009 йил 30- январда “Ўзбектуризм” миллий компанияси, ташқи иқтисодий алоқалар инвестициялари ва савдо вазирлигининг “Туризм соҳасини қўллаб қуватлаш ва ривожлантириш бўйича идоралараро мувофиқлаштириш Кенгашини тузиш тўғрисида” қарор қабул қилди ва у амалга оширилмоқда. Туризмни жадал ривожлантириш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси 2012 йил 10 декабрда 288-сонли “Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини янада қўллаб-қуватлаш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида” қарор қабул қилди. Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш масалалари 2012 йилнинг 10 майида Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида” ги қарорида ҳам алоҳида ўрин олган.

Ушбу хужжатларда республикамизда туризмни барқарор ва жадал суръатлар билан ривожлантириш бўйича янги имкониятлар очиб берилди. Уларга мувофиқ мамлакатда туризмни нафақат юксалтириш вазифалари, балки уларга эришишнинг йўллари ҳам аниқ белгилаб берилган.

Ўзбекистонда туризмни юксалтириш, уни хизматлар экспортининг асосий омилига айлантириш, ялпи ички маҳсулотни шакллантиришдаги ролини оширишнинг муҳим йўналишларидан бири тармоқда инновацион жараёнларни кучайтиришдан иборат. Туризмда инновацияларнинг ривожланиши тармоқдаги хўжалик субъектлари фаолияти самарадорлигини ошириш, барча ресурсларидан унумли фойдаланиш, турмаҳсулотлар рақобатбардошлигини ошириш, хизматлар сифатини кўтаришнинг асосий шартидир. Ҳозирги кунда мамлакатимизда туристик хизматлар бозорини имкониятлар даражасида кенгайтиришни тармоқда инновацион фаолиятни жадал ривожлантиришдан ажралган ҳолда тасаввур қилиб бўлмайди.

Ўзбекистонда туризмни ва меҳмонхона хўжалигини инновацион асосда ривожлантиришда ҳали энди илк босқичга қадам қўйилди. Туризмда

инновацион жараёнларнинг мохияти, алоҳида аҳамияти, хусусиятлари каби масалаларга доир назарий тадқиқотлар, туристик хизматлар бозорини ривожлантириш, хизматлар сифатини ошириш йшларини асослаб беришга қаратилган амалий тадқиқотлар кенг миқёсда амалга оширилиши керак.

Аmmo ушбу соҳани ривожлантиришнинг айнан инновациялар билан боғлиқ бир қанча имкониятлари рўёбга чиқмасдан, фойдаланилмасдан қолиб кетмоқда. Ушбу ҳолатларни назарий жиҳатдан асослаш ва амалий таклифларни ишлаб чиқиш мазкур мавзунинг ўта долзарблигидан ва унга қаратилган чуқур тадқиқотларни амалга ошириш зарурлигидан далолат беради.

Мавзунинг республикада олиб борилаётган илмий-тадқиқот ишларининг устувор йўналишларга мослиги. Ўзбекистонда хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш ва унинг миллий иқтисодиётнинг етакчи соҳасига айлантириш ҳукумат томонидан олиб борилаётган макроиқтисодий сиёсатнинг марказида туради. Шу сабабли 2012 йилнинг 10 майида Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримов “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш Дастури тўғрисида” ПК-1754 сонли қарорни 2013 йилда “2013-2016 йилларда қишлоқ жойларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш юзасидан қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПК-1957 сонли қарорни қабул қилди. Мазкур қарорларда 2016 йилгача мамлакатимизнинг ялпи ички маҳсулотида хизмат кўрсатиш соҳасининг улушини 55 фоизгача оширилиш назарда тутилган.

Дастурга мувофиқ туризм хизматлари ҳажмини 2016 йилда 2012 йилга нисбатан 2,3 мартага кўпайтириш вазифаси қўйилган.¹ Туризмни жадал суръатлар билан ривожлантириш муаммоларининг мувафақиятли ечилиши бу соҳадаги илмий-тадқиқот ишларини устувор йўналиш сифатида қарашни, унга эътиборни кучайтиришни талаб қилади. Туризмга ва уни жадал

¹ “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикаси хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш Дастури тўғрисида”ги Ўзбекистон республикаси Президентининг 2012 йил 10 май ПК-1754-сонли қарори (1-илова).

ривожлантиришга бағишланган илмий-тадқиқотишларининг ҳажми кенгайиши, сифати эса яхшиланиши лозим. Шу жиҳатдан танланган диссертация мавзуси хизмат кўрсатишни туризмни ва уни ривожлантиришнинг асосий омили бўлган меҳмонхона хўжаликларини ривожлантиришга бағишланган илмий-тадқиқот ишлари устувор йўналишларига ва мақсадларига мос келади.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Туризм миллий иқтисодиётнинг ва унинг таркибида хизмат соҳасининг тармоқларидан бири ҳисобланади. Катта салоҳиятга эга бўлган мазкур соҳа мустақиллик йилларида ўзининг жадал ривожланиш босқичига кирди. Унинг миллий иқтисодиёт таркибидаги мавқеи тобора мустаҳкамланиб бормоқда. Шу туфайли мазкур соҳа муаммоларининг тадқиқи билан кўпгина олимлар ва тадқиқотчилар шуғулланмоқда. Бунинг натижасида кейинги йилларда туризм соҳасида анчагина монографиялар, дарсликлар, ўқув қўлланмалари, кўплаб илмий мақолалар тайёрланди ва чоп этилди. Туризмга бағишланган илмий адабиётларда ушбу соҳанинг муҳим назарий масалалари, амалиётнинг муаммолари, уларнинг ечимлари ўз ифодасини топган². Аммо туризм соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантириш, уларнинг туристик хизматлар самарадорлигига таъсирини кучайтириш масалалари кам ўрганилган соҳа сифатида қолиб келмоқда.

² Пардаев М.Қ., Атабоев Р. Туризм асослари. Самарқанд, СамИСИ – 2006. – 78 б.; Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менежмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана; “Ўзбекистон миллий энциклопедияси” Тошкент – 2006. – 367 стр; Маматқулов Х., Тухлиев И.С., Бектемиров А. Халқаро туризм. Тошкент, “Ўқитувчи”, 2009.,

Тухлиев И.С., Қудратов Ғ.Х., Пардаев М.Қ. Туризмни режалаштириш ўқитувчи, 2010; Тошмуродов Т. Халқаро туризм. Тошкент ТошДИУ, 2001. – 64; Қудратов Ғ.Х., Тухлиев И.С. Туризм иқтисодиёти Самарқанд, СамИСИ. 2007. – 71 б; Тухлиев И.С., Туризм асослари. Самарқанд. СамИСИ. 2008. – 226 б; Алиева М.Т., Умаржонова А. Туристтик мамлакатлар иқтисодиёти. Тошкент, Молия. 2005. – 339 б; Комилова Н.А., Усмонова Л.И. развитие туризма Узбекистана: проблемы и реалии. СамИСИ, Ўзбекистон: туризм, иқтисодиёт ва экология. Илмий тўплам. – Самарқанд, 2009,-26-30 бетлар; Ҳайтбоев Р., Сатторов А. Туризм маршрутларини ишлаб чиқиш технологияси. Самарқанд.ю СамИСИ. 2009. – 83 б; Ҳайтбоев Р., амриддинова Р. Туризмда маркетинг тадқиқотлари. Самарқанд. СамИСИ. – 2010. – 64 б; Маматқулов Х., Туризм инфратузилмаси. Самарқанд. СамИСИ. 258 б; Пардаев М.Қ., Мусаев Х.Н. Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Тошкент. “ИҚТИСОД-МОЛИЯ”. 2008. – 260 б; Ҳакимов З.Л. ва бошқ..... Актуальные проблемы туризма – Тошкент. 2009. – 280 стр; Солиев А.С., Усмонов М.Р. Туризм географияси. Самарқанд, СамДУ, - 2005. – 131 б; Усмонов М.Р. Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг минтақавий хусусиятлари (Самарқанд вилояти мисолида). География фан. номзоди дим. Автореферати. Тошкент. ЎзМу, 2003. – 25.

Ҳозирги кунда Ўзбекистонда туризмни, айниқса, унинг таркибида меҳмонхона хўжаликларини инновацион асосда жадал ривожлантиришнинг иқтисодий, ташкилий ва минтақавий жиҳатларини тадқиқ этиш зарурати кучайиб бормоқда. Бугунги кунда амалиёт инновацияларнинг самарали имкониятларидан туристик хизматлар таннархини пасайтириш ҳамда сифатини муаммоларини ечишда ўринли фойдаланишни тақазо этмоқда. Бу йўналишда олиб борилаётган илмий-тадқиқот ишларининг етарли эмаслигини, келажакда уларни кучайтириш лозимлигини алоҳида эътироқ этиш лозим. Меҳмонхона хўжаликларида муҳим аҳамият касб этувчи инновацион фаолиятни ривожлантириш долзарб муаммолари ҳанузгача тадқиқотчиларимиз эътиборидан четда қолиб келмоқда. Буларнинг барчаси туризмни ва уни ривожлантиришнинг асосий омилларини, жумладан, инновацион фаолият масалаларини ҳар томонлама ва илмий асосда тадқиқ қилишни тақазо қилади.

Диссертациянинг илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги. Танланган диссертация мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги фан ва технологияларни мувофиқлаштириш Қўмитаси инновацион лойиҳалар режасининг устувор йўналишларига ҳамда Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти бир гуруҳ омиллари томонидан бажарилаётган ИСД – 2 – 15 “Ўзбекистонда болалар, ўсмирлар ва ёшлар туризмни комплекс ривожлантириш муаммолари” инновацион тадқиқот мавзусига мос келади.

Тадқиқотнинг мақсади. Бозор иқтисодиёти шароитида туризмни ҳамда меҳмонхона хўжалигини ривожлантиришнинг асосий омилларидан бири бўлган инновацион жараёнларни жадаллаштириш ва уларнинг туризмни ривожлантиришга таъсирини кучайтириш йўлларини асослаб беришдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари. Мўлжалланган илмий мақсадга эришиш учун қуйидаги асосий вазифалар белгиланди ва ҳал этилди:

- “Инновация”, “инновацион фаолият”, “инновацион жараён” тушунчаларининг бозор иқтисодиёти шароитида моҳиятини ва аҳамиятини назарий жиҳатдан тадқиқ қилиш;
- туристик хизматларнинг таснифи ва тавсифини асослаб бериш;
- туризм соҳаси корхонлари томонидан кўрсатиладиган хизмат турларида инновацияларнинг хусусиятларини аниқлаш;
- туризм хизматлари таркибида меҳмонхона хўжалиги хизматларининг ўрни ва уларнинг ривожланиш истиқболлари масалаларини асослаш;
- меҳмонхона хўжалигининг инновацион ривожланиши ва самарадорлигини оширишга таъсир этувчи омиллар ва уларнинг таъсирини асослаш;
- меҳмонхона хўжаликлари хизматлар самарадорлиги оширишнинг инновацион омилларини ишга солиш йўллари белгилаш;
- “Афросиёб палас” меҳмонхонаси тавсифи ва унда мижозларга кўрсатиладиган хизмат турларининг таҳлили ;
- “Афросиёб палас” меҳмонхона ҳамда хизматлари сифатини ҳамда инновацион фаолияти самарадорлигини баҳолаш;
- “Афросиёб палас” меҳмонхонасида инновацион фаолиятнинг SWOT-таҳлили;
- туризм соҳасида инновацион жараёнларни жадаллаштиришда ахборот технологияларининг самарадорлигини ошириш ва кадрлар салоҳиятидан фойдаланишнинг асосий йўналишларини белгилаб бериш;
- такомиллаштириш йўналишларини асослаб бериш;
- туризм соҳасида инновацион фаолиятни давлат томонидан тартибга солишни такомиллаштириш ва “Ўзбектуризм” нинг ролини ошириш йўллари кўрсатиб бериш;
- “Афросиёб палас” меҳмонхонасида хизматларидан инновацион фаолиятни ривожлантириш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш.

Тадқиқотнинг объекти. Туризмни инновацион йўл билан ривожлантиришда меҳмонхона хизматларини кўрсатувчи хўжалик юритувчи субъектлар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети. Туризм ҳамда меҳмонхона хўжалиги хизматларини инновацион асосда ривожлантириш ва самарадорлигини ошириш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлардан иборат.

Ҳимояга олиб чиқиладиган асосий ҳолатлар қуйидагилар:

- “Инновация”, “инновацион фаолият”, тушунчалари бўйича турли олимлар қарашлари назарий жиҳатдан таҳлил қилинганлиги ва уларнинг муаллиф талқинидаги таърифи;
- бозор иқтисодиёти шароитида миллий иқтисодиётда туризмнинг ўрни ва ролини назарий жиҳатдан тадқиқ қилиб, улар томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг турларига аниқлик киритилганлиги;
- туризмда инновацион жараёнларни амалга оширишнинг ўзига хос хусусиятларининг аниқлаб берилганлиги;
- туризм соҳаси ва меҳмонхона хўжалигида кўрсатиладиган хизматлар соҳасида инновацион ёндашувларни қўллаш ҳолатининг таҳлили ва унга асосланиб инновацион жараёнларнинг ортда қолиш сабаблари ҳақида илмий хулосалар;
- инновацион фаолиятнинг туризм ва меҳмонхона хўжалиги самарадорлигига таъсир этувчи омиллар ва уларнинг таъсир кучи аниқланганлиги;
- Меҳмонхона хўжалигларида самарадорликни оширишнинг инновациялар билан боғлиқ имкониятларини ишга солиш йўллариининг кўрсатиб берилганлиги;
- туризмда, айниқса меҳмонхона хўжалигида келажакда инновацион жараёнларни ривожлантириш кўрсаткичларига таъсир этувчи омиллар ва уларнинг шу соҳада хўжалик юритувчи субъектлар иш натижаларига ижобий таъсирини кучайтириш бўйича таклифлар берилганлиги.

Тадқиқотнинг илмий янгиликлари. Инновацион ва тез суръатлар билан барқарор ривожланаётган иқтисодиёт шароитида туризмни самарали ривожлантиришда инновацияларнинг ролини ошириш йўллари ишлаб чиқиш ва истиқболларини белгилаш билан баҳоланади. Тадқиқот жараёнида яратилган янгиликлар қуйидагиларда ўз ифодасини топади.

1. Барқарор ва тез юксалиб бораётган иқтисодиётни шакллантириш шароитида туризмнинг ўрни, ушбу соҳа томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг тармоқда инновацион жараёнлар кечишининг хусусиятлари ва турлари очиб берилган. Унда Ўзбекистон миллий иқтисодиётини ва туризмни ривожлантиришда инновацияларнинг моҳияти, ўрни, аҳамияти очиб берилди ва келажакда бу соҳада ечилиши керак бўлган вазифалар аниқланган.

2. Туризмни инновацион жараёнлар таъсири остида ривожланиши ва самарадорлигининг ошишига таъсир этувчи омиллар ва уларнинг таъсири таҳлил қилинган ва баҳолаб берилган. Мамлакатимизда туризмнинг ривожланиши, унинг истиқболлари инновацион жараёнлар билан узвий боғлиқлиги, уларни жадал ривожлантириш йўллари, туризм хизматлари таркибида меҳмонхона хўжалиги хизматларини инновацион асосда ривожлантириш ва уларнинг самарадорлигини ошириш масалалари янгича талқин этилган.

3. Туризм соҳасида интернет технологияларни қўллаш имкониятлари ва йўналишлари асослаб берилган.

4. “Ўзбектуризм “ миллий компаниясининг туризм соҳасида инновацион сиёсатни шакллантириш ва уни амалга оширишдаги роли ва имкониятлари кўрсатиб берилган.

5. "Афросиёб палас" меҳмонхонасида янги хизмат турларини жорий қилиш ҳамда хизматлар сифатини ошириш бўйича таклифлар ишлаб чиқилган.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти.

Тадқиқот натижасида ишлаб чиқилган илмий ва амалий таклиф ва тавсиялардан “Ўзбектуризм” МК ва "Афросиёб палас" меҳмонхонасида инновацион фаолиятни ривожлантириш муаммоларини ҳал этишда фойдаланишлари мумкин. Диссертация материалларидан олий ўқув юртларида “Меҳмонхона хўжалиги иқтисодиёти”, “Туризм иқтисодиёти” фанларини ўқитиш жараёнларида фойдаланиш имконияти бор.

Ишнинг синовдан ўтиши. Диссертацияда ишлаб чиқилган илмий тавсия ва таклифлар "Афросиёб палас" меҳмонхонаси маъмуриятига жорий қилиш учун таклиф этилган. Натижанинг эълон қилинганлиги. Тадқиқот натижасида ишлаб чиқилган мавзуга оид назарий ва амалий ечимлар 2 та илмий мақолада ўз аксини топган ва конференцияда маъруза шаклида тақдим этилган.

Диссертацияни ҳажми ва таркиби. Диссертациянинг матни 111 бетдан иборат бўлиб, кириш, учта боб, хулоса, адабиётлар рўйхати ва иловалардан таркиб топган. Диссертациянинг биринчи боби “Туризм соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантиришнинг назарий асослари” деб номланган. Унда туризм соҳасининг ҳозирги замон жаҳон иқтисодиётида тутган ўрни, истиқболлари, иқтисодий салоҳияти ва уни рўёбга чиқаришнинг зарурлиги ва аҳамияти батафсил ёритилган. Унда инновацияга алоқадор тушунчаларнинг, туризмда инновацион фаолиятни амалга оширишнинг хусусиятлари, тармоқни юксалтириш ва хўжалик субъектларининг рақобатбардошлигини оширишдаги алоҳида аҳамияти ўз ифодасини топган.

Диссертациянинг иккинчи боби "Афросиёб палас" меҳмонхонаси хизматлари сифат ва миқдор кўрсаткичларининг комплекс таҳлили деб номланган. Унда меҳмонхона хўжалиги ва унинг туризм соҳасидаги катта аҳамияти ҳамда ушбу хўжаликни ривожлантиришда инновацион фаолиятни ривожлантириш зарурлиги асослаб берилган. "Афросиёб палас" меҳмонхонаси мисолида туристларга кўрсатиладиган хизмат

турлари ва уларнинг сифати таҳлил қилинган. Меҳмонхона фаолиятидаги ютуқ ва камчиликлар кўрсатиб берилган.

Диссертациянинг учинчи боби “Иқтисодийни модернизациялаш шароитида туризмда инновацион фаолиятни жадаллаштириш йўллари” деб номланган. Ушбу бобда Ўзбекистонда туризм соҳасида ахборот технологияларни қўллашда мавжуд бўлган камчиликлар ва уларни бартараф қилиш йўллари асослаб берилган. Мамлакатда туризм соҳасида инновацион фаолиятни ривожлантиришнинг муҳим йўналишларидан бири давлатнинг инновацион жараёнларни жадаллаштиришдаги ролини ошириш ва такомиллаштириш йўллари белгилаб берилган. “Афросиёб палас” меҳмонхонасида инновацион фаолиятни ривожлантириш асосида хизматлар сифатини яхшилаш ва самарадорлигини ошириш бўйича илмий тавсия ва амалий таклифлар келтирилган. Диссертациянинг туризм соҳасида ва меҳмонхона хизматларида инновацион фаолиятни жадаллаштиришга доир тадқиқот натижасида олинган хулосалар ҳамда таклиф ва тавсиялар келтирилган.

I-БОБ. Туризм соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантириш назарий асослари

1.1. Туризм соҳаси ва унинг салоҳиятидан унумли фойдаланишнинг ижтимоий-иқтисодий тараққиётдаги аҳамияти

Ўзбекистон иқтисодиётини ривожлантирувчи энг муҳим устувор йўналишлардан бири бу –хизматлар соҳаси бўлиб ҳисобланади. Ҳозирги кунда хизмат кўрсатиш соҳаси ўсиш суръатлари, янги пайдо бўлган хизматлар турлари сони, бозор ҳамда истеъмолчилар эҳтиёжларига мослашиш бўйича муҳим аҳамиятга эга бўлиб бормоқда. Ушбу соҳа мамлакатимиз ялпи ички маҳсулотигадаги улуши эса бугунги кунда 53 фоиздан зиёдни ташкил этмоқда.

Республикамызда хизмат кўрсатиш соҳасини бозор муносабатларининг шаклланиши ва чуқурлашиб бориши билан янада ривожлантириш, унда рақобат муҳитини вужудга келтириш ҳозирги мураккаб шароитда кун тартибига турли янги ва ўта муҳим масалаларни кўймоқда. Шунингдек , қайд этиб ўтилганлар қаторида туризм соҳасидаги меҳмонхона хўжалигини хизматларининг сифат самарадорлигини ошириш масаласи ҳам ўта муҳим аҳамият касб этади.

Туризм соҳасининг тараққиёти иқтисодиётнинг муҳим тармоқлари ҳисобланган транспорт ва алоқа хизматларининг ўсишига, истеъмол товарлари ишлаб чиқаришнинг кенгайишига, қурилиш ва қишлоқ хўжалигининг юксалишига , шунингдек, ташқи савдо айланмасига ижобий таъсир кўрсатади. Мамлакатимиз ўзининг мустақил ижтимоий-иқтисодий тараққиётини амалга ошириш борасидаги иқтисодиётни таркибий ўзгартириш ва диверсификациялаш сиёсати замирида бир қатор муҳим вазифалар юзага келди. Булар: туризм соҳасини замонавий стандартлар асосида шакллантириш, маҳаллий туристик ресурсларни кўпайтириш, туристик комплексларни ташкилий ва моддий жиҳатдан таъминлаш ,

инфратузилма ва сервис хизматларини йўлга қўйиш, замонавий маркетинг билан қуролланган бошқарув тузилмаларини ташкил этиш ва мувофиқлаштириш, инвестиция ва кадрлар ресурси билан таъминлаш ҳамда мунтазам такомиллаштириб бориш, инновацион жараёнларни жадаллаштириш ва бошқалар.

Ўзбекистон республикасини модернизациялаш ва иқтисодий эркинлаштиришга қаратилган ривожлантириш дастурларида хизмат кўрсатиш соҳасини, хусусан, туризмни ривожлантириш билан боғлиқ бир қатор режалар амалга оширилиб келинмоқда.

Туризм бозори қанчалик кенгайса, бу бозорда туристик маҳсулотлар қанчалик кўпайса, ўша ҳолатда бу бозордан туризм маҳсулотларини олувчилар сони кўпаяди. Туристик бозорда туристик маҳсулотларнинг кўпайиши ўша бозор жойлашган мамлакатларда туризм соҳасининг ривожланганлигини кўрсатади.

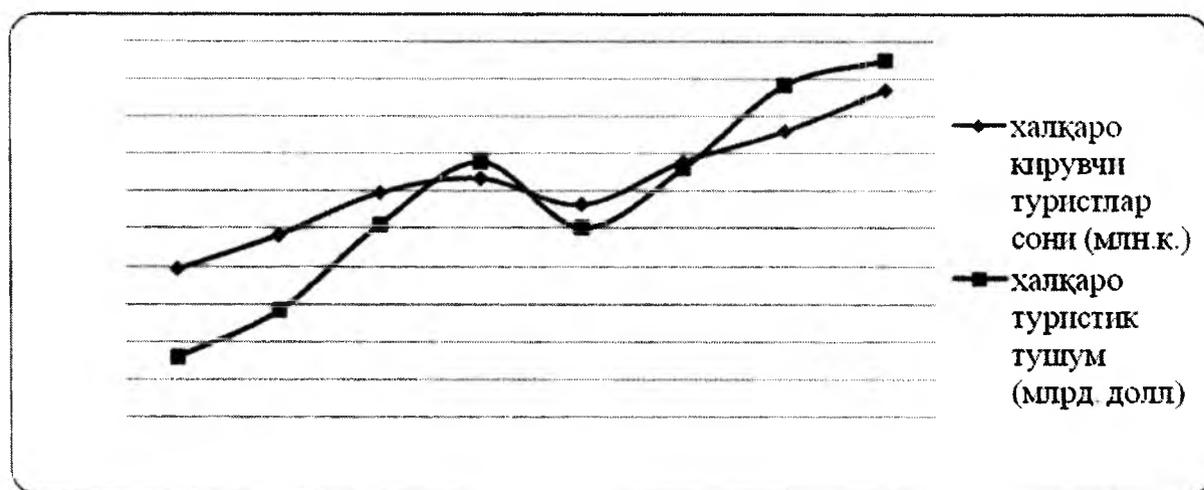
Туризм XXI асрга жаҳон иқтисодиятига жуда катта таъсир қилувчи ижтимоий-иқтисодий соҳа бўлиб кириб келди.

Бутун жаҳон иқтисодий ривожланишининг ҳозирги босқичида туризм тез ривожланиб бораётган тармоқлардан бири ҳисобланиб, ушбу соҳа мутахассислари томонидан “келажак индустрияси” сифатида эътироф этилмоқда. 1987 йилдан бошлаб бугунги кунга қадар ушбу тармоқнинг дунё миқёсида ривожланиш даражаси ўртача 14,8 фоизни ташкил этди, ваҳоланки бошқа тармоқларда тегишли давр оралиғида ушбу кўрсаткич 8,8 фоиз даражасидан ошмади.¹ Бугунги кунда халқаро туризм тармоғига дунё бўйлаб яратилаётган ҳар ўн иккинчи янги иш ўрни тўғри келиб, кейинги ўн йилликда дунё миқёсида 120 миллион кишининг (ишсиз аҳолининг 3,5 фоизи) ушбу тармоқда иш билан таъминланиши тахмин қилинмоқда.² Маълумки, сўнгги йилларда халқаро туризм тармоғи,

¹Лапицкая Л.В., Стрелец Е.В. Маркетинговые исследования тенденций развития регионального туристического рынка. Выпуск 17. Проблемы региональной экономики

²<http://www2.unwto.org/ru>

иқтисодиётнинг бошқа барча тармоклари сингари, жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози таъсирида остида бўлиб, жаҳон туризм бозорида талабнинг маълум бир даражада пасайишига олиб келди. Буни қуйида келтирилган расмда кўришимиз мумкин (1-расм). Аммо, инқирозга қарши чора-тадбирлар натижасида қисқа муддатдаги пасайишдан сўнг жаҳон туризм бозорида ўсиш кузатилмоқда. Демак, шуни алоҳида таъкидлаш лозимки, халқаро туризм тармоғи глобал иқтисодий, сиёсий, экологик ва бошқа сабаблар таъсири остида вақт-вақти билан вужудга келаётган муаммоларга қарамай, тез суръатлар билан ривожланиш тенденциясига эга.



Манба: UNWTO Tourism Highlights

1-расм Халқаро туризмнинг ривожланиш динамикаси

БТТ бош секретари Талeб Рифаининг таъкидлашича, 2012 йилда Европа худудидаги бир қатор давлатларда кузатилаётган молиявий қийинчиликларга қарамай, туризм жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози туфайли охириги 60 йил ичида энг паст ривожланиш кўрсаткичларни намоён этган 2009 йилдан сўнг ўз-ўзини тиклаш тенденциясини давом эттирмоқда. Дунё миқёсида 2009 йилдаги 3,9 фоиз пасайишдан сўнг туристлар сони 2010 йилда 6,6 фоизга, 2011 йилда 4,4 фоизга ўсди.³

Кейинги йигирма йилда халқаро туризмнинг тез суръатлар билан ривожланиши дунё бозорида ушбу соҳанинг хизматлар экспортидаги ролининг ошганлигидан далолат беради: Туристтик хизматлар экспортда 8%

³UNWTO Tourism Highlights

га ўсиб, умумий хизматлар савдосининг жаҳон бўйича 30-35% ни ташкил қилмоқда.

Бугун жаҳон Туризм Ташкилотининг “Туризм-2020 йилгача” мавзусидаги статистик маърузасида 2020 йилга бориб халқаро туристларнинг сони 1,6 млрд кишини ташкил қилиб, туризмдан олинадиган фойда икки триллион АҚШ долларигача етади. Туристлик оқимнинг турғун равишда ўсиши ҳар йили 3- 5% гача кўпаяди.

Ўзбекистон юксак иқтисодий салоҳиятга, беҳисоб ер ости ва ер усти моддий бойликларига, ажойиб об-ҳаво ва иқлим шароитларига, салмоқли меҳнат ресурсларига эга. Аҳоли сони бўйича Ўзбекистон дунё мамлакатлари ичида 40- ўринни, МДҲ давлатлари ичида эса 3- ўринни эгаллайди. Лўнда қилиб айтганда, мамлакатда мавжуд бўлган улкан иқтисодий салоҳият унинг иқтисоди юксак ривожланган мамлакатлар сафидан ўрин олиши учун етарли. Бугунги кунда мамлакатда изчиллик билан олиб борилаётган ижтимоий-иқтисодий сиёсат айнан шу улкан иқтисодий салоҳиятдан унумли фойдаланиш асосида мамлакат аҳолиси турмуш даражаси ва сифатини ривожланган мамлакатлар даражасига кўтаришга қаратилган. Энг муҳими, бу сиёсат объектив равишда ўзининг амалий натижаларини бермоқда. Бу хусусда Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А. Каримов шундай деб таъкидлаган: “...юртимизда амалга оширилаётган ислохотларнинг самарадорлиги ва таъсирчанлиги Ўзбекистоннинг дунёдаги ривожланган демократик давлатлар қаторига кириши учун бугунги кунда барча имкониятлар яратилди, деб айтишга тўла асос беради”⁴.

Юқорида зикр этилган юксак мақсад ва марраларга эришишда Ўзбекистон туристик салоҳиятининг, унда мужассамлашган имкониятларнинг алоҳида ўрни бор. Бу улкан салоҳиятни рўёбга чиқариш, келажакда уни мамлакат ижтимоий-иқтисодий юксалишининг энг муҳим

⁴ Каримов И.А. амалга ошираётган ислохотларимизни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамият қуриш – ёруғ келажакимизнинг асосий омилидир. Президент Ислом Каримовнинг Ўзбекистон Республикаси конституцияси қабул қилинганининг 21 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузаси. Зарафшон газетаси, 2013 йил, 7 декабр,

омилларидан бирига айлантириш, туризм соҳасининг ялпи ички маҳсулот ва аҳоли бандлигидаги улушини бу соҳада пешкадамлик қилаётган мамлакатлар кўрсаткичларига яқинлаштириш вазифаларини бугунги куннинг энг долзарб макроиктисодий муаммолари даражасига кўтаради.

Ўзбекистонда бугунги кунда туризм соҳасида ҳақиқатан ҳам юксак иқтисодий салоҳият мавжуд ва айнан ундан унумли фойдаланиш келажакда мамлакат иқтисодий тараққиётининг етакчи, асосий омилига айланиши мумкин, деган назарий хулосани қандай асослаш мумкин? Дарҳақиқат, назарий илмий хулоса амалиёт таҳлилидан, ундаги далил ва реал воқеликларни умумлаштиришдан келиб чиқмоғи лозим. Шундагина назарий хулоса илмий жиҳатдан асосланган ва, айтиб бериш пайтда, амалиёт кун тартибига қўйган мураккаб муаммоларни ечишга яроқли, яъни амалий нуқтаи назардан фойдали бўлади. Туризм соҳасидаги салоҳиятнинг мамлакат иқтисодий юксалишида тутган ўрни, аҳамияти, унинг истиқболларини таъминлашдаги имкониятлари тўғрисидаги илмий ғояни икки жиҳатини асослаб, исботлаб бериш лозим бўлади: биринчидан Ўзбекистонда ҳозирги кунда туризм соҳасида аллақачон шаклланган, ҳозирги босқичда рўёбга чиқариш мумкин бўлган улкан иқтисодий салоҳиятнинг ўзи мавжудлигини ҳамда уни келажакда янада юксалтириш имкониятлари борлигини асослаш ва, иккинчидан, бу иқтисодий салоҳиятни реал воқеликка айлантириш, уни рўёбга чиқариш, ундан унумли фойдаланиш йўллари, шунингдек, пировард натижада ундан қутиладиган амалий натижалар (ялпи ички маҳсулот ўсиш суръатлари, аҳоли бандлиги, турмуш даражаси ва бошқа макроиктисодий кўрсаткичлардаги жиддий ижобий силжишлар) кўламини баҳолашдан, яъни у қандай амалий натижалар бериши мумкинлигини асослашдан иборат. Бу йўналишларнинг ҳар бири хусусида ўз фикр-мулоҳазаларимизни билдирмоқчимиз.

Ўзбекистоннинг туризм соҳасидаги иқтисодий салоҳияти ундаги мавжуд туристик ресурслар, талаб туристик хизматларга ажмига бевосита

таъсир кўрсатадиган сиёсий, иқтисодий, ижтимоий, маданий, маънавий, илмий, техник ва бошқа омиллар билан изоҳланади.

Ўзбекистон туристларнинг диққат-эътиборини тортадиган тарихий обида ва ёдгорликларга, турли хил меросларга, ўзига ҳос анъана ва кадриятларга бой мамлакат. Ҳозирги кунда Ўзбекистон ҳудудида таниқли ташкилот – ЮНЕСКО томонидан ўтмишдан қолган маданий ва ўз тарихига эга бўлган мерос сифатида рўйхатга олинган тўрт мингдан зиёд маданий ёдгорликлар, моддий ва маънавий кадриятлар мавжуд. Булардан аксариятининг тарихи узоқ ўтмишга, яни 2000, 3000 йиллар олдинги даврларга бориб тақалишини эътиборга олсак, дунёнинг камдан-кам мамлакатлари бу соҳада Ўзбекистонга тенглаша олиши мумкинлигига амин бўламиз. Ўзбекистоннинг кўпгина шаҳарлари, айниқса, Самарқанд, Бухоро, Хива, Тошкент, Термез Шарқ цивилизациясининг бешиги, илму-фан маркази бўлганлиги, унинг номи билан дунёга машҳур буюк шахсларнинг (А.Темур, М. Улуғбек, Ибн Сино, А.Навоий, Ал Хоразмий ва бошқалар) ҳаёти ва ижоди узвий боғлиқлиги мамлакатни сон-саноксиз туристлар учун дилкаш, жозибали, ўзига тортувчи, катта қизиқиш уйғотишга молик туристик маскан сифатида тан олиншига асос бўлаолади. Дунёда Ўзбекистоннинг оламда машҳур қадимий шаҳарларини бир кўриш, буюк инсонлар қадамжойларини ва мақбараларини бир марта зиёрат қилиш иштиёқи билан яшаб юрган инсонларнинг сон-саногии йўқ. Буларнинг барчаси Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш учун катта имконият туғдиради. Ҳозирги кунда Ўзбекистонда туризм соҳасида 900 га яқин ташкилот ва фирмалар фаолият кўрсатаёпти, шулардан 370 таси меҳмонхоналар бўлиб, улардаги умумий ўринлар сони 16010 тани ташкил этди. Фақатгина 2008-2012 йиллар мобайнида Ўзбекистонда меҳмонхоналар сони 91 (370-279)тага, ёки 33,0 фоизга, улардаги ўринлар сони эса 379 (16010-15631) тага, ёки 2,4 фоизга кўпайди.⁵ Ҳозирги кунда Ўзбекистонда 32397 ўринли 82 та дам олиш

⁵ Основные показатели развития туризма и отдыха в Республике Узбекистан. Статистический бюллетень, Госкомстата РУз (2009, 2010, 2011, 2012 гг.).

масканлари (дам олиш уйлари, пансионатлар, кемпинг ва бошқалар), шунингдек, 38282 ўринли 60 та санатория-курорт масканлари маҳаллий ва хорижлик туристларга хизмат кўрсатмоқдалар.

Ўзбекистонда туризм соҳасидаги мавжуд улкан салоҳият ва ҳозирги кунда ундан фойдаланиш ҳолатининг таҳлили бу соҳада мамлакатда ўз ечимини кутаётган муаммоларнинг кенг қатлами борлиги ва уларни ечмасдан туриб белгиланган марраларга эришиш мумкин эмаслигини кўрсатди. Шунча улкан туристик салоҳият соҳиби ва ундан катта миқдорда иқтисодий самара олишга ҳақли бўлган Ўзбекистон ялпи ички маҳсулотида туризмнинг улуши бугунги кунда 2 фоизга ҳам етмайди. Ваҳоланки ушбу соҳада пешқадамлик қилаётган дунёнинг айрим мамлакатларида ушбу соҳанинг мамлакат ялпи ички маҳсулотидаги улуши 40-45 фоизни ташкил этади. Ҳозирги кунда Ўзбекистонда туризмнинг ривожланиш даражаси ва унинг мамлакат равнақида тутган ўрнини дунёнинг бир қатор мамлакатлари эришган ситатистик кўсаткичлар билан қиёсий таҳлил қилар эканмиз, бу соҳада қўлга киритилган натижалар реал имкониятлардан ҳали жуда олисда, яъни туризм соҳасидаги улкан салоҳиятдан фойдаланиш даражаси ҳали жуда паст даражада, деб хулоса чиқаришга тўла асосимиз бор. Мавжуд имкониятларни ва туристик салоҳиятни рўёбга чиқариш қисқа муддат ичида катта ижобий натижалар бериши мумкинлигини айрим мамлакатларнинг илғор тажрибаси кўрсатиб турибди (1.1.1-жадвал).

Юқоридаги жадвалда келтирилган маълумотларга алоҳида изоҳ бериб ўтиришнинг ҳожати йўқ. Улар айрим давлатлар мисолида мамлакатда мавжуд туристик салоҳиятни рўёбга чиқариш ҳамда ундан самарали фойдаланиш, жаҳон бозоридаги кескин рақобат шароитида туристларни мамлакатга фаол жалб этиш ҳисобидан миллий иқтисодиётга қўшиладиган даромадларни нақадар тез суръатлар билан ўстириш имкониятлари борлигини яққол кўрсатиб турибди. 2000-2012 йиллар мобайнида ушбу

соҳадан келадиган даромадларни бутун дунё мамлакатлари бўйича ўртача 2,2 мартача кўпайган бўлса,

1.1.1- жадвал

Дунёнинг айрим мамлакатлари бўйича 2000-2012 йилларда халқаро туризмдан даромадларнинг ўсиши (млрд. АҚШ долл)⁶

Мамлакатнинг номи	Йиллар					2012 йил нисбатан, % (марта)
	2000	2005	2010	2011	2012	
1. АҚШ	82,9	82,2	103,5	115,6	126,2	152,2
2. Испания	30,0	48,0	52,5	59,9	55,9	186,3
3. Франция	33,0	44,0	47,0	54,8	53,6	162,4
4. Хитой	16,2	29,3	45,8	48,5	50,0	3,1 марта
5. Макао	3,2	7,9	27,8	38,5	43,7	13,4 марта
6. Ганконг	5,9	10,3	22,7	28,5	33,1	5,6 марта
7. Турция	7,6	19,2	22,6	25,1	25,7	3,4 марта
8. Малайзия	5,0	8,8	18,1	19,7	20,2	4,0 марта
9. Ҳиндистон	3,5	7,5	14,5	17,7	18,0	5,3 марта
10. Япония	3,4	6,6	13,2	11,0	14,6	4,3 марта
11. Украина	0,4	3,1	3,8	4,3	4,8	12,1 марта
12. Қолган мамлакатлар	283,9	413,1	558,	618,4	629,2	221,6
Жами дунё мамлакатлари бўйича	475	680	930	1042	1075	226,3

Ҳиндистонда у 5,3 марта, Ганконг 5,6 марта, Украинада 12,1 марта, Макаода эса 13,4 мартага кўпайган. Ҳозирги кунда бу жihatдан туризмга рақобат қилаоладиган биронта бошқа соҳа ёки тармоқ йўқлигига ҳеч қандай шубҳа бўлмаса керак.

Туризм дунёда тез суръатлар билан интенсив ривожланаётган ва юқори даромад келтираётган, халқаро, ижтимоий-иқтисодий ва маданий-маънавий алоқаларни мустаҳкамлаётган тармоқлардан бири. Унинг дунё бўйича ЯИМ даги улуши 11 фоизни, аҳоли бандлигидаги улуши 8 фоизни (192 млн. киши) ташкил этади. Ўзбекистонда мавжуд улкан туристик салоҳиятни рўёбга чиқариш, унинг жаҳон туристик бозоридаги кескин рақобат курашида ғолиб чиқишини таъминлаш мамлакатда ҳозирги замон талаб ва андозаларига мос келадиган инфратузилмани шакллантириш ва истеъмолчиларнинг юқори талабларини қондиришга муносиб сифатли, замонавий хизматлар таклиф этишдан даражасини таъминлашдан иборат.

⁶ Барометр международного туризма ЮНВТО. 11 том, август 2013- Статистическое приложение-10.

1.2. Инновация туризмни ривожлантиришнинг ва унинг самарадорлигини оширишнинг асосий омили

Кейинги йилларда мамлакатимизда “инновация” ибораси кенг тарқалмоқда. У билан узвий боғлиқ бўлган бир катор сўз бирикмалари ва иборалар ҳам мавжуд: “инновацион иқтисодиёт”, “инновацион фаолият”, “инновацион жараён” ва бошқалар.

“Инновация” ибораси ва у билан боғлиқ сўз бирикмалари ва тушунчаларнинг бутун дунё мамлакатлари, жумладан, Ўзбекистонда ҳам кенг тарқалишига сабаб, унинг иқтисодиётдаги ролининг ортиб бораётганлигидадир. Бугунги кунда иқтисодий ўсиш, тараққиёт, кўп ва сифатли товар ва хизматлар ишлаб чиқариш, миллий иқтисодиётнинг жаҳон бозоридаги рақобатбардошлиги авваламбор инновация ва инновацион фаолият билан узвий боғлиқ.

Биз амалга оширган назарий тадқиқотлар шуни кўрсатдики, иқтисодиёт соҳасидаги адабиётларда “инновация” тушунчасининг моҳиятини очишда ва унга тариф беришда турли хил ёндашувлар, бу борада билдирилган фикрларда кескин тафовутлар мавжуд. Ушбу иборани инсоният тарихида биринчи бор қўллаган, яъни шу иборанинг “ихтирочиси” австриялик иқтисодчи И. Шумпетер. У ушбу иборани бозордаги рақобат курашида ғолиб чиқиш, тадбиркорликнинг даромадини кўпайтириш мақсадида ишлаб чиқариш олимларни янгича илмий-ташкилий асосда ўзаро мувофиқлаштиришни ифода этувчи тушунча сифатида қўллаган. И.Шумпетернинг инновация тушунчасини ихтиро этганлиги ва унинг қўлланилганлигининг объектив асоси у яшаб, ижод этган пайтларда иқтисодий тараққиётда юзага келган янги вазият эди. Ўша даврларда ички ва ташқи бозорда рақобат кураши шу даражада кескинлашиб кетдики, бу рақобат курашида енгиб чиқиш янгилик яратиш ва уни жорий этиш асосида эришилиши мумкин эди. Кескин рақобат кураши шароитида фақатгина янгича ёндашадиган, янги маҳсулот ишлаб чиқарадиган, янги бозорларни забт этган, ишлаб чиқариш омиллари ўзгача, яъни янги асосда ўзаро

кўшадиган тадбиркоргина катта ютуқларга эришадилар. Бошқача қилиб айтганда, иқтисодий тараққиётда шундай бир босқич, яъни вазият шаклландики, кунлик рақобат курашида енгиб чиқиб, катта даромад олиш учун эски усул ва ёндашувлардан воз кечиб, янгилик орқасидан қувиш лозим эди. Иқтисодий тараққиётнинг ушбу муҳим жихатини тўғри ва ўз вақтида англаб етган истеъдодли иқтисодчи И. Шумпетер тадбиркорлар иқтисодий фоолиятидаги ўзгаришни “инновация” ибораси билан ифодалади. Иқтисодий тараққиётда содир бўлган туб ўзгаришларнинг, янгича ёндашувларнинг мохиятни ўзида акс этирган ушбу ибора шунча йиллар давомида ўзининг аҳамиятини йўқотгани йўқ, аксинча, унга этибор кучайиб бормоқда.

Ўз пайтида австриялик иқтисодчи И.Шумпетер тадбиркор фоолиятида содир бўлиши мумкин ва келажакда унинг рақобатбардошлигини таъминлайдиган ўзгаришларнинг 5 та шакллари кўрсатиб берган:

1. Ишлаб чиқаришда янги техника ва технологик жараёнларни қўллаш. Янги техника ва технология махсулот сифатини яхшилаш, меҳнат унумдорлигини оширишнинг муҳим шарти, асосий омили ҳисобланади. Демак, тадбиркор янги техника ва технологияни қўллаш асосида ўзи ишлаб чиқараётган товар ва хизматларнинг бозордаги рақобатбардошлигини ошириш имконини берадиган иккита муҳим вазифаларни бажаради. Биринчидан – товар ва хизматларнинг сифати ошади, иккинчидан - уларнинг таннархи пасаяди.

2. Янги хусусиятларга эга бўлган махсулотни ишлаб чиқаришни йўлга қўйиш. Тадбиркор махсулотнинг хусусиятини ўзгартириш, унга янги хусусиятлар яратиш, кашф этиш асосида унинг истеъмол қийматини, нафлилигини оширишга эришади. Янги хусусиятларга эга бўлган товар ёки хизматларни ишлаб чиқаришганда ва бозорга таклиф қилганда, яъни дастлабки пайтларда тадбиркорнинг бошқа рақобатчилари бўлмади ва у бозорда монополист, яъни якка ҳукмрон бўлади. Бу ҳолат муайян давир давом этади, яъни айнан шундай хусусиятларга ва истеъмол қийматига эга бўлган товар ва хизматлар ишлаб чиқарувчилар сони кўпайиб кетганга қадар

уни биринчи бўлиб ишлаб чиқаришни йўлга қўйган тадбиркор бозорда якка ҳуқумрон бўлишга эришади. Янги хусусиятга эга бўлган маҳсулотни ишлаб чиқаришни йўлга қўйган даврдан бошлаб, уни ишлаб чиқаришни бошқа тадбиркорлар томонидан ўзлаштирилиб, бозорда рақобат муҳитини юзага келтирганларига қадар, у юқори монопол фойда олишга эришади. Демак, янги хусусиятларга эга бўлган маҳсулотни ишлаб чиқаришни йўлга қўйиш тадбиркор учун катта фойда олиш манбаи бўлиб хизмат қилади.

3. Ишлаб чиқариш жараёнида янги хомашёни қўллаш. Маҳсулот ишлаб чиқаришда хомашё муҳим рол ўйнайди, чунки тадбиркорнинг сарф-харажатлари таркибида у катта улушга эга. Ишлаб чиқариш ҳажми узлуксиз тарза кенгайиб бориши оқибатида ноёб ва нодир моддий ресурсларга бўлган талаб ҳам доимо ортиб боради. Натижада хомашёнинг маҳсулот таннархидаги улуши ҳам кўпайиб боради. Одатда янги хомашё турларини қўллаш, эски хомашёни янгиси билан алмаштириш маҳсулот таннархини пасайтириш ёки унинг сифатини ошириш (хизмат қилиш муддатини узайтириш, ташқи кўринишини яхшилаш, мустаҳкамлигини ошириш, ёнғин хавсизлигини таъминлаш, инсон саломатлигига салбий таъсирининг олдини олиш ва бошқалар) мақсадида амалга оширилади. Натижада маҳсулотнинг бозордаги рақобатбардошлиги ошади, демак фойда массаси ва фойда меёри кўтариледи.

4. Ишлаб чиқаришни ҳамда уни моддий-техника таъминотини ташкил этишдаги ўзгаришлар. Ишлаб чиқаришни янгича ташкил этиш асосида уни такомиллаштириш ҳар бир жамоа аъзоси ўртасида меҳнатни тўғри тақсимлаш, ортиқча меҳнат сарфларига барҳам бериш, меҳнат жараёнларини илмий асосда ташкил этишни назарда тутди. Ишлаб чиқаришнинг моддий-техника таъминотини ташкил этишни такомиллаштириш айнан шундай натижаларни қўлга киритиш имконини беради. Буларнинг барчаси тадбиркор сарф-харажатларининг камайишига, маҳсулот таннархининг пасайишига олиб келади ва, шу билан бир қаторда, унинг фойдасини кўпайтирилади.

5. Янги бозорларнинг забт этилиши. Тадбиркор ўз маҳсулотини ўз маҳсулот бозорини кенгайтирса, уни рақобатчилар сони ҳам кам бўлган ёки улар ҳали бўлмаган умуман бозорларга олиб чиқса, монополь фойда олишга эришади. Айнан ана шу омил таъсири остида ҳар қандай янги маҳсулот дунё бозорлари бўйлаб тез тарқалади.

Тадбиркорнинг юқори фойда олишга бўлган қаттиқ қизиқиши янги бозорларни забт этишга ундайди.

Демак, И.Шумптер иқтисодий фаолиятда товарнинг истеъмол қиймати ва қийматини ўзгартиришга молик ва иривард натижада тадбиркорнинг фойдасини оширишни таъминлайдиган ҳар қандай янгиликни инновация сифатида эътироф этган.

И. Шумпотер “инновация” иборасини дастлаб қўллаган давирдан буён кўп вақт ўтди. Шу давир мобайнида инновацияларнинг иқтисодий тараққиётдаги роли ва аҳамияти ҳам жуда ошиб кетди. Шунга мос равишда иқтисодчиларнинг ҳам инновация ва у билан боғлиқ бошқа тушунчаларнинг моҳиятига, уни ривожлантириш муаммолари ва амалга ошириш йўлларига бўлган қизиқишлари ҳам доимий тарзда ўзгариб бормоқда. Ҳозирги кунда инновация нафақат иқтисодий фанларнинг, балки бошқа бир қатор фанларнинг, масалан философия, социология ва бошқа фанларнинг ҳам диққат марказида турган тадқиқот предметиға айланди. Ҳозирги кунда “инновация” тушунчасининг моҳияти юзасидан илмий қарашлар ҳам анча ўзгариб, кенгайиб, такомиллашиб бормоқда.

Ҳозирги кунда технология соҳасидаги инновацияларга оид халқаро стандартлар ишлаб чиқилган. Фан, техника ва инновациялар ситатистикасидаги халқаро ситандартларга мувофиқ инновация қуйидагича талқин этилган: “Инновация инновацион фаолиятнинг охириги натижаси бўлиб, бозорға киритиладиган янги ёки такомиллашган маҳсулотда ифодасини топган ёки амалиётда фойдаланадиган такомиллашган технологик жараён ёинки ижтимоий хизматлар кўрсатишда янгича ёндашув”.

Ушбу таърифга кўра, инновация инновацион фоолиятнинг натижаси бўлиб ҳисобланади.

Юқорида инновация тўғрисида фикрларни умумлаштириб шундай хулоса чиқариш мумкинки, “инновация” тушунчаси мазмунининг хусусиятини ўзгаришлар ташкил этади, инновацион фоолиятнинг асосий функцияси эса ўзгаришлардан иборат.

Демак, инновация инновацион фоолиятнинг якуний натижаси бўлиб ҳисобланади.

Ваҳоланки, кўп манбаларда инновация жараён сифатида қаралади. Лекин бизнинг фикримизча, “инновация” тушунчаси “инновацион фоолият” тушунчалари ўзаро бир-бирига жуда яқин бўлсада, улар бир-биридан фарк қилади.

1.3. Туризм соҳасини инновацион ривожлантиришнинг хусусиятлари ва тамойиллари

Тобора глобаллашиб бораётган жаҳон иқтисодиётида мамлакатлараро ва мамлакат ичидаги рақобат кураши ҳам тобора кучайиб бормоқда. Инновацион фаолият хўжалик субъектларининг кескин рақобат курашида бозорда ўз мавқеини сақлаб қолишининг асосий шартига айланиб қолди. Инновацион фаолият билан фаол шуғулланмаган корхона ва фирмалар рақобат курашида муқаррар равишда мағлубиятга учрайди ва бозорда ўзининг мавқеини йўқотади. Инновацион фаолиятнинг ҳозирги замонда алоҳида хўжалик субъектлари рақобат курашидаги аҳамияти қанчалик муҳим бўлса, миллий иқтисодиётнинг жаҳон бозоридаги рақобатбардошлигини таъминлашда ҳам у шунчалик муҳим аҳамият касб этади. Ҳозирги даврда инновацион иқтисодиётни шакллантиришга эришаолмаган ҳар қандай мамлакат ривожланиш соҳасида ортда қолади, иқтисодий қолоқ мамлакатга айланади.

Кескин рақобат шароитида барча хўжалик субъектлари учун инновацион фаолият билан шуғулланиш ўтқир заруратга айланади. Бу соҳада туризм ва унинг таркибига кирувчи барча хўжалик субъектлари ҳам истисно эмас. Баръакс, бизнинг тадқиқотларимиз ушбу тармоқда инновацион фаолият билан шуғулланиш муаммоси бошқа тармоқ ва соҳаларга нисбатан янада долзарб эканлигини кўрсатди. Ушбу назарий хулосаларимизнинг асосида туристик хизматлар бозорининг ўзига хос хусусиятлари ётади.

Туризм соҳасида хизматлар миллий иқтисодиёт таркибида хизматлар соҳасига мансуб бўлиб, ушбу соҳани моддий ишлаб чиқариш, соҳасидан фарқловчи барча хусусиятлар туристик хизматларга ҳам хосдир. Хизматларнинг ўзига хос хусусиятлари иқтисодий адабиётларда кенг ёритилган. Хизматларнинг моддий кўринишга эга эмаслиги, уларни захира шаклида омборларда сақлаб бўлмаслиги, ишлаб чиқарувчилар билан

истъмолчилар ўртасида моддий воситаларнинг йўқлиги, ишлаб чиқариш ҳамда истеъмол қилишнинг бир вақтда содир бўлиши ва бошқалар шулар жумласидандир. Бу хусусиятларнинг барчаси хизматлар соҳасига кирувчи барча хизмат турларига, жумладан туристик хизматларга ҳам хос.

Лекин туристик хизматларнинг бошқа хизмат турларидан ажратиб турадиган, фақат шу турига хос бўлган хусусиятлар ҳам мавжуд. Бу хусусиятларни билиш тармоқни ривожлантириш муаммосини тўғри ҳал этишда муҳим ўрин тутди. Шу сабабли уларни аниқлаш, моҳиятини очиш зарур бўлади.

Туристтик хизматларнинг ўзига хос хусусияти тўғрисида шу соҳа мутахассисларининг қуйидаги фикрини келтирамиз: “Туризм соҳаси ва меҳмонхона бизнеси субъектлари иқтисодий birlikлар сифатида бошқа тармоқ ва соҳа субъектларидан турли жиҳатлари бўйича фарқ қилади. Шунингдек, туризм соҳаси ва меҳмонхона бизнесига тааллуқли субъектларнинг ўзлари ҳам бир-биридан турли жиҳатлари бўйича фарқланади. Бундай фарқлар, чунончи, ушбу соҳага кирувчи субъектлар томонидан юритилаётган умумхўжалик фаолияти турларида, уларнинг мазмунини ташкил қилувчи хўжалик жараёнлари ва муомалаларида, олинаётган даромадлар, қилинаётган сарф-харажатлар, кўрсатилаётган хизматлар таннархини шакллантириш тартибида, ҳисоб-китобларнинг шакллари ва бошқаларда ўз аксини топади.”¹

Туристтик хизматлар бозорининг ўзига хос хусусиятларидан бири-таклифнинг талабдан юқорилиги ва бунинг оқибатида бозорда рақобатнинг ўта кучлилиги. Биз бу ҳақда диссертациянинг олдинги қисмларида ҳам фикр билдириб ўтган эдик. Умуман бозор иқтисодиёти шароитида товар ва хизматлар барча турларининг таклифи талабдан муайян даражада юқори бўлиши лозим. Таклиф ҳажмининг истеъмолчилар талаби ҳажмидан кам бўлиши бозорда тақчиллик (дефицит) нинг юзага келишига сабаб бўлади.

¹ Худойбердиев Н.У. Туристтик –меҳмонхона мажмуалари иқтисодиёти, уларда бухгалтерия ҳисоби ва аудит масалалари фан номзоди илмий даражасини олиш дисс.Самарқанд, 2010,20 б.

Ишлаб чиқарувчилар ўртасидаги кескин рақобат таклиф ҳажмини узлуксиз кўпайтиришга ва талаб ҳажмидан кўпроқ маҳсулот (хизмат) ишлаб чиқаришга ундайди. Режали иқтисодиётда тақчиллик ҳолатлари тез-тез учраб туради. Лекин бозор иқтисодиёти шароитида, эркин рақобатли бозорда товарлар (хизматлар) тақчиллиги муаммоси барҳам топади.

Бироқ муаммонинг муҳим жиҳати шундан иборатки, таклиф ҳажмининг талаб ҳажмидан юқори бўлиш даражаси товарлар ва хизматлар турлари бўйича кескин фарқ қилади. Масалан, аҳоли истеъмоли учун биринчи зарурат маҳсулотлари (нон, ёғ, шакар, ун, сут ва бошқалар) ишлаб чиқарувчи тадбиркорлар бозордаги таклиф ҳажмини аҳоли талаби ҳажмидан кўп ошириб юбормаслик имконига эгадирлар. Кўпгина озиқ-овқат ва ноозиқ-овқат маҳсулот турлари бўйича физиологик ва оқилона истеъмол меёрлари мавжуд. Бундай товарларга бўлган талаб ҳажми билан аҳоли даромадлари ўртасидаги эластик боғлиқлик коэффиценти даражаси жуда паст. Бошқа омиллар ҳам ушбу товарларга бўлган талаб ҳажмига катта таъсир кўрсатмайди. Бошқача сўзлар билан айтганда, бундай товарларга аҳоли талаби ҳажмини тахмин қилиш (прогнозлаш) анча осон. Бундан ташқари, талаб ҳажми анча барқарор бўлиб, тез-тез ўзгаравермайди. Бозор конъюнктурасининг ўзгаришларига қараб тадбиркорлар ишлаб чиқариш ҳажмини тез муддатда қисқартириш ёки, аксинча, кенгайтириш имконлари мавжуд.

Кўпгина хизмат турлари бўйича ҳам нарх ва бошқа омилларнинг таъсири унча кучли эмас. Масалан, аҳолининг тиббий хизматларга бўлган талаби кишининг даромадига қараб пуллик ёки бепул шаклда, лекин, барибир қондирилади. Коммунал хизматлар, транспорт хизматлари, маиший хизматларни ҳам шулар жумласига киритиш мумкин. Лекин туристик хизматлар бозоридаги аҳвол бундан кескин фарқ қилади. Туристик хизматларга бўлган талабнинг ҳажмига кўп омиллар ва, айти пайтда, жуда кучли таъсир кўрсатади. Даромадлари юқори бўлган кишиларгина ўзи яшаб турган жойдан ташқарига саёҳатга чиқишга иштиёқ билдиради.

Даромаднинг барча товар ва хизматларга биринчи даражали зарурий эҳтиёжлар қондирилгандан кейин ортиб қолган қисми сайёҳлик мақсадларида ишлатилиши мумкин. Ҳечқачон аранг кун кечираётган, кам таъминланган, четдан моддий мадад олаётган оила бор даромадини хорижга сафарга чиқишга ёки санаторийда дам олишга сарфламайди. Одатда саёҳатга талаб ўрта таъминланган ва ундан юқори даромадли аҳоли қатламларига мансуб кишиларда пайдо бўлади.

Ўзбекистонда ички ва ташқи туризмга мамлакат аҳолиси талабининг тез суръатлар билан ўсиб бораётганлигининг асосий сабабларидан бири ҳам айнан аҳоли даромадларининг тез ўсиб бораётганлигидир. Аҳоли таркибида ўрта ҳол, даромади анча юқори аҳоли сонининг улуши тез ўсиб бормоқда. Ўзбекистон Президенти И.А. Каримов бу хусусда шундай деган: “Ўтказилган сўровларга кўра, айти пайтда мамлакатимиз аҳолисининг 50 фоизга яқини ўзини ўрта тоифага мансуб деб билади. Ҳолбуки, 2000 йилда атиги 24 фоиз аҳоли ўзини шу тоифага мансуб деб билар эди.”² Демак, Ўзбекистон аҳолисининг ярмидан кўпи (ўрта ҳол ва ундан юқори тоифадаги аҳоли қатламлари) туристик хизматларга талаб билдириш имкониятига эга.

Туристтик хизматларга талаб ҳажмига аҳоли даромадлари билан бир қаторда яна бир қанча бошқа омиллар ҳам кучли таъсир кўрсатади. Нарх (нафақат туристик хизматларга, балки умуман барча товар ва хизматларга шаклланган нархлар) мамлакатдаги сиёсий аҳвол, саёҳатнинг хавфсизлиги кафолатлари, турмаҳсулотнинг сифати, хизмат туллари, истеъмолчиларнинг рухий ҳолати, ижтимоий ва иқтисодий ҳаётда келажакда содир бўлиши мумкин бўлган ўзгаришлар ҳақидаги тасаввур ва бошқа бир қатор омиллар туристик хизматлар бозоридаги талабнинг ҳажмига кучли ва ҳар томонлама таъсир кўрсатади. Барча омилларнинг таъсири остида туризм хизматларига бўлган талабнинг ҳажми ва таркиби тез-тез ва кескин ўзгариб туради.

² Бош мақсадимиз- кенг кўламли ислохотлар ва модернизация йўлини қатъият билан давом эттириш. Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А. Каримовнинг 2012 йилда мамлакатимизни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш яқунлари ҳамда 2013 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устивор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. Халқ сўзи газетаси, 2013 йил, 19 январь, 3-б.

Таъсир этувчи омилларнинг кўплиги ҳам таъсирининг кучлилиги оқибатида туризм соҳасида башоратлаш масалалари анча қийинчилик ва муаммолар туғдиради.

Туристтик хизматлар бозорида талаб ҳажмининг турли омиллар таъсири остида кескин ва тез-тез ўзгариб туриши ҳақидаги назарий хулосаларимизни статистик маълумотлар таҳлили асосида исботлашимиз мумкин (жадвал 1).

1.3.2- жадвал

Дунё мамлакатлари бўйича 2000-2012 йилларда хорижлик туристлар сони ва улардан олинган даромадлар динамикаси³

Кўрсаткичлар	Йиллар													2012 йил 2000 йилга нисбатан, %
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
1. Туристтик ташрифлар сони, млн. киши	677	675	696	692	764	805	842	893	915	881	949	995	1035	152,9
2. Халқаро туризмдан даромадлар. Млрд. АҚШ Долл.	475	471	470	464	529	680	746	680	943	855	930	1042	1075	226,3

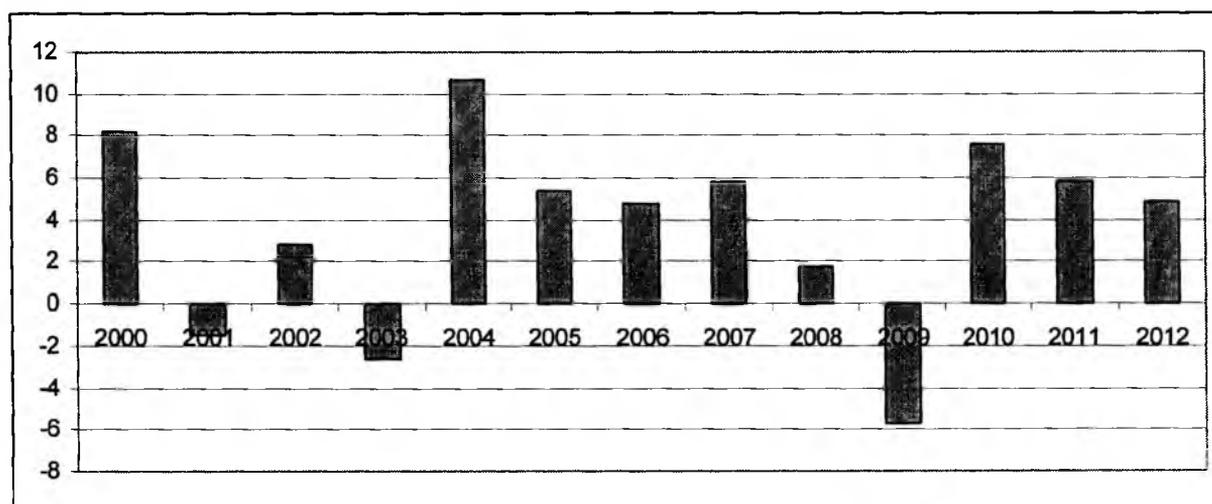
1.3.2-жадвал маълумотлари 2000-2012 йиллар мобайнида дунё бўйича хорижга сафарга чиқувчи туристлар сони 677 млн. кишидан (2000 й) 1035 млн. кишига ёки 52,9 фоизга кўпайган. Халқаро туризмдан валюта даромадлари шу давр мобайнида қарийб 2,3 мартага, яъни 475 млрд. АҚШ долларидан (2000 йил) 1075 млрд. АҚШ доллари (2012 йил) миқдоригача кўпайган. Лекин ҳар иккала кўрсаткич бўйича ўсиш суръатларини таҳлил қилар эканмиз, йиллар бўйича ўсиш суръатлари жуда нотекис бўлганлигининг гувоҳи бўламиз. Халқаро туризмда 2000-2012 йиллар мобайнида алоҳида йиллар бўйича хорижга ташриф буюрган сайёҳлар сони билан валюта даромадлари ўсиш суръатларининг нотекислигини диаграмма ёрдамида янада яққол кўриш мумкин (чизма 1).

³ Барометр международного туризма ЮНВТО, N 11, август 2013 й., 3 ва 8 –статистик иловалар асосида муаллиф тамонидан ҳисобланган.

Юқоридаги чизма маълумотларининг кўрсатишича, бутун дунё мамлакатлари бўйича 2000-2012 йиллар давомида хорижлик турист сифатида ташриф буюрганлар сони ҳамда халқаро туризмдан келиб тушадиган валюта даромадлари миқдорининг ўсиш суръатлари жуда нотекис бўлган. Агар 2000 йилда хорижга сафарга чиққан туристлар сони олдинги 1999 йилга нисбатан 7,6 фоизга, 2004 йилда у олдинги 2003 йилга нисбатан 10,3 фоизга ошган бўлса, 2002 йилда олдинги 2001 йилга нисбатан 3,1 фоизга, 2008 йилда эса 2007 йилга нисбатан атиги 2,4 фоизга кўпайган. Айрим йилларда эса ушбу кўрсаткич нафақат ижобий томонга ўзгарган, балки пасайиш ҳам содир бўлган. Масалан, у 2003 йилда 0,8 фоизга, 2009 йилда эса 4,1 фоизга камайган. Худди шундай нотекис ўсиш суръатларини халқаро туризм бўйича валюта даромадлари мисолида ҳам кузатиш мумкин.

2000-2012 йилларда дунё мамлакатлари бўйича халқаро туристик келишлар сони ва халқаро туризмдан олинган даромадлар динамикаси⁴

(олдинги йилга нисбатан % ҳисобида)



Туристлик оқимлар ва туризмдан тушадиган даромад нафақат йиллар бўйича, балки йилнинг ичида мавсумий, яъни йилнинг ойлари бўйича ҳам кескин фарқ қилади. Одатда туризм соҳасида энг катта фаоллик йилнинг ёз ойларида, унинг тушиб кетиши йилнинг совуқ ойларида туғри келади. Йилнинг ойлари бўйича ҳамда йилдан йилга туристик ташрифлар

⁴ Барометр международного туризма ЮНВТО, N 11, август 2013, статистик илова 8.

сони ва ундан келадиган даромадлардаги кескин тебранишлар туристик хизматлар таклифини шакллантиришда моддий қийинчиликлар туғдиради.

Амалга оширган тадқиқотларимиз шуни кўрсатдики, йиллик ўсиш суръатлари бўйича кескин фарқланиш ва нотекислик Ўзбекистон туристик бозорига ҳам хос хусусиятлардан бири сифатида намоён бўлади.

Туристларга хизмат кўрсатадиган туристик индустрия объектлари истеъмолчиларнинг талабларини қондиришга ҳамма вақт тайёр туришлари лозим. Бозор иқтисодиёти туристик хизматлар таклифи туристлар сони энг кўп бўлган паллаларда ҳам истеъмолчилар талабини тўла қондиришга молик бўлиши, бозорда тақчилликнинг юзага келишига йўл қўймаслиги лозим. Демак, у ёки бу омилларнинг кучли таъсири остида (мавсумий тебранишлар, сиёсий вазият, ижтимоий омиллар, иқтисодий ўзгаришлар, психологик омиллар ва ҳоказолар) туристик ташрифларнинг кескин камайиб кетган чоғларида туристик хизматлар бозоридаги таклиф ҳажми билан унга бўлган талаб ўртасидаги фарқ бошқа даврларга, яъни талаб энг юқори бўлган даврларга нисбатан бир неча мартага ортиб кетади.

Бундай ҳолат фақат туристларга хизмат кўрсатишга мўлжалланган туристик инфратузилма субъектлари фаолиятига катта салбий таъсир кўрсатади. Масалан меҳмонхона ёки меҳмонларни жойлаштиришнинг бошқа типдаги муассасалари (отел, туристик база, кемпинг, санаторий ва ҳоказолар) турли сабабларга кўра туристлар сони камайиб кетган пайтларда катта зарар билан ишлашга мажбур бўладилар. Тўсатдан бошланган ва тез орада бутун дунё мамлакатларини қамраб олган жаҳон молиявий иқтисодий инқирози таъсирининг салбий оқибатлари натижасида 2008 йилда дунё бўйича хорижга ташриф буюрган туристлар сони олдинги 2007 йилга нисбатан салкам 2 фоизга, халқаро туризмдан валюта даромадлари эса атиги 1,3 фоизга ошган (чизма 1). 2009 йилда халқаро туризм бозоридаги аҳвол бундан ҳам оғирлашди: туристлар сони қарийб 4 фоизга, валюта даромадлари эса 5,8 фоизга камайиб кетди. Ваҳоланки, тўсатдан бошланган жаҳон молиявий иқтисодий инқироз ҳали хаёлида ҳам

бўлмаган мутахассислар башоратларига кўра 2008 ва 2009 йилларда туристлар сони ҳам, валюта даромадлари ҳам ўртача 4-5 фоизга кўпайиши лозим эди. Лекин сурункасига икки йил туристлар оқими ва шунга мос равишда даромадларнинг камайиб кетганлиги учун меҳмонхоналарнинг сонини ёки улардаги номер ва ўринлар сонини кескин камайтириш, яъни жаҳон молиявий иқтисодий инқирозининг бевосита таъсири остида вақтинча камайиб кетган талаб ҳажмига мослаштиришнинг иложи йўқ. Одатда меҳмонхона ҳамда бошқа типдаги меҳмонларни жойлаштириш объектлари узоқ муддатларга мўлжаллаб қурилади ва улар айнан меҳмонларни кутиб олиш, уларни жойлаштириш ва уларга хизмат кўрсатишга мослашган. Масалан, озиқ-овқат дўконини бозор конъюнктурасига, талаб ва таклиф ҳажмининг ўзгаришига қараб, унинг йўналишини ўзгартириш, ўрнига қийим-кечак дўконини, ёки, айтайлик, сартарошхона ташкил қилиш имконияти бор. Бироқ меҳмонхонага нисбатан бундай сиёсат тутиш тўғри келмайди. Оддий қилиб айтганда, бунинг сира иложи йўқ.

Туризмга хос бу хусусият туристик хизматларга нархни шакллантиришга ўзининг катта таъсирини кўрсатади.

Нарх туристик хизматларга бўлган талаб ва таклиф нисбатига жуда катта таъсир кўрсатади. Мамлакатга ташриф буюрган меҳмон нотаниш юртда кўп тасодифий нарса ва воқеаларга дуч келади. Мўлжалда бўлмаган, саёхатчининг хаёлига ҳам келмаган тасодифий харажатлар, режалаштирилмаган учрашувлар, савдо-сотик ва харидлар ҳам тез-тез учраб туради. Турист яхши дам олиш ва томоша қилиш учун дастлабки мўлжаллаб ўзи билан олган маблағларини тежаб-тергаб сарфлашга, саёхатдан кўпроқ нафлиликка эришишга, томоша ва саргузаштларни, нотаниш юрт тўғрисида кўпроқ ижобий таассурот қолдиришга интилади. Шуларга мувофиқ туристик хизматларга шаклланган нархлар муҳим аҳамият касб этади.

Туристтик хизматлар соҳасида нархни шакллантириш анча жиддий қийинчиликлар туғдиради. Туристтик оқимлардаги мавсумий тебранишлар, ташриф буюрувчи туристлар сонига нотекислик хизматларга оқилонга нарх белгилаш муаммосини ечишни қийинлаштиради. Туристтик хизмат кўрсатиш субъектлари, айниқса меҳмонхона маъмурияти ҳамда иқтисодий хизмат мутахассислари хизматларга нарх белгилашда 3та зиддиятли муаммони ечишлари лозим бўлади. Биринчиси - белгиланган нархлар рақобатчилар томонидан белгиланган нархлардан юқори бўлмаслиги. Иккинчиси-белгиланган нархлар талабни рағбатлантириши. Учинчиси эса нархлар корхонани узоқ муддат давомида зарарсиз, яъни рентабелли ишлашини таъминламоғи лозим.

II- БОБ. "Афросиёб палас" меҳмонхонаси хизматлари сифат ва микдор кўрсаткичларининг комплекс таҳлили

2.1. Туризм таркибида меҳмонхона хизматлари, уларнинг турлари ва ривожланиш тенденциялари

Кейинги даврларда жаҳон миқёсида туризмга бўлган эътибор жуда кучайиб кетди. Чунки туризм XXI-асрда жаҳон иқтисодиётининг энг жадал ривожланаётган тармоқларидан бирига айланди. Унинг улуши дунё бозорида барча сотилган товар ва хизматларнинг 27 %ни, ялпи миллий маҳсулотнинг 10%ни, жалб қилинган инвестицияларнинг 9%ни ҳамда ҳар 16-иш ўрнининг бирини ташкил қилади. Жаҳон туристик ташкилотининг маълумотларига кўра, бугун дунёда бир йилда 1000 млн. киши турли мақсадларда саёҳат қилиб, улар томониан 600 млрд. АҚШ долларидан кўпроқ сарф харажат қилинади. Туристик хизматлар реализациясидан тушган тушум жуда кўпчилик мамлакатларнинг асосий даромад манбаи бўлиб ҳисобланади. Ушбу мамлакатлар қаторида Ўзбекистон Республикаси ҳам туризмни иқтисодиётнинг етакчи тармоқларидан бирига айлантириш учун етарли имкониятларга эга. Ўзбекистонда 4000 дан зиёд тарихий-маданий ёдгорликлар мавжуд. Жумладан ЮНЕСКО рўйхатига киритилган ва бутун дунёга машҳур кўплаб тарихий обидалар мавжуд. Буларнинг ҳаммаси Ўзбекистоннинг жуда катта туристик салоҳиятга эга эканлигидан далолат беради. Аммо шунга қарамасдан мамлакатимиз халқаро туризм бозорида етакчи давлатлар қаторидан ўрин олганича йўқ. Мазкур соҳанинг мамлакат ЯИМдаги улуши нисбатан паст. Шу сабабли миллий туристик маҳсулотнинг сифат кўрсаткичларини ошириш бугунги кунда шиддатли рақобат шароитида туризм индустрияси ташкилотларининг самарали фаолият юритишининг асосий шартларидан биридир.

Туризм индустрияси – бу меҳмонхоналар, транспорт воситалари, умумий овқатланиш объектлари, даволаш ва соғломлаштириш масканлари ва экскурсия гид-таржимонлик хизматларини таклиф қилувчи ташкилотлар мажмуасидир. Туризмнинг ривожланиши биринчи навбатда туризм

индустриясининг ўзаги ва энг муҳим элементларидан бири бўлган меҳмонхоналарнинг ривожланишига ижобий таъсир қилади. Чунки меҳмонхоналар туризмнинг ажралмас қисми бўлиб, биринчи навбатда, туристларни қабул қилувчи ва туристларнинг дастлабки эҳтиёжларини қондирувчи мураккаб хизматларини амалга оширувчи энг муҳим инфратузилмалардан бири ҳисобланади.

Ўзбекистонда амалга оширилаётган макроиқтисодий сиёсатга мувофиқ хизматлар соҳаси жадал суръатлар билан ривожланиб бормоқда. Хизматлар таркибида меҳмонхона хизматлари янада тез суръатлар билан ўсиб бормоқда. Буни Самарқанд вилоятида меҳмонхона хизматлари мисолида яққол кўриш мумкин (жадвал 2.1.1.).

2.1.1. жадвал

2010-2013 йилларда Самарқанд вилоятида хизматларнинг таркибий ўзгариши

т/р	Хизмат турлари	2010 йил		2012 йил		2013 йил	
		Ҳажми, млн. сўм	100,0	Ҳажми, млн. сўм	100,0	Ҳажми, млн. сўм	100,0
	Хизмат ҳажми жами:	1980533,7	100,0	2995039,1	100,0	331311,4	100,0
1	Савдо ва умумий овқатланиш	563320,4	28,4	855003,1	28,5	1045364,3	31,5
2	Транспорт	363425,3	18,3	528680,6	17,6	649465,2	19,6
3	Алоқа ва ахборотлаштириш	89968,2	4,5	203284,3	6,8	287964,5	8,7
4	Молия ва банк хизматлари	129673,4	6,5	207794,8	6,9	301463,2	9,1
5	Экскурсия ва туристик хизмат	10992,6	0,5	15986,3	0,5	22889,3	0,7
6	Меҳмонхона хизматлари	8764,5	0,4	13367,6	0,4	19879,8	0,6
7	Комунал хизматлар	305476,4	15,4	382644,3	12,8	405894,3	12,2
8	Маиший хизматлар	39992,4	2,0	118927,8	4,0	193456,7	5,8
9	Бошқа хизматлар	468929,5	24,0	669350,3	22,5	386737,2	11,8

Юқорида келтирилган жадвал маълумотлари меҳмонхона хизматлари Самарқанд вилоятида 2010 йилда 8764,5 млн. сўмни ташкил қилганини ва бу барча хизматларнинг таркибида 0,4 фоизга тенг бўлганлигини кўрсатмоқда.

2013 йилга келиб меҳмонхона хизматларининг ҳажми 19879,8 млн. сўмни, уларнинг жами хизматлар таркибидаги улуши эса 0,6 фоизга ошган.

Меҳмонхона хизматларининг жами хизматлар таркибидаги улушининг ошиши ушбу хизматларнинг айрим бошқа хизмат турларига нисбатан тез суръатлар билан ўсиши натижасида содир бўлган (жадвал 2.1.1.). Масалан, меҳмонхона хизматларининг ҳажми 2010-2013 йиллар мобайнида 127 фоизга ўсган. Шу давр мобайнида жами хизматларининг ўсиш суръатлари 119 фоизни ташкил этган. Меҳмонхона хизматлари ҳажми ўсиш суръатларининг савдо ва умумий овқатланиш (183 %), транспорт (121 %), коммунал хизматлар (109 %) ва бошқа хизмат турларига нисбатан тез суръатлар билан ўсиши уларнинг умумий хизматлардаги улушининг 2010 йилдаги 0,4 фоиздан 2013 йилга 0,6 фоизга ошишига олиб келган.

2.1.2-жадвал

2010-2013 йилларда Самарқанд вилоятида хизмат турлари бўйича ўсиш суръатлари (олдинги йилга нисбан, % ларда)

т/р	Хизмат турлари	Хизматлар ўсиш динамикаси			Ўртача ўсиш суръати
		2011 йил	2012 йил	2013 йил	
	Жами хизматлар жумладан:	115,6	130,7	110,6	119
1	Савдо ва умумий овқатланиш	115,1	131,7	122,2	123
2	Транспорт	114,0	127,5	122,8	121
3	Алоқа ва ахборотлаштириш	127,8	176,7	141,6	147
4	Молия ва банк хизматлари	129,0	124,1	145,0	131
5	Экскурсия ва туристик хизмат	119,3	121,8	143,1	132
6	Меҳмонхона хизматлари	115,5	132,0	148,7	127
7	Комунал хизматлар	110,9	112,9	106,0	109
8	Маиший хизматлар	126,5	234,9	162,6	169
9	Бошқа хизматлар	103,5	137,8	57,7	0,93

Бундай ривожланиш тенденциясига албатта, янги туристик хизмат турларини жорий қилиш ва меҳмонхона индустриясини ривожлантириш ҳамда уларни миждоз (турист)ларга таклиф қилиш асосида эришилган.

Ўзбекистонда меҳмонхона индустрияси ташкилотлари фаолияти халқимиз меҳмондўстлигининг тимсолига айланмоғи лозим. Бунда меҳмондўст халқимизга хос бўлган меҳмонни ҳурмат қилиш, уни қабул қилиб олиш ва хизмат кўрсатиш каби энг қадимги урф-одатларининг намойиш этилиши мақсадга мувофиқдир. Меҳмонхоналар фаолияти ҳамда улар томонидан кўрсатиладиган жойлаштириш хизматлари сифатини ошириш, бу борада мавжуд хорижий тажрибани ўрганиш ва ундан унумли фойдаланиш талабини келтириб чиқаради. Бунда биз, авваламбор, жаҳон миқёсида мавжуд меҳмонхоналар ва жойлаштиришнинг бошқа муқобил воситалари турлари ҳамда уларнинг фаолият доирасини ўрганишни мақсад қилиб қўйдик.

Меҳмон қабул қилиш индустриясини турли хилдаги отеллар, меҳмонхоналар, мотеллар, ёшларнинг хостел ва ётоқхоналари, апартаментлар, бунгала ва хусусий сектор воситалари ташкил этади.

Мамлакатда меҳмонхона турларининг кўплиги туризмни жадал ривожлантиришнинг муҳим шартларидан биридир.

Тадқиқотлар Самарқанд вилоятида рўйхатга олинган оммавий жойлаштириш воситалари сонининг тез суръатлар билан ўсиб бораётганлигини кўрсатди.

Расмий статистик маълумотларга кўра, Самарқанд шаҳрида 2011 йилда хизмат кўрсатган меҳмонхоналар сони 77 та, улардаги хоналар сони, жами 1744 та, жойлар сони 3379 та, туристик фирмалар сони 41 та бўлса, 2012 йилда меҳмонхоналар 85 та, хоналар сони 1826 та, жойлар сони 3640 та, ҳамда туристик фирмалар сони сони 45 тага етган. Аммо шу нарсани таъкидлаш жоизки, юқорида баён қилинган таҳлил натижасида вилоятда туристик инфраструктуранинг ривожланиш даражаси билан улар томонидан таклиф қилинадиган хизматларни истеъмол қилиш даражаси ўртасида сезиларли тафовутнинг мавжудлиги аниқланди. Бу салбий тафовут

ҳисобланади. Уни бартараф қилиш учун ҳалқаро ва ички туризм бозори жорий талаби, ҳамда истиқбол (перспективи)даги талабини таркиб, мазмун ва миқдор жиҳатдан асосли тадқиқ ва таҳлил қилиш ҳамда баҳолаш зарур. Бундай тадқиқот ва таҳлил натижасида туристларни жалб қилишдаги заиф томонлар, фойдаланилмаётган имкониятлар аниқланиб, туристик хизматлар жозибадорлигини ошириш бўйича тадбирлар ишлаб чиқилади.

Туристтик ва меҳмонхона хизматларнинг жами хизматлардаги улуши нисбатан анча кичик бўлсада, дастлабки уч йилда барқарорлик сақланиб, кейинги йилда эса юқори ўсиш даражасига эришилган. Таркибий динамика таҳлили ҳам вилоятда туристик салоҳиятдан самарали фойдаланилмаётганлигидан далолат беради.

Сўнги йилларда хизмат кўрсатиш соҳаларида туризм хизматлар бозори республикамиз иқтисодиётида муҳим ўрин эгалламоқда. Унинг ривожланишида меҳмонхоналар бизнесининг ўрни ҳам катта. Чунки туризм хизматлар бозорида у билан чамбарчас боғланган меҳмонхоналар бизнесининг омили бўлган меҳмонхоналар хўжалиги фаолияти ётади.

Ҳозирги вақтда меҳмонхоналар бизнесини ривожланишида, хизмат кўрсатишнинг сифатини, айниқса меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини ошириш муҳим аҳамиятга эга. Бунда меҳмонхона ва уни ривожлантириш йўлларини тадқиқ этиш зарурати тугилади.

Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг вужудга келиши ва тарихий тараққиёти узок ўтмишга бориб тақалади. Шаҳар қадимги “Буюк ипак йўли”да жойлашганлиги сабабли савдогарлар ва саёҳатчиларнинг тунашини ташкил этиш учун махсус жойлаштириш манзиллари, кўпроқ карвонсаройлар, йўловчиларнинг тунаши ва дам олиши учун бинолар барпо этилган эди. У одатда кишилар учун бинони, туялар, от-эшакларни бир жойга қамаш ёки жойлаштириш учун қўраларни ўз ичига олган. Карвонсаройлар шаҳарнинг қоқ марказий қисмида жойлашган бозорлар ёнида, катта савдо йўллари чоррахасида қурилган. Улар шамол, қор-ёмғир, бўронлар, шунингдек ўғри-қароқчилардан ҳимоя қилиш учун баланд деворлар,

ётадиган бино (хона)лар билан ўраб олинган бўлиб, махсус беркитиладиган эшик ва дарвозаларга эга бўлишган.

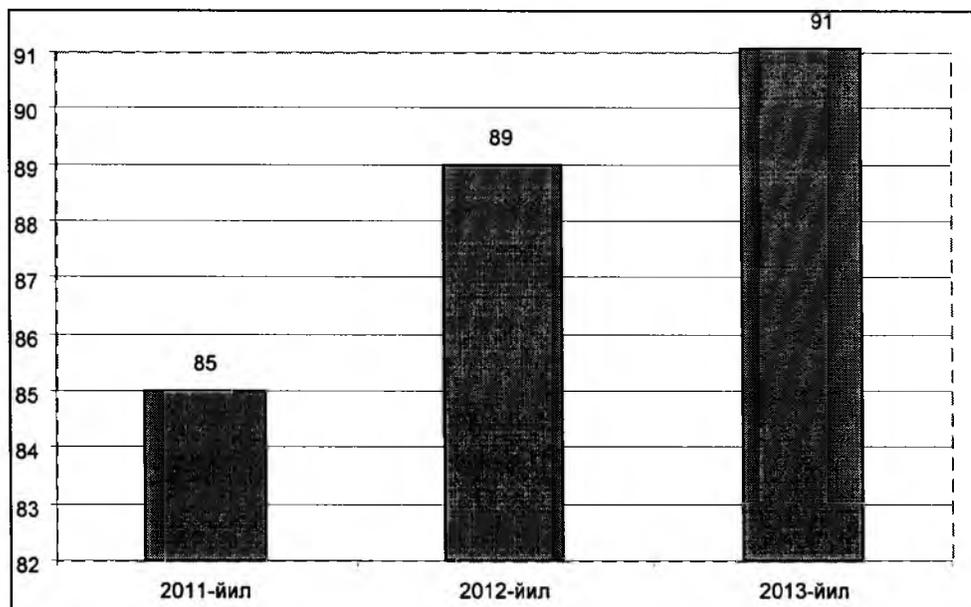
Қадимда Самарқанд шаҳри ҳудудида ғиштлардан ясалган, мукаммал қилиб ҳамма талабларга жавоб бераоладиган карвонсаройлар бизгача этиб келмаган. Уларни ҳозирги кунда фақатгина Республикамизнинг Бухоро ва Хива шаҳарларида учратиш мумкин.

Самарқанд шаҳридаги дастлабки меҳмонхоналар ўтган асрнинг бошларида, яъни 1925-1927-йилларда қурилган бўлиб, у “Регистон” (собик Боғишамол) меҳмонхонаси ҳисобланади. Ушбу меҳмонхонанинг қурилиш тарихи Самарқанд шаҳри Ўзбекистон Республикасининг биринчи пойтахти бўлганлиги билан боғлиқдир. Ундан кейин шаҳарда қурилган меҳмонхоналар қаторига эски шаҳарда Сиёб бозори ёнида бунёд етилган “Шарқ” ва “Зарафшон” меҳмонхоналари, 1960-йиллар ўрталарида қурилган “Интурист” меҳмонхонаси ҳисобланади. Самарқанд шаҳрига туристлар оқимининг келиши муносабати билан “Афросиёб палас” (1989-йил), “Турист” меҳмонхоналари қурилиб битказилди ва ишга туширилди. Шаҳарда меҳмонхоналар қурилиши билан бир қаторда бир қанча туристик база (ётоқхона)лар ҳам қурилиб, ишга туширилди. Меҳмонхоналар сонининг ортиши билан уларнинг сифими, хизмат кўрсатиш даражаси, моддий техника базалари ҳам яхшиланиб борди.

Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг ривожланиши мустақиллик йилларида янгича босқичга кўтарилди.

Шаҳарда 1990-йилларда бору-йўғи 6 тагина меҳмонхоналар бўлса, 2012-йилги маълумот бўйича лицензияга эга бўлган ва фаолият кўрсатаётган меҳмонхоналар сони 89 тани, 2013 йилда эса 91 тани ташкил қилади (чизма 1). Янги қуриб битказилган ва қайта тамирланишда турган меҳмонхоналарнинг умумий сони 100 тадан ортиб кетди.

**Самарқанд вилоятида рўйхатга олинган оммавий жойлаштириш
воситалари сонининг ўсиш динамикаси**



Чизма 1.

Шуни таъкидлаш жоизки, Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарнинг номерлар (хоналар) сони 1826 та бўлиб, бир пайтнинг ўзида меҳмонларни қабул қилишига мўлжалланган ўринлар сони 3640 та, бир йилда умумий қабул қилиш имконияти 1млн 100 мингга яқин хорижий ва маҳаллий туристларни қабул қилиши мумкин. Лекин жойлаштирилган сайёлар сони 130000 кишига ҳам етмаган (жадвал 3)

2.1.3 жадвал

**Самарқанд вилоятида 2012 йилда туризм соҳасининг
асосий кўрсаткичлар**

Меҳмонхона лар сони	Хоналар сони	Ўринлар сони	Жойлаштирилган шахслар	Тушумлар	
				Жами (сўмда)	Хизматлар экспорти (АҚШ долларида)
91	1826	3640	129271	10628231,4	3392148

Манба: Самарқанд вилояти Статистика бошқармаси

Самарқанд шаҳар меҳмонхоналарининг сифими, номерлар фонди, шинамлиқ даражаси ва бошқа мезонлари билан таснифланиши қуйидагича ифодаланади:

I. Катталиги бўйича (100 номергача, 100 номердан 300 номергача, 300 номердан кўп);

II. Қулайлиги ва хизмат кўрсатиш даражаси ва сифати бўйича (юлдузлар, люкс класс меҳмонхоналар, биринчи класс, эконоам класс);

III. Бошқарув бўйича (мустикал, занжирларга мансуб ва ҳоказолар).

Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар сифими (катталиги) бўйича қуйидагича фарқланади:

Катта (йирик) меҳмонхоналар, яъни 300 номердан юқори бўлган меҳмонхоналар Самарқандда йўқ.

120 номердан 300 номергача эга бўлган меҳмонхоналар сони 3 та. Уларга "Афросиёб палас", "Регистон плаза" ва "Централь Самарқанд" меҳмонхоналари киради. 100 номергача эга бўлган меҳмонхоналар сони ҳозирги кунда ҳаммаси бўлиб 59 тани ташкил этади. Ушбу тоифадаги меҳмонхоналарнинг аксарият қисми сифими яъни 54 таси 50 тадан ортик номерга эга бўлган меҳмонхоналардир. Қолган 54 та меҳмонхоналар 50 та жуда кичик 8-10 (15 номерли (15 та), 20-30 номерга эга бўлган меҳмонхоналар умумий сони 39 тани ташкил қилади.

Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар қўлайлиги ва хизмат кўрсатиш даражаси яъни сифати бўйича (юлдузлар сони, люкс класс меҳмонхоналари, биринчи класс, эконоам класс) қуйидаги тоифаларга бўлинади:

- 4 юлдузли меҳмонхоналар умумий сони 8 та бўлиб, улар қаторига "Афросиёб палас", "Регистонплаза", "Централ Самарқанд", "Регал палас Самарқанд", "Панарама грант", "Мажестик палас", "Самарқанд плаза", "Константин" меҳмонхоналари киради;
- 3 юлдузли меҳмонхоналар умумий сони 15 тани (15%) ташкил этади. Улар таркибига қуйидагилар киради. "Азия Самарқанд", "Гранд Самарқанд", "Комила", "Малика классик", "Малика прайм", "Ориент стар", "Марварид",

Самарқанд шаҳар меҳмонхоналарининг сифими, номерлар фонди, шинамлиқ даражаси ва бошқа мезонлари билан таснифланиши қуйидагича ифодаланади:

I. Катталиги бўйича (100 номергача, 100 номердан 300 номергача, 300 номердан кўп);

II. Қулайлиги ва хизмат кўрсатиш даражаси ва сифати бўйича (юлдузлар, люкс класс меҳмонхоналар, биринчи класс, эконоам класс);

III. Бошқарув бўйича (мустикал, занжирларга мансуб ва ҳоказолар).

Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар сифими (катталиги) бўйича қуйидагича фарқланади:

Катта (йирик) меҳмонхоналар, яъни 300 номердан юқори бўлган меҳмонхоналар Самарқандда йўқ.

120 номердан 300 номергача эга бўлган меҳмонхоналар сони 3 та. Уларга "Афросиёб палас", "Регистон плаза" ва "Централь Самарқанд" меҳмонхоналари киради. 100 номергача эга бўлган меҳмонхоналар сони ҳозирги кунда ҳаммаси бўлиб 59 тани ташкил этади. Ушбу тоифадаги меҳмонхоналарнинг аксарият қисми сифими яъни 54 таси 50 тадан ортик номерга эга бўлган меҳмонхоналардир. Қолган 54 та меҳмонхоналар 50 та жуда кичик 8-10 (15 номерли (15 та), 20-30 номерга эга бўлган меҳмонхоналар умумий сони 39 тани ташкил қилади.

Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар қўлайлиги ва хизмат кўрсатиш даражаси яъни сифати бўйича (юлдузлар сони, люкс класс меҳмонхоналари, биринчи класс, эконоам класс) қуйидаги тоифаларга бўлинади:

- 4 юлдузли меҳмонхоналар умумий сони 8 та бўлиб, улар қаторига "Афросиёб палас", "Регистонплаза", "Централ Самарқанд", "Регал палас Самарқанд", "Панарама грант", "Мажестик палас", "Самарқанд плаза", "Константин" меҳмонхоналари киради;
- 3 юлдузли меҳмонхоналар умумий сони 15 тани (15%) ташкил этади. Улар таркибига қуйидагилар киради. "Азия Самарқанд", "Гранд Самарқанд", "Комила", "Малика классик", "Малика прайм", "Ориент стар", "Марварид",

"Шабистан", "Сити-отель", "Шарқоний Самарқанд", "Шаҳзода люкс", "Шердор", "Регистон", "Сағдиана плаза", "Арба" меҳмонхоналаридир;

- 2 юлдузли меҳмонхоналарнинг умумий сони 7 та (11%) бўлибуларга "Зарина", "Идеал", "Карвонсаройчорраха", "Премьерхаус", "Тумарис", "Фурқат", "Арк Самарқанд" меҳмонхоналари мисол бўлади;

- Юлдузлик даражасини ололмаган меҳмонхоналарнинг умумий сони 32 тани (52%) ташкил қилади.

- 15 та ва ундан ортиқ хизмат турларини тақдим етувчи меҳмонхоналар сони 2 та (13%) ("Регал палас", "Самарқанд плаза");

- 10 тадан 15 тагача хизмат турларини тақдим етувчи меҳмонхоналар сони 19 та (31%). Ушбу тоифадаги меҳмонхоналарга қўйидагилар киради;

- "Афросиёб палас", "Регистон плаза", "Панарама грант", "Азия Самарқанд", "Грант Самарқанд", "Константин", "Малика трайм", "Марварид", "Ориент стар", "Шабистон", "Сити отел", "Шарқоний Самарқанд", "Зарина", "Идеал", "Арк Самарқанд", "Карвонсарой", "Чорраха", "Регистон", "Тумарис";

- 5 тадан 10 тагача хизмат турларини тақдим етувчи меҳмонхоналар сони 15 та бўлиб, уларга қўйидаги меҳмонхоналар киради;

- "Мажестик палас", "Комила", "Малика классик", "Шаҳзода люкс", "Шердор", "Премьер хаус", "Фурқат", "Антиқа", "Жахонгир", "Жони", "Масума Юнусова уйи", "Шохнома", "Севара-1", "Сарбон", "Сағдиана плаза";

- 5 тагача хизмат турларини тақдим етувчи меҳмонхоналар умумий сони 26 та бўлиб, улар қўйидагилардан иборат.

"Алижон", "Баходир", "Дилшода", "Самарқанд афсонаси", "Севара-2", "Ситора омад", "Буюк темур", "Амир", "Латиф", "Нажиба", "Зилол бахт", "Люкс", "Гиза", "Оксус", "Сухробхон", "Адвантеж", "Шахло", "Шахризода-хотел", "Шарқ", "Замин уйи", "Юлдуз", "Бустонсарой", "Соғдиана", "Арба", "Мароканд", "шахина" вабошқалар.

Юқорида келтирилган маълумотлар шуни кўрсатадики, Самарқанд шаҳар меҳмонхоналарининг аксарият қисми кичик ва ўрта ҳажмдаги корхоналар бўлиб ҳисобланади ва бундай ҳолат шаҳарга келаётган туристлар оқими билан боғлиқдир.

Бугунги кунда жаҳон миқёсида туризм жуда ҳам кўп турлари мавжуд. Аммо Самарқандда туризмнинг тарихий сайёҳлик тури яхши ривожланган. Ваҳоланки, Самарқандда мавжуд туристик салоҳият унинг ҳудудларида туризмнинг экологик, даволанишга оид, ишбилармонлик ва бошқа кўпгина турларини ривожлантириш имконини беради. Бу эса улкан ҳудудий туристик салоҳиятни чуқур таҳлил қилган ҳолда Самарқандда туризмни ривожлантиришнинг комплекс дастурини ишлаб чиқишни тақозо этади.

Тахминий ҳисобларга кўра агар туризмнинг бошқа хиллари ривожланса, Самарқандга бир йилда 530000 сайёҳ ташриф буюриши мумкин. Ҳозирги пайтда чет эллик туристлар Самарқандда камида 1 кун, кўпида 3 кун меҳмон бўлишади.

Агар ҳар бир сайёҳнинг Самарқандда меҳмон бўлишини яна бир кунга узайтирилса, туризмдан йиллик даромад 17 миллиард сўмга ошади.

Чет эл туризмни ривожлантиришда ҳозирги пайтда меҳмонхоналарнинг тури камлик қилади. Масалан, отел-люкс, ўрта класс бўғиндаги меҳмонхоналар, пансионатлар бизда бор, лекин отел-курортлар, мотеллар, ротеллар, ботеллар, флотеллар, флайтеллар бизда умуман йўқ ҳисобланади.

Самарқандда ички туризм ҳам тез ривожланаяпти. Бир йилда Самарқандда йилига 400000 ички сайёҳларга хизмат кўрсатилган. Лекин тадқиқотлар шуни кўрсатдики, уларнинг ҳаракат йўналиши, хизмат кўрсатиш даражаси, меҳмонхоналарда дам олишларини туристик бюролар назорат қилишмаяпти. Умуман туристик бюроларнинг фаолияти яхши йўлга қўйилмаган.

Туризм ривожланиши учун етарли имкониятларга эга Ўзбекистон Республикасида ушбу соҳа миллий иқтисодиётда етакчи тармоқлардан

бирига айланиши лозим. Бунда туризм инфратузилмасининг асосий унсурларидан бири ҳисобланган туристларга жойлаштириш хизматларини кўрсатувчи ташкилотлар фаолиятини тегишли талабларга мувофиқ тўғри ташкил этиш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз. Шунингдек ҳудудий туристик имкониятларни чуқур таҳлил этган ҳолда Самарқанд вилояти ҳудуларида меҳмонхоналарнинг айнан қайси турларини ривожлантириш масаласига ҳудуд имкониятларидан ҳамда потенциал истеъмолчилар талабларидан келиб чиққан ҳолда ёндашиш лозим.

2.2. Меҳмонхона иқтисодий самарадорлиги ва инновацион фаолиятини баҳолаш

Туризм соҳасидаги инновацион жараёнларни мен амалиёт ўтган "Афросиёб палас" меҳмонхонаси фаолияти мисолида ўрганиб, таҳлил қилдим. "Афросиёб палас" меҳмонхонасининг фаолияти самарадорлиги ва унга инновацион фаолиятнинг таъсирини баҳолаш мақсадида меҳмонхона қувватидан фойдаланиш кўрсаткичларини таҳлил қилдим. Чунки меҳмонхонада меъёрий қувватдан фойдаланиш даражаси корхона фаолиятининг самарадорлининг белгилаб берувчи энг муҳим кўрсаткич ҳисобланади. Ушбу кўрсаткичда меҳмонхона фаолиятининг барча жиҳатлари ўзининг яққол ифодасини топади. Самарқандда фаолият кўрсатаётган меҳмонхоналар сони кўп ва, табиийки, улар ўртасида бозорда ўз улушини эгаллаш учун жуда кучли рақобат кураши мавжуд. Табиийки, мижозларга ўз рақобатчиларига нисбатан юқори сифатли ва нисбатан арзон хизмат таклиф қилган корхона бозорда ўзининг ишончли сегментига эга бўлади.

"Афросиёб палас" меҳмонхонасида 230 та номер бўлиб, улар 500 ўринга мўлжалланган. Меҳмонхонанинг меъёрий қуввати 185000 киши-кунни ташкил қилади. Жорий йилда меҳмонхона 10015 та мижозга хизмат кўрсатган, улар меҳмонхонада ўртача 2 кундан сал зиёдроқ яшаган. Мижозларга жами хизматлар 20138 киши-кунни ташкил этган. Демак "Афросиёб палас" меҳмонхонасида жорий йилда меъёрий қувватдан фойдаланиш даражаси 11,0 фоизни ташкил этган). "Афросиёб палас" меҳмонхонасида меъёрий қувватдан фойдаланиш даражаси бўйича эришилган ушбу кўрсаткични баҳолаш лозим бўлади. Шу мақсадда мазкур меҳмонхонанинг меъёрий қувватдан фойдаланиш кўрсаткичини Самарқанднинг 20 та бошқа меҳмонхоналари ҳамда вилоятнинг ўртача кўрсаткичлари билан таққослама таҳлил ўтказдик (2.2.4-жадвал).

2.2.4- жадвал

**"Афросиёб палас" ва Самаранд шахрида жойлашган бошқа айрим
меҳмонхоналарда мавжуд қувватлардан фойдаланиш даражасининг**

таққослама тахлили

№	Ташкилотлар номи	Жами ўринлар сони	Меъёрий қуввати, киши-кун	Хизмат кўрсатилган кишилар сони	Хизмат кўрсатиш, киши-кун	Қувватдан фойдаланиш фоизи	Жами меҳмонхоналар
							Ўртача кўрсаткичларидан кам-кўп+
1	"Афросиёб палас" МК	500	182500	10015	20138	11,0	-2,2
2	МЧЖ "Антика Плюс"	10	3650	1230	1522	41,7	+28,5
3	МЧЖ "Отель Азия Самарқанд" ҚҚ	138	50370	4444	6528	13,0	-0,2
4	МЧЖ "Баракот"	16	5840	70	175	3,0	-10,2
5	"Джони тур бахт Сервис"	21	7665	224	288	3,8	-9,4
6	"Зарафшон ПариСА"	88	32120	167	386	1,2	+12,0
7	ХИЧСФ "Зилол Бахт"	24	8760	178	386	4,4	-8,8
8	МЧЖ "Камилла-Орзу"	50	18250	845	947	5,2	-8,0
9	"Людмила" МК	86	31390	326	511	1,6	-11,6
10	МЧЖ "Оксус тревел"	8	2920	104	735	25,2	+12,0
11	МЧЖ "Панорама"	90	32850	2777	8277	25,2	+12,0
12	МЧЖ "Севара Тур"	20	7300	398	2036	27,9	+14,7
13	ХК "Ситора Омад"	9	3285	517	601	18,3	+5,1
14	ХК "Темур зе Грейт"	8	2920	136	202	6,9	-6,3
15	МЧЖ "Тумарис"	29	10585	2345	3049	28,8	+15,6
16	ХИЧСФ "Шарк"	38	13870	4109	4109	29,6	+16,4
17	ХК "Шохина"	5	1825	183	236	12,9	-0,3

	СТД”						
18	“Шахерезада НТЛ”	32	11680	1777	3662	31,4	+18,2
19	ТСХФ “Эспрю дю темп”	42	15330	3013	5781	37,7	+24,5
20	МЧЖ “Караван трелвел”	28	10220	46	565	5,5	-7,7
	Итого	1262	453330	32904	60134	13,2	

Юқорида келтирилган жадвал маълумотларнинг кўрсатишича, "Афросиёб палас" меҳмонхонаси ўзининг меъёрий қувватидан фойдаланиш даражаси бўйича кўпгина меҳмонхоналар кўрсаткичларидан жуда кескин фарқ қилади. Уларнинг аксарият кўпчилигида меъёрий қувватдан фойдаланиш даражаси "Афросиёб палас" меҳмонхонасига нисбатан юқори. Масалан, 8 ўринли МЧЖ "Оксус трелвел" ва 90 ўринли МЧЖ "Панорама" меҳмонхоналарида ушбу кўрсаткич 25,2 фоизни, 20 ўринли МЧЖ "Севара Тур" меҳмонхонасида 27,9 фоизни, 38 ўринли ХИЧСФ "Шарқ" меҳмонхонасида 29,6 фоизни, 32 ўринли "Шахарзода НТЛ" меҳмонхонасида 31,4 фоизни, 42 ўринли ТСХФ "Эспрю де Темп" меҳмонхонасида 37,4 фоизни, 10 ўринли МЧЖ "Антика плюс" меҳмонхонасида эса 41,7 фоизни ташкил этди. Лекин айрим меҳмонхоналарда туристларни жойлаштириш меъёрий қувватидан фойдаланиш даражаси "Афросиёб палас" меҳмонхонаси кўрсаткичларидан анча паст. ХК "Темур зе Грейт" (6,9 фоиз), МЧЖ "Каровон Тревел" (5,5 фоиз), МЧЖ "Камила-Орзу" (5,2 фоиз), ХИЧСФ "Зилол Бахт" (4,4 фоиз), "Людмила" МК (1,6 фоиз), "Зарафшон Париса" (1,2 фоиз) шулар жумласидандир.

Меҳмонхона меъёрий қувватидан фойдаланиш кўрсаткичи асосида корхона фаолиятининг икки муҳим жиҳати тўғрисида хулоса чиқариш мумкин. Биринчидан, меҳмонхонанинг хизматлар бозоридаги рақобатбардошлиги, даражаси, иккинчидан эса, унинг молиявий ахволи.

Меҳмонхонанинг рақобатбардошлиги мижозларга таклиф этилаётган хизматларнинг сифати ва нархига боғлиқ. Юқори рақобатбардошликка эришишнинг асосий йўли – инновацион фаолиятни ривожлантиришдир. Янги

хизмат турларини жорий этиш, замонавий технологияларни қўллаш асосида хизмат сифатини ошириш, маркетингдан унумли фойдаланиш хизматлар сифатини кўтариш ва таннархини пасайтиришда муҳим рол ўйнайди.

Меҳмонхона меъёрий қувватидан фойдаланиш корхонанинг аҳволига катта таъсир кўрсатади. Меҳмонхонада ўринларни тўлдириш коэффициенти қанча юқори бўлса, рентабеллик даражаси ҳам шунча юқори бўлади. Шу сабабли меҳмонхона раҳбарияти меъёрий қувватдан фойдаланиш даражасини имкон қадар кўтаришга ҳаракат қилишлари, унинг чораларини излаб топишлари лозим.

Умуман олганда, меҳмонхонанинг рақобатбардошлиги ва унинг молиявий аҳволи бир-бири билан чамбарчас боғлиқ бўлиб, улар ўзаро катта таъсир кўрсатади. Хизматлар бозорида ўз рақобатчиларига нисбатан муайян устунликларга эга бўлган корхона, яъни уларга нисбатан арзонроқ ва сифатлироқ турмаҳсулотни таклиф қилишга эришган меҳмонхона, кўпроқ мижозларни жалб этиш имконига эга бўлади. Бундай меҳмонхонанинг бозордаги улуши ҳам мос равишда катта бўлади, сотилган турмаҳсулотнинг ҳажми эса кўп бўлади. Бозорда сотилган турмаҳсулот ҳажмининг кўпайиши меҳмонхона даромадлари миқдорида ижобий таъсир кўрсатади, яъни унинг молиявий аҳволини мустаҳкамлашга ёрдам беради. Ўз навбатида, рентабеллиги юқори бўлган, молиявий жиҳатдан мустаҳкам меҳмонхона субъектлари янги техника ва технологиларни қўллаш йўли билан ўз фарлиятини такомиллаштиришга, инновацион жараёнларни жадаллаштиришга имкон топадилар.

Фикримизнинг далили сифатида ўзининг меъёрий қувватидан фақат 11,0 фоизини фойдаланишга эришган 500 ўринли 4 юлдузли "Афросиёб палас" меҳмонхонаси молиявий кўрсаткичларининг ушбу кўрсаткични нисбатан анча юқори даражага, яъни 37,7 фоизга кутаришга эришган бошқа бир меҳмонхона ТСХФ "Эспрю де Темп" кўрсаткичлари билан таққослама тахлилини келтирдик (жадвал 2). Атиги 42 ўринга эга бўлган ушбу корхонанинг йиллик меъёрий қуввати 15330 киши-кун бўлиб, ҳисобот йили

“Афросиёб” меҳмонхонаси кўрсаткичларига нисбатан сезиларли даражада юқори.

2.2.6-жадвал

“Афросиёб палас” ва “Тумарис” меҳмонхоналари

кўрсаткичларининг таққослаш

Кўрсаткичлар	Ўлчов бирлиги	Меҳмонхоналар		жами	Жами	
		"Афросиёб палас"	"Тумарис"		жумладан	
					Афросиёб	Тумарис
Меҳмонхонадаги жойлар сони	ўрин	500	28	100,0	94,6	5,4
Люкс		6	1		1,1	0,1
Ярим люкс		6	5		1,1	0,9
Оддий		488	22		92,4	4,2
Ўртача бандлик даражаси	фоиз	11,0	30	X		
Меҳмонхонанинг бир йиллик даромади	минг сўм	2390254	165066.5	100,0	93,5	6,5
Меҳмонхонанинг бир йиллик харажати	минг сўм	1255417	111256.0	100,0	91,8	8,2
Умумий келувчи туристлар	киши	12106	3122	100,0	79,4	20,6
Маҳаллий туристлар		2235	2145		14,6	14,0
Хорижий туристлар		9876	977		64,8	6,6
Ходимлар сони	киши	201	9	100,0	95,7	4,3
Олий маълумотли мутахассислар		43	5		20,4	2,4
Ўрта махсус маълумотли мутахассисла		158	4		75,2	1,9
р						
Ўртача иш куни	кун	7	7	100,0	50,0	50,0
Автомобиллар сони	дона	5	-	X		
Туристларга хизмат кўрсатувчи автомобиллар		2	-	X		
Жойлар нархи	минг сўм			X		
Люкс		90	75			
Ярим люкс		65	58			
Оддий		55	45			

Масалан, харажатлар рентабеллиги ТСХФ “Эспрю де Темп” да 0,34 фоиз, “Афросиёб палас” меҳмонхонасида эса 0,22 фоиз, хизматлар рентабеллиги мос равишда 25,1 фоиз ва 18,1 фоизни ташкил этади. Айниқса, активлар рентабеллиги даражаси бўйича иккала меҳмонхона ўртасидаги фарк жуда юқори. Жами активлар рентабеллиги ТСХФ “Эспрю де Темп” да 22,4

фоизни, узоқ муддатли активлар рентабеллиги 33,4 фоизни, жорий активлар рентабеллиги 66,8 фоизни ташкил этган бўлса, "Афросиёб палас" бўйича ушбу кўрсаткичлар мос равишда 4,5 фоиз, 5,4 фоиз ва 28,0 фоизни ташкил этди. Бунинг оқибатида катта салоҳиятга эга бўлган "Афросиёб палас" меҳмонхонасининг молиявий аҳволи ва тўлов қобилияти ТСХФ "Эспрю де Темп" меҳмонхонаси кўрсаткичларидан анча паст. "Афросиёб" меҳмонхонасининг умумий тўлов қобилияти 22,5 фоизни ташкил қилса, ТСХФ "Эспрю де Темп" меҳмонхонасининг 16,5 мартадан кўпроғини ташкил қилади.

"Афросиёб палас" меҳмонхонасининг самарадорлиги ҳамда ундаги инновацион фаолиятни баҳолаш мақсадида унинг асосий кўрсаткичларини бошқа меҳмонхона ("Тумарис") нинг асосий кўрсаткичлари билан таққосладик (2.2.6-жадвал). "Афросиёб палас" меҳмонхонаси асосий кўрсаткичларида кейинги йилларда жиддий ўзгаришлар бўлгани йўқ.

тўғрисида тўла тасаввурга эга бўлишлари лозим. Чунки вазиятни яхши билмасдан туриб, ички ва ташқи муҳит тўғрисида тўла тасаввурга эга бўлмасдан туриб, корхонани ривожлантириш стратегиясини ишлаб чиқиш имкони йўқ. Ички муҳит корхона инновацион фаолиятининг кучли ва заиф томонларини очиб бериш мақсадида ўрганилади. Корхона фаолиятидаги заиф томонлари аниқ бўлмагандан кейин, уларни бартараф этиш, демак, корхонани янада ривожлантириш ва рақобатбардошлигини ошириш учун имконият, шарт-шароит пайдо бўлади. Ташқи муҳит корхонанинг кўзланган мақсадларга эришишда қандай имкониятлар борлигини ва унга қандай хавф ва таҳдидлар бўлиши мумкинлигини аниқлашга имкон яратади. Аниқланган имкониятларга таяниб ва корхона фаолиятига салбий таъсир кўрсатиш мумкин бўлган хавф-хатарларни бартараф қилиш йўллари излаб топиш лозим бўлади.

Юқоридагиларни эътиборга олиб, “Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуаси бўйича қуйидаги саволларга жавоб беришга уриниб кўрдик:

Биринчидан, шу меҳмонхонанинг шаҳарда жойлашган бошқа меҳмонхоналардан қандай кучли томонлари ва фарқли афзалликлари бор?

Иккинчидан, “Афросиёб палас” меҳмонхонасининг бошқа меҳмонхоналарга нисбатан қандай заиф, кучсиз, нозик томонлари бор ва уларни қандай қилиб бартараф қилиш керак?

Учинчидан, “Афросиёб палас” меҳмонхонасини инновацион асосда тез суръатлар билан ривожлантиришнинг қандай имкониятлари мавжуд?

Тўртинчидан, “Афросиёб палас” меҳмонхонасида инновацион фаолиятни ривожлантириш ва унинг хизматлар бозоридаги рақобатбардошлигини оширишда қандай тўсиқлар ва хавф-хатарлар бор?

“Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуи “Ўзбектуризм миллий компанияси буюртмасига асосан” хорижлик усталар томонидан, аниқроғи Ҳиндистоннинг “Ларенц зид турбо лимитед” компанияси томонидан 500 кишига мўлжаллаб қурилган ва 1996 йилда фойдаланишга топширилган. Уни қуришда ўжа даврнинг илғор технологияларидан фойдаланилган бўлиб,

тўғрисида тўла тасаввурга эга бўлишлари лозим. Чунки вазиятни яхши билмасдан туриб, ички ва ташқи муҳит тўғрисида тўла тасаввурга эга бўлмасдан туриб, корхонани ривожлантириш стратегиясини ишлаб чиқиш имкони йўқ. Ички муҳит корхона инновацион фаолиятининг кучли ва заиф томонларини очиб бериш мақсадида ўрганилади. Корхона фаолиятидаги заиф томонлари аниқ бўлмагандан кейин, уларни бартараф этиш, демак, корхонани янада ривожлантириш ва рақобатбардошлигини ошириш учун имконият, шарт-шароит пайдо бўлади. Ташқи муҳит корхонанинг кўзланган мақсадларга эришишда қандай имкониятлар борлигини ва унга қандай хавф ва таҳдидлар бўлиши мумкинлигини аниқлашга имкон яратади. Аниқланган имкониятларга таяниб ва корхона фаолиятига салбий таъсир кўрсатиш мумкин бўлган хавф-хатарларни бартараф қилиш йўлларини излаб топиш лозим бўлади.

Юқоридагиларни эътиборга олиб, “Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуаси бўйича қуйидаги саволларга жавоб беришга уриниб кўрдик:

Биринчидан, шу меҳмонхонанинг шаҳарда жойлашган бошқа меҳмонхоналардан қандай кучли томонлари ва фарқли афзалликлари бор?

Иккинчидан, “Афросиёб палас” меҳмонхонасининг бошқа меҳмонхоналарга нисбатан қандай заиф, кучсиз, нозик томонлари бор ва уларни қандай қилиб бартараф қилиш керак?

Учинчидан, “Афросиёб палас” меҳмонхонасини инновацион асосда тез суръатлар билан ривожлантиришнинг қандай имкониятлари мавжуд?

Тўртинчидан, “Афросиёб палас” меҳмонхонасида инновацион фаолиятни ривожлантириш ва унинг хизматлар бозоридаги рақобатбардошлигини оширишда қандай тўсиқлар ва хавф-хатарлар бор?

“Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуи “Ўзбектуризм миллий компанияси буюртмасига асосан” хорижлик усталар томонидан, аниқроғи Ҳиндистоннинг “Ларенц зид турбо лимитед” компанияси томонидан 500 кишига мўлжаллаб қурилган ва 1996 йилда фойдаланишга топширилган. Уни қуришда ўжа даврнинг илғор технологияларидан фойдаланилган бўлиб,

меҳмонхона Самарқандда мавжуд 8 нафар тўрт юлдузли меҳмонхоналардан бири ҳисобланади. У тепаликда жойлашган бўлиб, пирамида шаклига эга. Меҳмонхона дунёга донг таратган Регистон майдони ҳамда Гўри Амир мақбарасига жуда яқин, шаҳарнинг қоқ марказида жойлашган. Меҳмонхона биноси А. Навоий номидаги театр биносининг ёнида, Самарқанд вилоят ҳокимлиги маъмурий биноси, бизнес-марказ, 2та олий ўқув юрти (СамДУ, СамДЧТИ), машҳур “Абраам бульвари”, шаҳар ҳокимлиги маъмурий биносидан жуда яқин масофада жойлашган. Яъни меҳмонхона мижозлар учун қулай жойда жойлашган бўлиб, унинг чор атрофи жуда гўзал, кўркем. Бу жиҳатдан “Афросиёб палас” меҳмонхонаси Самарқанд шаҳрида жойлашган аксарият меҳмонхоналарга нисбатан катта устунликларга эга.

Кейинги йилларда меҳмонхона ўз қиёфасини ўзгартириб, анча кўркемлашди, янги чирой кашф этди. Меҳмонхонада замонавий асосда катта таъмирлаш ишлари олиб борилмоқда. Бунда энг замонавий қурилиш ва пардозлаш материаллари қўлланилмоқда. Меҳмонхонада мижозларнинг барча талабларини қондириш мумкин бўлган кенг миқёсда турли хоналар: 1, 2 ва 3 номерли хоналар, ярим люкс, люкс ва апертаментлар мавжуд. Меҳмонхонанинг ичида очик чўмилиш ҳавзаси ва фаввора мавжуд. Бу эса меҳмонхонага ёзнинг жазирама иссиқ кунларида ҳам оромбахш микроҳолатни вужудга келтириш имконини беради. Шаҳардаги камдан-кам меҳмонхоналарда мижозларни ўзига жалб этадиган бундай афзаллик бор.

“Афросиёб палас” меҳмонхонасида сайёларнинг эҳтиёжларини қондириш учун кўплаб хизмат турларини кўрсатиш йўлга қўйилган. Джакузи, ресторан, автоювиш, буфет, сартарошхона, 300 ўринли матбуот зали, музокаралар ўтказиш хоналари, бизнес маркази ва бошқалар мавжуд. Чет эллик меҳмонларга таржимонлик ва ходимларнинг хизмати ҳам йўлга қўйилган.

“Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуида бугунги кунда меҳмонларнинг дам олишидан ташқари, уларнинг ишлаши ва ўзаро фойдали учрашувлар ва музокаралар олиб бориши учун тўлиқ имконият яратиб

берилган. Бу жиҳатдан ҳам “Афросиёб палас” меҳмонхонаси ўзининг рақобатчилари олдида катта афзалликларга эга.

“Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуида бир йўла 575 кишига хизмат кўрсатиши мумкин бўлган ресторан заллари ва ошхоналар мавжуд. Меҳмонхона қошидаги ресторан, “Тунги бар”, қаҳвахона, чойхона меҳмонларга хизмат қилади. Ресторанда лаззатли шарқ таомлари билан бир қаторда ғарб таомлари ҳам тайёрланади. Эрталаб соат 7³⁰ дан 9³⁰ гача ресторан заллар меҳмонларга нонушта учун хизмат қилади. Ундан кейин эса у барча мижозлар учун хизмат кўрсатади. Мижозларнинг истаган вақтида ғарб ва шарқ мамлакатлари таомларидан истеъмол қилиш имкониятининг борлиги ҳам “Афросиёб палас” меҳмонхонасининг афзалликларидан биридир.

“Афросиёб палас” меҳмонхонасининг ўз рақобатчиларига нисбатан яна бир қатор жиҳатлари бор ва улар корхона фаолияти якуний натижаларига катта ижобий таъсир кўрсатади. Булар жумласига меҳмонхонанинг шаҳар бўйича катта нуфузи, ходимлар жамоасининг кўп йиллик тажрибаси, мижоз хаёти ва мулки хавфсизлигининг юқори даражада таъминланганлиги ва бошқалар.

Шу билан бир қаторда “Афросиёб палас” меҳмонхонаси фаолиятида анчагина заиф томонлари ҳам йўқ эмас. Улар корхонанинг хизмат бозоридаги рақобатбардошлигига ҳамда якуний иш натижаларига катта салбий таъсир кўрсатади.

Бизнинг назаримизда “Афросиёб палас” меҳмонхонаси фаолиятдаги энг катта камчиликлардан бири – инновацион фаолиятни ривожлантиришга, интернет-технологияларни кенг қўллашга, мижозлар учун янги замонавий кулайликларни яратишга эътиборнинг кучсизлиги, инновацион фаолиятни рағбатлантириш тизимининг йўлга қўйилмаганлиги. Бунинг оқибатида меҳмонхонада инновациялар корхона тараққиётининг ҳамда фаолият самарадорлигини оширишнинг бош омилига айланмаган. Ваҳоланки, ушбу омил таъсири остида меҳмонхонани хизматлар бозоридаги мавқеини

мустаҳкамлаш, рақобатбардошлигини кескин ошириш имкони мавжуд. Чунки унинг ўз рақобатчиларига нисбатан кўп афзал томонлари ва устунликлари борлиги ҳақида юқорида батафсил баён этилган эди.

Ҳозир “Афросиёб палас” меҳмонхонасида катта таъмирлаш ишлари бошлаб юборилган, замонавий қурилиш материаллари воситасида реконструкция ва катта жиҳозлаш ишлари амалга оширилмоқда. Лекин меҳмонхона номерларининг ярмидан зиёдроқ қисми эски ҳолида турибди. Уларда ҳам замонавий асосда катта таъмирлаш ишларини давом эттириш зарур. Бунда асосий муаммо молиявий ресурсларнинг етишмаётганлигидан вужудга келган.

“Афросиёб палас” меҳмонхонасининг рақобатбардошлигига салбий таъсир кўрсатаётган унинг заиф томонларидан яна бири – меҳмонхона хизматлари нархининг ўртача нархлар даражасидан юқорилиги. Ҳозирги кунда меҳмонхонага жойлаштириш учун меҳмонхонада 2 хил нархлар таклиф этилаяпти, яъни эски, таъмирланмаган хоналар учун алоҳида нархлар ҳамда қайта таъмирланган ва янгидан жиҳозланган номерлар учун алоҳида, нисбатан анча юқори нархлар. Таъмирланмаган хонада оддий бир кишилик номерга жойлаштириш нархи 35 АҚШ долларини, икки кишилик номерларда 50 АҚШ долларини, уч кишилик номерларда 125 АҚШ долларини ташкил этади. Таъмирдан чиққан, қайта жиҳозланган хоналарга жойлаштириш нархлари эса бундан 3 марта, баъзи ҳолларда эса 4 мартагача юқори (илова 5). Масалан, таъмирланган бир кишилик номерга жойлаштириш нархи 100, икки кишилик 120, ярим люкс 150, люкс 160, суперлюкс 220, апартамент эса 310 АҚШ доллари миқдорида белгиланган. Ваҳоланки, “Афросиёб палас” меҳмонхонасининг рақобатчиларида меҳмонларни жойлаштириш нархлари анча паст (“Тумарис” меҳмонхонасида ўртача 12-15 фоизга, “Регистон” меҳмонхонасида эса қарийб 20 фоизга паст).

Кейинги йилларда “Афросиёб палас” меҳмонхонасида хизмат сифатини ошириш ҳамда номерларни замонавийлаштириш мақсадида катта таъмирлаш ишлари олиб борилмоқда. Лекин таъмирлаш ишлари

харажатларнинг кўпайишига сабаб бўлди. Бундан ташқари хизмат кўрсатадиган мижозлар сони ҳам анча камайди ва бу омил натижасида сайёларни жойлаштиришдан пул тушумлари ҳам сезиларли даражада пасайди. Корхона фаолиятидаги бу салбий тенденциялар кадрлар кўнимсизлигининг кучайишига ва, айтиб ўтиш керак, уларнинг малакасини ошириш билан боғлиқ тадбирларнинг эътибордан четда қолишига сабаб бўлди. Корхона фаолиятида сўнгги йилларда малакали кадрларни шакллантириш муаммолари ва қийинчиликлар унинг заиф томонларининг кучайишига олиб келди.

Лекин “Афросиёб палас” меҳмонхонасининг келажақда иш фаолияти самарадорлигини ҳамда хизматлар бозоридаги рақобатбардошлигини оширишнинг имкониятлари жуда катта. Ушбу мақсадда меҳмонхонанинг юқорида баён этилган кучли томонларини янада ривожлантириш зарур. Авваламбор меҳмонхонада икки йил муқаддам бошланган ва турли сабабларга кўра ханузгача чўзилиб келаётган реконструкция ва таъмирлаш ишларини ниҳоясига етказмоқ лозим. Бу меҳмонхона имиджини оширишда ва ундаги хизматлар сифатининг яхшиланишига катта ижобий таъсир кўрсатади. Бундан ташқари, ҳар қандай оғир шароит бўлишига қарамасдан, кадрлар малакасини ошириш, уларнинг бошқа ишга кетиб қолиш ҳолатларининг олдини олиш масалаларига эътиборни куқайтириш лозим. Шу сабабли бир қаторда, меҳмонхонада ишчи - ходимларни инновацион фаолиятга қизиқишини кучайтириш, уларни самарали рағбатлантириш масалалари ҳам корхона фаолиятини тубдан яхшилашда катта имкониятлар туғдиради.

“Афросиёб палас” меҳмонхонасининг келажақига катта хавф туғдираётган омиллар ҳам кўп. Буларнинг ичида энг хавфлиси-меҳмонхона хизматлари бозоридаги рақобат муҳитининг тобора кескинлашиб бораётгани. Самарқандда йилдан-йилга меҳмонхоналар сони кўпайиб, уларда хизмат сифати ҳам тобора ошиб бормоқда. “Афросиёб палас” меҳмонхонаси фаолияти SWOT- тахлили натижаларини умумлаштирган ҳолда алоҳида

жадвал шаклида келтирдик (2.3.8-жадвал). Ўтказилган SWOT- таҳлил "Афросиёб палас" меҳмонхонасида унинг хўжалик фаолияти самарадорлигига катта салбий таъсир кўрсатаётган камчиликлардан бири – меҳмонхона меъёрий қувватидан етарли даражада фойдаланилмаётганлигида эканлигини кўрсатди. Ушбу камчиликни бартараф этиш асосий чоратadbирлари меҳмонхонада инновацион фаолиятни ривожлантиришга ва шу асосда меҳмонхонанинг хизматлар бозоридаги рақобатбардошлигини ошириш ҳамда молиявий аҳволини мустаҳкамлашга қаратилган бўлиши лозим.

2.3.8 жадвал

“Афросиёб палас” меҳмонхонасининг SWOT- таҳлили

Кучли томонлар	Заиф томонлар
<ul style="list-style-type: none"> - шаҳарнинг қоқ марказида мижозлар учун қулай манзилда жойлашган; - шаҳарда ва унинг теvarак-атрофида дунёга машҳур тарихий обида ва ёдгорликларнинг кўплиги (Регистон, Гўри-Амир, Бибихоним, Шoхи-Зинда, Афросиёб ва х.к.) - шахсий веб-сайтнинг мавжудлиги; - меҳмонхона бизнеси соҳасида катта тажриба; - корпаратив мижозлар билан шартнома асосида ҳамкорлик; - меҳмонхона ишчи-ходимларининг юқори малакаси; - эгилувчан нарх сиёсати; - мижоз ҳаёти ва мулкининг хавфсизлиги; 	<ul style="list-style-type: none"> - инновацион фаолиятнинг рағбаттирилганлиги; - ўринларни тўлдириш коэффициентининг пастлиги; - туристлар оқимининг мавсумийлиги; - нархларнинг ўртача даражадан баландлиги; - маркетинг ва маркетинг тадқиқотларига эътиборнинг кучайганлиги; - интернет-технологиялардан фойдаланишнинг етарли даражада ривожланмаганлиги; - қўшимча хизмат турларининг камлиги; - кадрлар малакасини оширишдаги узилишлар, ишчи-ходимларнинг мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш бўйича тренинг ва семинарларда фаол жалб этилмаганлиги; - хизмат кўрсатиш сифатининг талаб даражасида юқори эмаслиги - инвестицион ресурсларнинг тақчиллиги;
Имкониятлар	Таҳдидлар
<ul style="list-style-type: none"> - реконструкция ва таъмирлаш ишларини амалга ошириш; - янги хизмат турларини жорий этиш, уларнинг сифатини ошириш; 	<ul style="list-style-type: none"> - меҳмонхона хизматлари бозорида рақобат муҳитининг тобора кескинлашиб бораётганлиги, кўплаб янги меҳмонхоналарнинг пайдо

<ul style="list-style-type: none"> - инновацион жадаллаштириш, технологияларни кенг қўллаш; - меҳмонхона малакасини ошириш; - вилоятда ривожлантириш бўйича давлат дастурининг амалга оширилиши; - нархлар такомиллаштириш, нархарнинг миждозларни жалб этишдаги ролини ошириш; - рекламани маълумотлар кенгайтириш; - солиқ сиёсатидаги ўзгаришлар, солиқ камайтирилиши. 	<ul style="list-style-type: none"> фаолиятни интернет-ходимлари туризмни давлат сиёсатини нархарнинг этишдаги кучайтириш, базасини ижобий сонининг 	<ul style="list-style-type: none"> бўлаётганлиги; - миждозларнинг меҳмонхона хизматлари турларига ва сифатига талабининг узлуксиз тарзда ортиб бораётганлиги; - инновацион фаолиятни жадаллаштиришда, янги хизмат турларини жорий этиш учун, ахборот технологияларини такомиллаштириш учун молиявий ресурслар танқислиги; - божхона ва чегарадан ўтиш, саёхатни расмийлаштириш билан боғлиқ муаммолар.
---	---	--

III БОБ. Иқтисодийни модернизациялаш шароитида туризмда инновацион фаолиятни жадаллаштириш йўллари

3.1. Туризмда ахборот технологияларида инновацион жараёнларни жадаллаштириш

Туризм ахборот технологияларини қўллашда фаол иштирок этиб келаётган соҳалардан бири ҳисобланади. Ахборот технологияларининг устунлиги уларнинг ахборотларни тўплаш, таҳлил қилиш ва узатишда яратиб берадиган катта имкониятлари билан белгиланади. Бу технологиялар маълумотларни истаган жойга, у қандай масофада жойлашганлигидан қатъий назар, тезлик билан ва минимал харажатлар эвазига етказиб бериш имконини беради. Ахборот технологияларининг бу имкониятларини инсоннинг интеллектуал қобилияти рўёбга чиқаради ва ундан фойдаланишни таъминлайди. Ёки бошқача қилиб айтганда, ахборот технологиялари инсон интеллектуал қобилияти имкониятларини тўлдиради, уни янада кучайтиради. Ахборот технологияларининг туризмни ривожлантиришдаги роли беқиёс. Чунки туризмда ахборотлар тез ва узоқ масофаларга узатилиши лозим бўлади. Интернет-технологиялар туризмни инновацион асосда ривожлантириш учун кенг имкониятлар яратиб берди, Айнан интернет-технологиялар туфайли туристик хизматларни истеъмолчиларга мультимедяли реклама қилиш бўйича ахборотларни йиғиш ва тақдим этиш электрон тизимларини қўллаш имкониятлари пайдо бўлди.

Туризмда замонавий ахборот технологияларини қўллаш асосида хизматлар ишлаб чиқариш жараёнларини модернизациялаш ҳали бошланғич босқичларини бошидан кечирмоқда. Лекин келажакда туризмда ахборот технологияларининг улкан истиқболлари тўғрисида ҳеч қандай шубҳа йўқ. Бизнинг назаримизда, интернет-технологиялари тизими соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантиришнинг энг асосий йўналишларидан бирига айланади.

Информацион технологияларининг, телекоммуникация ҳамда электрон савдонинг туризмда кенг тарқалганлигига қарамасдан, Ўзбекистонда фақат

2000 йиллардан бошлаб туристик корхоналар ва ташкилотлар ундан анча фаол фойдалана бошладилар.

Интернет туристик ташкилот ва корхоналарга унча катта бўлмаган сарф-харажатлар билан таклиф қилинадиган турмахсулотлар ва уларни сотишни ташкил этиш бўйича муайян ахборотларни кўп сонли истеъмолчиларга етказиб бериш муаммосини ечиш воситаси ҳисобланади. Бундан ташқари, у мижозлардан буюртмаларни тез ва самарали қабул қилиш ва зарурат бўлганда буюртмаларни олдиндан жойлаштириш, бозорда истеъмолчилар билан бўладиган алоқаларни осонлаштириш, хизматга оид маълумотларни чоп этиш ва тарқатишни арзонлаштиришда ҳам муҳим рол ўйнайди.

Истеъмолчиларга туристик хизматларни таклиф этувчи субъектлар, жумладан меҳмонлар анъанавий усулда мижозлар билан туроператорлар, турагентлар, меҳмонхона тармоқлари, олдиндан банд қилишнинг (бронламоқ) компьютерлашган тармоқларидан фойдаланиб келганлар. Ушбу соҳада инновацияларни қўллаш имкониятлари катта. Бу йўналишда виртуал воситалардан, яъни туристик фирма, меҳмонхона сайтларини кенг жорий қилиш лозим бўлади. Бу саёхатчилар учун ўртадаги воситачиларсиз (туроператор, турагент) туристик хизматлар ҳақида хилма-хил ахборотларни олиш, уларни танлаш ва эҳтиёж пайдо бўлганда хизматларга буюртмалар бериш имконини яратиб беради.

Кейинги йилларда жахон амалиётида туристик хизматлар савдосида интернетнинг роли тобора ошиб бормоқда. Бу соҳада айниқса АҚШ анча илгарилаб кетди. Тадқиқотларга кўра ушбу мамлакатда туристларнинг 60 фоизи интернет орқали ўзларига маъқул хизмат турларини интернет орқали ахтариб топадилар. Туристик хизматларга талаб иккита омилдан жуда кўп даражада боғлиқ: биринчидан, хизматнинг нархи ва, иккинчидан, хизматга оид ахборотларни топишдаги қулайлик. Бу нуқтаи назардан унинг бошқа барча манба ва воситаларга нисбатан катта афзалликлари бор ва шу сабабли

имконият туғдириб берилса, истеъмолчилар ундан самарали фойдаланишга ҳаракат қиладилар.

Статистик маълумотларга кўра, АҚШда онлайн технологияларни кўллаш асосида туристик хизматларни сотиш ҳажми тез ошиб бормоқда ва бугунги кунда у 54 млрд-АҚШ доллорини ташкил этади, унинг жами туристик хизматлардаги улуши эса 23 фоизга етди. Энг кўп даромад авиабилетларни онлайн технологиялари воситасида сотиш ҳисобига тўғри келган бўлса (23,3 млрд. АҚШ долл), иккинчи ўринни меҳмонхоналарда ўринларни онлайн технологияларда банд этиш (11,6 млрд.АҚШ долл.) эгаллади. Ривожланган мамлакатларда тармоқли хизматлар ҳажми йирик виртуал турагентликларда ҳам, туроператорлар сайтларида ҳам йил сайин ўсиб бормоқда ва ушбу тенденция муқаррар тарзда ҳали узоқ вақт сақланиб қолади. Тадқиқотчиларнинг фикрига кўра, янги онлайн технологияларни ишлаб чиқиш ва жорий этиш интернет орқали меҳмонхоналардаги ўринларни ҳамда авиа-чипталарни олдиндан банд этиш (бронирование) сонининг кўпайишига олиб келади ва 2015 йилга келиб туроператорларнинг веб-сайтлари орқали уларни сотиш ҳажмининг жами сотишлардаги улуши 70 фоизга яқинлашиб қолиши эҳтимолдан йироқ эмас (2012 йилда 62 фоиз).

Европа туристик хизматлар бозорида ҳам онлайн технологиялар тез суръатлар билан ривожланиб бормоқда ва шунга мос равишда уларнинг туристик хизматлар савдосидаги улуши кўпаймоқда. 2002 йилда Европа бозорида онлайн тартибда сотилган туристик хизматлар ҳажми 7,6 млн еврои ёки умумий сотиш ҳажмининг 3,6 фоизини ташкил этган бўлса, 2006 йилда унинг улуши қарийб уч мартага кўпайди ва 10 фоизга етди¹. Бу кўрсаткич бўйича бугунги кунда Буюк Британия биринчи ўринда (улуши 38%), иккинчи ўринда Германия (22%), учинчи ўринда Франция (12%),

¹ Чередникова Л.Е. Иновации в социальном культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика.

Л.Е. Чередникова, А.А. Бовин, Б.И. Штейнгольц – М., 2007, 60 б.

Финляндия, Исландия ва Скандинавия мамлакатлари 11% ни ташкил этади. Европанинг қолган давлатларида ушбу кўрсаткич 8-9 фоизни ташкил этади².

Ўзбекистонда туристик бизнесда интернет технологияларнинг салмоғи ҳали анча паст. Туристик бизнес Ўзбекистонда сайтлар сони бўйича ҳали охириги ўринлардан бирини эгаллаб турибди. Бу соҳада пешқадамлик қилаётган соҳалар “таълим”, “автомобил”, “қурулиш”, “товарлар”, “тиббий хизматлар” ҳисобланади. Ҳозирги кунда кўпгина туристик корхоналар инновациялардан унумли фойдаланмайдилар ва одатда интернетни туристик хизматлар кўрсатиш бўйича ўз имкониятларини реклама қилишда катта эълонлар тахтаси сифатида фойдаланадилар. Бундай ёндашув табиийки, мамлакатда туризм соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантиришда салбий таъсир кўрсатади.

Туристик фирмалар, меҳмонхоналар амалиётининг таҳлили шунини кўрсатдики, истеъмолчилар бугунги кунда қуйидаги сабабларга кўра интернет технологиялар воситасида харид қилишга нисбатан пассив муносабатда бўлишларининг бир қанча сабаблари бор:

- истеъмолчилар туристик фирма, меҳмонхоналарнинг анъанавий хизмат кўрсатиш усулларига нисбатан инновация усуллари афзалликлари ҳақида аниқ ва тўла маълумотларга эга эмасликлари;
- туристик хизматлар ҳақидаги интернетдаги маълумотларни тўла ва аниқлигига шубҳа билан қарашнинг мавжудлиги;
- истеъмолчиларнинг виртуал агентликларга унчалик ишонмаслиги;
- истеъмолчиларнинг ишончли туристик сайтларни билмасликлари ҳамда улардан фойдаланиш бўйича билимларнинг етишмаслиги.

Мамлакатда келажакда туристик хизматлар, жумладан меҳмонхона хизматларида инновацион жараёнларни жадаллаштириш мақсадида юқорида кўрсатилган камчиликларни бартараф этиш, истеъмолчиларда онлайн технологияларга ишончини ҳамда фойдаланиш саводхонлигини ва тажрибасини ошириш бўйича кенг кўламда ташкилий

² Ўша ерда, 61 б.

ишларни олиб бориш лозим. Шу билан бир қаторда, онлайн технологияларини кенг жорий этиш ва ундан унумли фойдаланишнинг ҳуқуқий асосларини яратиш ва такомиллаштириш, шунингдек, истеъмолчиларда туристик хизматларни тўлашда кредит карталардан фойдаланиш учун шароит яратиш масалаларини ҳам ҳал этиш лозим. Ана шу йўналишлар асосида туризм ва меҳмонхона хизматлари соҳасида онлайн технологияларини кенг қўллаш мамлакатда ушбу соҳада олиб борилаётган хўжалик субъектларининг мижозларини сафларини кенгайтириш, янги мижозларни жалб этиш, хизмат кўрсатиш ҳудудларини кенгайтириш ҳамда мижозлар билан ишлашда вақт ва маблағларни тежаш имконини беради. Бунда нафақат туристик хўжалик субъектлари, балки истеъмолчиларнинг вақтлари ҳам тежалади ва туристик хизматларга бўлган талабнинг ҳажмига катта ижобий таъсир кўрсатади, деб ўйлаймиз.

Ўзбекистонда туризм ҳамда унинг асосий бўғини бўлган меҳмонхона хизматларида илғор интернет технологиялар аста-секин чоп нашрларни сиқиб чиқармоқда, интернетдаги рекламалар ҳамда ахборотлар ёки бошқа инновацион усуллар анъанавий усулларни алмаштириб, уларнинг ўрнига мустаҳкам ўрнашиб бормоқда.

Интернетда зарур бўлган ахборотларни излаб топишдаги қулайликлар тармоққа тез уланиш имконини берувчи янги ихчам симсиз узатиш жихоз ва мосламаларнинг яратилиши, туристик саёҳатларга даҳлдор ахборот ҳажмининг кенгайиши ва сифатининг яхшиланиб бораётганлиги туристик бизнес ва электрон тижоратнинг катта истиқболлари ҳақида тасаввур ҳосил қилишга асос бўлади. Туризм соҳасида интернет хизматларидан фойдаланувчилар сони катта тезлик билан кўпайиб боради. Чунки янги телекоммуникацион тизимлар истеъмолчиларга мустақил равишда ҳамда қулай шароитларда ўз саёҳат дастурини режалаштиради, саёҳат йўналишини белгилайди, шунга мос равишда чипталарни буюради, меҳмонхонани танлайди, олдиндан жойни банд қилади ва ҳоказо. Бундай инновацион жараёнлар мамлакатда

хукумат томонидан олиб борилаётган сиёсатнинг мазмунига ҳам тўла мос келади. Бу хусусда мамлакатимиз Президенти И.А. Каримов шундай фикр билдирган: “Биз ўзимизга шуни яхши тасаввур этишимиз керакки, иқтисодиётнинг барча соҳаларига, кундалик ҳаётимизга замонавий ахборот-коммуникация тизимларини кенг жорий этиш бўйича туб ва ижобий маънодаги портлаш эффектини берадиган ўзгаришларни амалга оширмасдан туриб, истиқболдаги мақсадларимизга эришиш қийин бўлади.”³

Туризмни ривожлантириш муаммосини ҳал этишда инновацион технологияларни қўллашнинг муҳим йўналишлардан бири – географик ахборотлар тизими (ГИС-географик информацион системалар) ҳисобланади.

³ Каримов И.А. Бош мақсадимиз-кенг кўламли ислохотлар ва модернизация йўлини катъият билан давом эттириш. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислам Каримовнинг 2012 йилда мамлакатимизни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ҳамда 2013 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. Халқ сўзи, 2013йил, 19 январ, 3 -бет

3.2 Туризмда инновацион фаолиятни давлат томонидан тартибга

солишни такомиллаштириш

Туризм ўзининг ижтимоий ҳамда иқтисодий тараққиётдаги аҳамияти жихатидан миллий иқтисодиётнинг муҳим секторларидан бири ҳисобланади. Туристлик фаолият туризм инфратузилмасига дахлдор бўлган кўпгина тармоқларнинг, шунингдек, давлат буюджетининг даромад манбаи ҳисобланади. Туризм секторида аҳолининг анчагина қисми фойдали иш билан банд ва улар даромад топиб, ўз оилаларини боқиш имкониятига эгадирлар. Бундан ташқари, ташқи туризм мамлакат аҳолисининг мамлакат чегарисидан ўтиб хорижга чиқиши ёки хорижлик сайёларнинг чегарани босиб ўтиб, мамлакат ичкарасига кириши билан боғлиқ. Буларнинг барчаси айнан туризм соҳасида давлатнинг фаол иштирок этишини, тармоқни бошқариш ва тартибга солишда турли воситалардан фойдаланишини тақозо этади.

Дунёнинг кўпгина мамлакатларида туризмда инновацион фаолиятни жадаллаштириш мақсадида давлатнинг махсус миллий ташкилотлари, туристик йўналишлар бўйича маркетинг билан шуғулланади. Улар ахборот технологиялари ҳамда интернет ёрдамида миллий туристик маҳсулотни жаҳон бозорига чиқаради.

Ўзбекистонда туризмнинг ҳуқуқий-меърий асосларини такомиллаштириш мақсадида 1998 йилда махсус “Туризм тўғрисида” қонун қабул қилинган (илова 1). Ушбу қонуннинг мақсади туризм соҳасидаги муносабатларни ҳуқуқий жихатдан тартибга солиш, туристик хизматлар бозорини ривожлантириш. Шунингдек туристлар ва туристик фаолият субъектларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилишдан иборат.

Туризм соҳасида давлат сиёсатининг юқорида келтирилган йўналишларини ўрганиб, уларнинг аксарияти тармоқда инновацион жараёнларни ривожлантиришга дахлдор эканлигининг гувоҳи бўламиз. Айниқса туристик индустрияни ривожлантириш ва ушбу мақсадда

инвестициялар жалб этиш, туризм соҳасининг илмий таъминотини ташкил этиш ва ривожлантириш, кадрларни тайёрлаш ва малакасини ошириш, чет мамлакатлар ва халқаро ташкилотлар билан ҳамкорликни ривожлантириш кабилар тармоқда инновацион фаолиятни қўллаб-қуватлашга қаратилган.

Бундан ташқари, мамлакатда туризмни ривожлантириш давлат дастурлари, шунингдек, Тошкент, Бухоро, Самарқанд, Хоразм, Қарши ва бошқа айрим шаҳарларда туризмни ривожлантириш бўйича алоҳида дастурлар ишлаб чиқилган ва улар амалга оширилмоқда. Бу ҳужжатларга мувофиқ туризм имфатузилмаларини замонавий асосда янгилаш, эски меҳмонхоналарни реконструкция қилиш, янги тўрт юлдузли ва беш юлдузли, инновацион технологияларни қўллашга мослашган меҳмонхоналар қуриш ва бошқа тадбирлар кўзда тутилган.

Масалан, 1999 йилда Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2005 йилгача бўлган даврда Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш Давлат дастури тўғрисида” фармони қабул қилинди(илова 2). Ушбу фармонга мувофиқ барча сайёҳлик ташкилотлари мулкчилик шаклидан қатъий назар, четдан келтириладиган технологиялар ва меҳмонхона ускуналари, сайёҳлик мақсадларига мўлжалланган транспорт боситалари учун божхона тўловлари тўлашдан 3 йил муддатга озод қилинди. Ушбу тадбир Ўзбекистонда туризм соҳасида инновацияларнинг ривожлантиришга катта ижобий таъсир кўрсатди.

Мамлакатда туризм соҳасида инновацион омилларнинг ролини оширишда 2012 йилнинг 10 октябрида Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини янада қўллаб-қуватлаш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 288-сонли қарори муҳим ўрин тутди(илова 3). Ушбу қарорга мувофиқ “Ўзбектуризм” миллий компанияси ҳузурида бюджетдан ташқари туризмни ривожлантириш жамғармаси ташкил этилди. “Ўзбектуризм” миллий компанияси ҳузуридаги бюджетдан ташқари туризмни ривожлантириш жамғармаси маблағларини шакллантириш ва улардан фойдаланиш тартиби тўғрисидаги низомга

мувофиқ жамғарма маблағлари туризм соҳасида инновацияларни ривожлантиришга дахлдор бўлган мақсадларда ишлатилади;

Бундан ташқари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси туристик салоҳияти юқори бўлган вилоятларда туризм соҳасини ривожлантириш бўйича алоҳида ҳудудий дастурлар қабул қилди. Масалан, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси 2013 йилнинг 20-сентябрида “2013-2015 йилларда Тошкент вилоятида туризм соҳасини ривожлантириш Дастури тўғрисида” 259-сонли махсус қарор қабул қилди(илова 4). Тошкент вилоятининг туризм салоҳиятини янада ривожлантириш ва ундан фойдаланиш самарадорлигини ошириш, мамлакатимиз ва чет эл туристларини минтақанинг тарихий-маданий мероси билан кенг таништиришни назарда тутган ушбу дастурга мувофиқ туристик хизматлар ҳажмини 2012 йилдаги 22317,0 млн. сўмдан 2015 йилга 37400,0 млн. сўмгача ёки 1,7 мартага, меҳмонхоналар сонини мос равишда 31 тадан 58 тагача ёки 1,9 мартага, улардаги ўринлар сонини эса шу давр мобайнида 1317 дадан 2831 тагача, яъни 2,1 мартага кўпайтирилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 20 мартдаги “2013-2015 йилларда Хоразм вилоятида туризм соҳасини ривожлантириш Дастури тўғрисида” ПК 1940-сонли қарори қабул қилинди. Қарордаги дастурга асосан Хоразм вилоятида янги туристик йуналишларни ташкил этиш, туристик маршрутларни ишлаб чиқиш, туристик оқимни кўпайтириш ишлари белгиланган. Қабул қилинган дастур жами 5 бўлим ва 120 тадбирлар рўйхатидан иборат ошириш. Қарор лойиҳаси доирасида давлат ва хусусий сектор ҳамкорлиги принциплари асосида маданий мерос объектларини инвестиция мажбуриятлари асосида тадбиркорлик субъектларига узоқ муддатга фойдаланишга беришга доир таклиф тайёрлаш ва Вазирлар Маҳкамасига тасдиқлаш учун киритиш ҳам назарда тутилган: Дастурнинг келажакдаги вазифалари Хоразм вилоятига келадиган туристлар сонини кўпайтириш ва шу орқали ялпи ҳудудий маҳсулот ҳажмини оширишдан иборат. Умуман олганда, асосий мақсад, туризм инфратузилмасини ташкил

этиш асосида самарали туристик индустрияни ташкил этишдан иборат. Шу билан бирга, дастур доирасида 2015 йилда меҳмонхоналар сонини 33 тадан 61 тага ва ўринлар сони 1550 тадан 2688 тага етказиш белгиланган. Шунингдек, бугунги кунда дастурга асосан, 2013-2015 йилларда жами 214,3 млрд. сўмлик 204 та лойиҳани амапга ошириш режалаштирилган бўлиб, 2013 йилда 61,4 млрд. сўмлик 119 та лойиҳани бажариш белгиланган.

__ Бухоро вилоятида туризм инфратузилмасини комплекс ривожлантириш бўйича махсус дастур қабул қилинди. Ушбу дастурга мувофиқ 9 млн. АҚШ доллари миқдорида маблағ ажратилди. Дастур эски меҳмонхоналарни реконструкция қилиш ҳамда 150-160 ўринли жаҳон стандартларига жавоб берадиган янги меҳмонхоналар қуришни ва инфратузилмаларнинг бошқа соҳаларини ҳам ривожлантиришни назарда тутди. Токи-саррофон, Токи-телпақфурушон, Токи-заргарон савдо расталари безатилиб, меҳмонлар учун жозибали ҳолатга келтирилди. Пойи-келин, Лаби-ҳауз, Моҳи-хосо ва Арк каби тарихий мажмуаларда катта таъмирлаш ишлари амалга оширилмоқда.

2013-2015 йилларда Қашқадарё вилоятида туризмни ривожлантириш Дастурида ҳам ноёб тарихий-маданий манбалардан самарали фойдаланиш, тарихий архитектура ёдгорликларини таъмирлаш, янги хизмат кўрсатиш объектларини қуриш кўзда тутилган. Бундан ташқари, сайёҳларни жалб қилиш тадбирларини амалга ошириш, янги меҳмонхона, 30 дан зиёд янги отеллар, 20 дан ортиқ янги сайёҳлик автобусларни сотиб олиш мўлжалланган. Шунингдек, яратилаётган “Visitkashkodaya” портали орқали вилоят сайёҳлик брендени оммавийлаштириш ва тартиб қилиш, Оқ сарой, Дарус-Саодат ва Дорут-Тиловат тарихий ёдгорликлари бўйлаб 4 та электромобил ҳаракатини йўлга қўйиш режалаштирилган. “Ўзбектуризм” МК прогнозларига кўра, 2012-2016 йиллар мобайнида хорижий сайёҳларнинг сони вилоятда 1,4 мартага кўпайди. Вазирлар Маҳкамаси томонидан қабул қилинган Дастурнинг ижросини таъминлаш учун 101млн. АҚШ доллари миқдорида маблағ сарфланади.

Ҳозирги даврда Ўзбекистонда туризм соҳасида етакчи ўринни кичик ва хусусий тадбиркорлик эгаллайди. Унинг жами туристик хизматлар ҳажмидаги улуши 97 фоиздан юқори. Туризм соҳасида 1994 йилда бошланган хусусийлаштириш жараёни ҳозирги кунда ўзининг амалий самарасини бермоқда.

“Ўзбектуризм” миллий компаниясининг маълумотларига кўра, давлат туристик компанияси хизматларини танлаган ҳар бир туристга ўртача 45 та хусусий фирма миқозлари тўғри келади,¹ яъни туристик хизмат бозорида асосий сегмент хусусий сектор улушига тўғри келади. Демак, туризм соҳасини молиялаштиришнинг асосий юки хусусий сектор зиммасига тушади. Ривожланган ва туризм соҳасида пешқадамлик қилаётган, туризмдан катта даромад олаётган мамлакатларда давлат туризмнинг инфратузилмасини, ундаги инновацион жараёнларни жадаллаштиришга ўзининг катта ҳиссасини қўшади. Чунки туризмнинг ривожланишидан давлат ҳам, аҳоли ҳам, алоҳида хўжалик субъектлари ҳам манфаатдор.

Ўзбекистонда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари жаҳон туристик хизматлар бозорида ҳукумат ва йирик бизнес субъектлари томонидан таклиф қилинаётган туристик хизматлар ситандартларига рақобат қилишга ожизлик қилади. Айнан шу омил Ўзбекистонда ташқи туризмнинг инновацион асосда ривожланишига катта салбий таъсир кўрсатади. Чунки инновацион лойиҳалар жуда қиммат туради, уларни амалиётга жорий қилиш катта сарф-харажатлар талаб қилади. Муаммонинг энг оғир томони шундаки, инновацион лойиҳаларни жорий этиш катта ноаниқлик ва риск билан боғлиқ бўлиб, у ҳаммавақт ҳам муваффақиятли яқунланмайди. Шу сабабли катта молиявий имкониятларга эга бўлмаган кичик корхоналар имкон қадар ўз фоолиятини кафолатлашга ва ортиқча харажатлардан ўзларини тийишга, қимматбаҳо инновацион ғояларнинг кетидан қувмасликка ҳаракат қиладилар.

¹ Рахимова Н. Анализ развития туризма в Узбекистане.

«Туризм инфратузилмасини шакллантиришнинг методологик, услубий асосларини такомиллаштириш» мавзусидаги «альаро илмий-амалий анжуман материоллари(2014 йил 11-23 апрел). Самарьянд, СамИСИ, ТДИУ, 2014, 161 б.

Бизнинг назаримизда, ушбу жиддий муаммони ҳал қилиш ва миллий туризмнинг дунё бозоридаги рақобатбардошлигини ошириш учун Ўзбекистон ҳукумати “Ўзбектуризм” миллий компанияси ва туризм имфратузилмасини шакллантириш ва ривожлантириш билан боғлиқ бўлган вазирликлар туризм индустриясининг ҳар бир бўғимида фаолият олиб бораётган хусусий сектор корхоналарининг ривожланишини қўллаб-қувватлашни янада кучайтиришлари лозим. Ҳалқаро амалиётда кичик тадбиркорлик субъектларини қўллаб-қувватлашнинг ва туризм соҳасида инновацион фаолиятни ривожлантиришнинг самарали тизими ишлаб чиқилган. Мисол тариқасида Финляндияда давлат ва туризм ўртасидаги иқтисодий муносабатларни, аниқроғи давлатнинг туризм соҳасида инновацион жараёнларни жадаллаштиришдаги ролини ўрганиш фойдали деб ҳисоблаймиз.

Финляндияда туризм бўйича алоҳида кенгаш (Finish Tourist Board-FTB) ташкил этилган. Бу кенгаш давлат ташкилоти бўлиб, Финляндиянинг туристик йўналиш сифатидаги маркетинги билан шуғулланади. Унинг 11 мамлакатда ваколатхоналари бор. Кенгаш туристик индустрия вакиллари ва бошқа манфаатдор ташкилотлар билан бевосита ҳамкорликда мамлакатнинг жаҳон туристик хизматлар бозоридаги мавқеини мустаҳкамлашга ҳаракат қилади, унинг манфаатларини ҳимоя қилади. Кўзланган мақсадларга эришишда электрон ахборот технологияларни биринчилар қаторида қўллаб бошлаган ташкилотлардан бири бўлиб, бу соҳада бой ва катта тажрибага эга.

Финляндия туризм кенгаши туристик бизнесни ривожлантириш мақсадларида мамлакатда 1992 йилда ташкил этилган туристик бозорнинг ахборот туризми-ТАТ (маркет Information systicc-MIS) хизматларидан унумли фойдаланган. ТАТ нинг 11та иловаларида туризм тармоғининг ҳамма жиҳатлари ва кенгаш фаолиятига оид масалалар ўз аксини топган. Масалан, “Харидорлар ва оммавий ахборот воситалари” номли иловада барча туроператорлар, турагентлар, уларнинг манзиллари, турмахсулотни

тарғибот қилувчи асосий ОАВ ининг рўйхати ҳақида маълумотлар келтирилган. “Мамлакатнинг режалари” номли илова туризм кенгашининг барча бўлинмаларининг жаҳон бозоридаги ишлари ва ҳаракатлари, барча маркетинг режалари, реклама коммуникациялари ҳақида маълумотлар беради. ТАТ нинг бошқа иловаларида ҳам туристик хизматлар бозорини ривожлантириш билан боғлиқ бўлган муҳим маълумотлар ўрин олган, Чунончи: туризмга оид статистик маълумотлар чет эллардаги қабулхоналар ҳақида умумий маълумотлар, туризм кенгаши фаолияти ва ходимлари ҳақида маълумотлар, кенгашининг ишчи гуруҳлари тўғрисида маълумотлар, учрашув ва семинарларга оид ёзишма ва хужжатлар, мижозларнинг турар жойлари ва бошқа муҳим маълумотлар келтирилган. Битта илова жаҳон бозорида туризм кенгаши томонидан эълонлар электрон тахтаси сифатида фойдаланилади. Табиийки, бундай кенг миқёсдаги маълумотлар туризмни ривожлантириш, миллий турмахсулотни жаҳон бозорига чиқариш, каби муҳим муаммоларни ечишда катта ижобий натижалар беради.

Финляндияда туризм соҳасида инновацион ёндашувларни қўллашда 1995 йилда турмахсулот ва хизматлар ҳақида бутун Финляндия бўйича ягона маълумотлар базасининг яратилиши муҳим босқич бўлди. PRMOIS деб ном олган бу маълумотлар базасидаги ахборотлар кичик ва ўрта корхоналар ҳамда PROMIS нинг ҳамкорлари, яъни ахборот провайдерлари томонидан мунтазам равишда янгиланиб борилади.

Финляндия миллий туристик ташкилоти 2001 йилда дунёда биринчи бўлиб миллий маълумотлар базасини симсиз фойдаланиш баённомасига мувофиқ хизмат сифатида тақдим этишга муваффақ бўлди. Ушбу ахборотлар базаси ёдгорликлар, меҳмонхоналар, тур ва экскурсиялар, туристик бюроларнинг манзили ва телефонлари каби муҳим маълумот файлларидан таркиб топган. Энг муҳим ахборот базалари тизимлари Финляндия туризм кенгаши томонидан молиялаштирилиб, фойда эвазига ишламайди ва бу ахборот базаларидан фойдаланишда қайта қулайликлар

яратади. Ўзбекистонда туристик соҳасида инновацияларни кенг қўллаш мақсадида Финляндиянинг илғор тажрибасидан фойдаланиш мумкин. Бунинг учун ҳукумат хусусий сектор субъектларига кафолатлар, субсидия заёмлари, солиқ имтиёзлари, имтиёзли кредитлардан ташқари, тармоқда молиялаштиришни ҳам қисман ўз зиммасига олмоғи лозим.

Замонавий халқаро туризм турли давлатларнинг жаҳон туризм бозорига чиқишининг ўзига хос механизми бўла олади. Ўз вақтида миллий туристик мажмуаларнинг жаҳон бозорига кириб бориши натижасида миллий иқтисодиётнинг бошқа соҳалари ҳам товарлар ва хизматлар бозорига кириб боришлари учун шароит яратилади. Ишлаб чиқариш кучларининг ривожланиш даражаси ривожланган давлатлар миллий иқтисодиётининг иқтисодий ривожланишнинг индустрлаштиришдан сўнгги даврга кириб бориши билан белгиланади. Унинг ўзига хос белгиси, бу ўзининг индустриал технологияларига нисбатан ахборот технологияларининг кўпрок бўлишидир. Туризм мустақил соҳа сифатида маълумотлар даврининг муносиб вакили ҳисобланади. Индустрлаштиришни мақсад қилиб олган мамлакатлар учун туризмдан миллий иқтисодиётда мавжуд барча маълумотларни тўплаш воситаси сифатида фойдаланиш ривожланган мамлакатлар каторидан жой олишга ёрдам беради.

Туризм соҳасида инновацион фаолиятни жадал ривожлантириш ва уни тармоқни юксалтиришни нг асосий омилига айлантириш учун ушбу фаолиятнинг ҳуқуқий-меёрий базасини такомиллаштириш лозим. Бизнинг назаримизда, биринчи навбатда “инновацион фаолият” тўғрисида махсус қонун қабул қилиниши лозим. Лекин қонун билан бирга туризмда инновацион фаолиятни ривожлантириш ва тартибга солишда “Ўзбектуризм” миллий компанияси муҳим рол ўйнаши мумкин.

Туризм соҳасида инновацион фаолиятни тартибга солишни такомиллаштиришнинг муҳим йўналишларидан бири бевосита “Ўзбектуризм” миллий компаниясининг раҳбарлигида туризм соҳасида

инновацион инфратузилмани ташкил этиш ва ривожлантириш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз. “Ўзбектуризм” миллий компанияси туризм соҳасида инновацион фаолиятни жадаллаштиришнинг ташаббускори, ташкилотчиси бўлмоғи, уни ҳар томонлама қўллаб-қуватлаши, рағбатлантириши ва қаттиқ назорат остига олиши керак. У туризмда инновацион жараёнларнинг ва бу соҳадаги илмий тадқиқотларнинг йўналишларини белгилаб беришни ўз зиммасига олиши керак. Туристлик хизматлар соҳасида янгича ёндашувларни ишлаб чиқиш ва жорий қилиш, ахборот технологияларини янгича, замонавий асосда такомиллаштириш, туризмни бошқаришнинг ҳамда туристларни жалб этишнинг, яъни турмахсулотни халқаро бозорда сотишнинг янги механизми ва усулларини яратиш ва қўллашни таъминлашдек муҳим вазифаларни бажариш ҳам “Ўзбектуризм” миллий компанияси зиммасига юклатилмоғи лозим.

3.3. Меҳмонхона хизматлари соҳасида инновация фаолиятини ривожлантириш ва унинг самарадорлигини ошириш бўйича таклиф ва тавсиялар

Туризмнинг ривожланиш истиқболлари кўп жиҳатдан меҳмонхона хизматлари сифати билан боғлиқ. Турист ўз уйидан йироқда, бегона юртда ўзини эркин, осойишта ҳис қилиши учун асосий рол турист яшайдиган меҳмонхона зиммасига тушади. Меҳмонхона хизматлари туристнинг ўз саёҳатидан умумий қониқиш ҳосил қилишида, мамнун бўлиб, яхши кайфият ва ёқимли таассуротлар билан юртига қайтишида муҳим ўрин тутади. Сайёҳнинг саёҳатдан айнан шундай таассуротлар билан ўз юртига қайтиши унинг такрор саёҳатга келиши ҳамда ўзи ташриф буюрган туристик макон ҳақида кўрган-билганларига ижобий фикр ва мақтовлар билан реклама қилишининг асосий шарти ҳисобланади. Сайёҳнинг бутун саёҳат жараёнидан қониқиш ҳосил қилишидан, унинг ўз саёҳатига бўлган муносабатининг шакллантиришида туристик хизматлар умумий занжирида меҳмонхона билан боғлиқ қандай жиҳатлари бор?

Бизнинг назаримизда сайёҳнинг ўз саёҳатига умумий муносабатини шакллантиришда айнан меҳмонхона хизматлари билан боғлиқ қуйидаги жиҳатлари бор: меҳмонхона хизматларининг нархи; меҳмонхонада яшаш шароитлари; меҳмонхона жойлашган ҳудуд; меҳмонхонадаги муҳит, меҳмонхона ходимларининг муомиласи, унда яратилган қулайликлар; меҳмонхонада туристлар учун кўрсатиладиган хизматларнинг турлари ва сифати; хавфсизлик кафолатлари.

"Афросиёб палас" меҳмонхонаси шаҳарнинг марказида жойлашган бўлиб, бу жиҳатдан шаҳарнинг турли ҳудудларида жойлашган бошқа рақобатдош меҳмонхоналарга нисбатан анча устунликларга эга. Бу хусусда диссертациянинг II бобида батафсил баён этилган. Сайёҳларнинг меҳмонхонага бўлган муносабатини шакллантиришда иштирок этувчи бошқа барча омиллар, чунончи хизматларнинг нархи, турлари, сифати, миқдорга муносабати ва бошқалар айнан меҳмонхона жамоасининг иш фаолиятига,

унинг сифат ва миқдор кўрсаткичларига боғлиқ. Меҳмонхонанинг ўз рақобатчиларига нисбатан устунликка эга бўлишининг асосий шарти инновацион фаолиятни ривожлантиришдан иборат. Инновацион ёндашув меҳмонларни кутиб олишдан тортиб, уларни жойлаштириш, уларга хизмат кўрсатиш ва кузатишгача бўлган барча хизматлар жараёнида ўз ифодасини топмоғи лозим.

Меҳмонхоналар бизнесида кўп нарса меҳмонларни тўғри кутиб олиш маҳоратига, уларга бўлган эътиборга боғлиқ. Туристлар меҳмонхона ичкарисига кадам қўйгандан то жўнаб кетгунча ўзларига чуқур ҳурмат, иззат ва илтифот кўрсатилганини ҳис этиш лозим. Шундагина меҳмонхона ҳозирги рақобат курашида енгиб чиқиши мумкин.

Шулардан келиб чиққан ҳолда "Афросиёб палас" меҳмонхонасида куйидагиларни амалга ошириш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз:

- меҳмонхона хизматларини ривожлантириш тизимида меҳнат унумдорлигини, шикоят ва таклифларни таҳлил қилиш, миждозларни ўрганиш, уларга кўрсатилган хизматлардан қаноатланганлик даражасини назорат қилиш;
- меҳмонхонада хизмат кўрсатишни ривожлантириш дастурини ишлаб чиқиш ва уни жорий этиш яхши натижаларга олиб келади. Чунки дастурда белгиланган вазифаларни амалга ошириш орқали янги натижаларга эришилади;
- меҳмонхонани бошқаришнинг замонавий шакллари жорий этиш;
- меҳмонхонада замонавий ахборот тизимидан фойдаланишни ташкил этиш;
- ҳозирги кун талабларидан келиб чиққан ҳолда сифатга эътиборни кучайтириш, инсон ресурсларини бошқаришни такомиллаштириш. Бунда малакали ходимлар меҳнатига муносиб ҳақ тўлашни таъминлаш, ишчи ходимларни рағбатлантириш тизимини такомиллаштириш, уларнинг узлуксиз равишда малакасини ошириб бориш ва бошқалар;

- меҳмонхонада кўрсатилаётган хизматлар сифатини истеъмолчи нуқтаи назаридан ўрганиш бўйича доимий маркетинг тадқиқотларни олиб боришни ташкил этиш ҳамда меҳмонхона бизнеси ривожланган хорижий мамлакатлар тажрибаларидан кенг фойдаланиш.

Меҳмонхонада инновацион фаолиятни ривожлантиришда маркетинг тадқиқотларининг алоҳида ўрни бор. Шундан келиб чиққан ҳолда маркетинг ва маркетинг тадқиқотлари масалаларига батафсилроқ тўхталиб ўтишни лозим деб топдик.

Меҳмонхона хизматлари соҳасида ва унинг самарадорлигини оширишда инновацион фаолиятни ривожлантиришда маркетинг масалалари жуда муҳим рол ўйнайди. Сифатли хизмат кўрсатмайдиган меҳмонхона корхонаси рақобатга чидамли бўлмайди, ўзининг асосий мақсадларига эриша олмайди. Меҳмонхона ривожланишининг тахлили фойда маркетингнинг маҳсули эканлигини, яхши йўлга қўйилган маркетинг инновацион фаолиятнинг шарти эканлигини кўрсатади. Меҳмонхона олдида маркетингдан унумли фойдаланиш унинг ёрдамида аниқланган камчиликларни ўз вақтида бартараф этиш, хизмат кўрсатиш сифатини ошириш стратегиясини ишлаб чиқиш вазифаси туради. Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, мижознинг меҳмонхонага такроран келиши биринчи навбатда унга кўрсатилган хизматнинг сифатига боғлиқ. Биринчи марта меҳмонни яхши реклама, бой жиҳозлар ёки чиройли интерьер билан жалб қилиш мумкин. Аммо иккинчи марта меҳмон ходимларнинг хизмати алакали ишлаши ва унга кўрсатилган хизмат сифатининг юқориликка эришишига асосий эътибор беради. Агар хизмат кўрсатиш корхонасини унинг рақобатбардошлиги нуқтаи назаридан кўриб чиқсак, маркетинг унинг ривожланишига энг катта таъсир кўрсатишига ишонч ҳосил қиламиз. Истеъмолчига сифатли маҳсулотни муваффақиятли сотиш корхона рақобатбардошлигининг асосий манбаи, унинг муваффақиятли ривожланишининг асосий шарти ҳисобланади. Меҳмонхонада инновацион фаолиятни

ривожлантиришда маркетингдан унумли фойдаланиш учун қуйидагиларга кучли эътибор қаратиш лозим:

1. Моддий –техника базасини, яъни меҳмонхона биноларининг қулай лойиҳалаштирилганлиги ва сифатли жиҳозланганлиги, жамоат ва яшаш хоналарининг қулай мебел ва ускуналар билан жиҳозланганлиги, тўлиқ комплектли юқори сифатли чойшаблар, замонавий ошхона жиҳозлари билан таъминланганлиги;

2. Хизмат кўрсатишнинг илғор технологияларини, жорий этилганлиги. Бунга: жамоат ва турар хоналарни тозалаш тартиби ва усуллари; мижозларни рўйхатга олиш ва улар билан ҳисоб-китоб қилиш, ресторан ва барларда овқатлар ва ичимликларни сифатини таъминлаш, савдо залларида хизмат кўрсатиш шакллари ва бошқаларни доимий тарзда такомиллаштириб бориш кабилар киради;

3. Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг юқори даражада малакага эга эканлиги, уларнинг меҳмонга аниқ, тез ва маданиятли хизмат кўрсатишга қодирлиги ва тайёрлигини қаттиқ назорат қилиш.

Мижозларнинг меҳмонхона хизматларига бўлган талабларини доимий ўзгаришини эътиборга олган ҳолда, мижозларнинг барча эҳтиёжларини эътиборсиз қолдирмаслик ва белгиланган стандартларга мос келувчи сифатли хизматлар кўрсатиш инновацион фаолиятнинг муҳим стратегияси ҳисобланади. Туризм минтақалари ҳам, алоҳида хизмат кўрсатиш корхоналари ҳам истеъмолчи билан муносабатда бўлиш соддалаштирилган ҳолда, фақат хизмат кўрсатиш технологияси асосида амалга оширилмаслиги кераклигини яхши тушуниб етишлари лозим. Хизмат маркетинги ҳар доим ҳам истеъмолчилар, раҳбарлар ва ҳатто хизматчиларнинг ўзларини ҳам қониқтирмайди. Юқори сифатли хизмат кўрсатишни таъминлашда, унда инновацияларнинг ролини оширишда маркетинг стратегиясини танлаш муҳим ҳисобланади. Хизмат кўрсатиш стратегиясини танлашда корхона раҳбари энг аввало бозор шароитининг

моҳиятини англаб етиши ва бу шароитда корхона қандай йўл тутишида лозимлигини яхши тасаввур қилмоғи лозим.

Меҳмонхона стратегиясининг асосий мақсади - рақобатбардошликни сақлаш ва мустаҳкамлашдан иборатдир. Меҳмонхона хизматлари маркетингини такомиллаштиришдаги асосий йўналишларга инновацион ёндашув асосида кўрсатадиган хизмат турларини кенгайтириш, нархни пасайтириш, реклама тадбирларини кучайтириш лозим.

Меҳмонхона ҳозирги замон талабларига мувофиқ истеъмолчига турар жой билан бирга унга яшаши билан боғлиқ яна бир қатор хизматлар, чунончи, овқатланиш, транспорт, алоқа, тиббиёт, маиший, спорт, экскурсия хизматлари ва бошқа хизматларнинг турлари қанча кўп ҳамда сифати қанча юқори бўлса, меҳмонлар учун шунча қулай бўлади. Ушбу мақсадда “Афросиёб палас” меҳмонхонаси таркибидаги олдин мавжуд бўлган барча хизмат турларини қайта тиклаш ҳамда янгиларини жорий этиш лозим.

“Афросиёб палас” меҳмонхонаси 4 юлдузли энг нуфузли манзилгоҳлардан бири бўлиб, уни танлаган мижозлар юқори дидли, молиявий имкониятлари катта ҳамда маданий савияси юқори бўлган кишилардир. Шунга мос равишда уларнинг меҳмонхона хизматларига, унинг турлари ва сифатига талаблари ҳам юқори.

Туристларнинг дам олиш ва кўнгил очар ўйинларни ташкил қилиш, уларнинг ўз вақтларидан самарали фойдаланишини таминлаш - туризмдаги энг муҳим ва масъулиятли вазифа ҳисобланади. Зеро, турист (меҳмон) нинг саёҳатдан кутилган орзуси нафақат мўъжизакор тарихий маданият обидаларини кўриш, балки ана шу интилиш, томоша қилишни режалаштириш замирида хос ранг-баранг бўлган, ўз давлатида имкони бўлмаган дам олиш, кайфиятини яхшилаш эҳтиёжлари ҳам мавжуд.

Ўзбекистонда ички туризмда туристларнинг бўш вақтларини олдиндан билиш ёки маълум вақт чегараларида бўлишлигини аниқ белгилаш жуда қийин масала. Чунки тажриба кузатувлар ички туристлар ўзлари хоҳлаган вақтларда бўш вақтини ташкил қилишлари (чойхонада овқат ташкил қилиш

ёки шаҳар кўчаларини айланиш, савдо магизнларига кириш) мумкинлигини кўрсатади. Маҳаллий туристларнинг шаҳарлардаги музейларга, стадионларга ёки маданият марказларига ёки шаҳарда ўтказилётган ҳар хил мавзулардаги учрашувларга қатилашишлари деярли кузатилмайди. Улар, биринчи навбатда, шаҳардаги тарихий-обидаларни томоша қилишади. Зиёротгоҳ жойларда сиғинишиб, зиёрат амалларини бажаришади ва асосан совғалар олиш учун савдо дўконлари билан банд бўлишади.

Халқаро туристлар эса савдо сотиқ дўконларига деярли киришмайди. Улар дастлаб шаҳримизда дунё миқёсида овоза бўлган тарихий, маданий обидаларни томоша қилишади, сўнгра тарихий воқеалар билан боғлиқ жойларга боришади, кўп холларда шаҳар ёки туманлар кўчаларида сайр қилиб юрадилар.

Квартальнов В. А.¹ туристларнинг бўш вақтларини аниқлашни ўзларидан сўраб билиш керак деган фикрни билдиради ва халқаро туристларнинг шаҳар кўчаларида сайр қилиб юришларини бўш вақтни ўтказиш деб билади. У халқаро туристларнинг кўчаларда ўзлари сайр қилиб юришларини туроператорнинг тажрибасизлигидир деб баҳолайди.

Дурович А. П.² эса туристларнинг бўш вақтини туроператорлар ва меҳмонхона хўжалиги белгилаши, уларнинг дам олиши ва кўнгили очар ўйинлари дастурини ишлаб чиқиши зарур деган фикрни илгари суради.

Мантқан олиб қаралганда ҳар қандай халқаро турист бошқа бир давлатга саёхат уюштирганда ўз саёхат дастурида имкон борича кўп нарсаларни кўришни, билишни мақсад қилиб қўяди. У кутиб олувчи туристик фирма ёки меҳмонхона билан шартнома тузилётган вақтда ўз шартларини баён қилади. Агар меҳмонхона хўжалиги туристнинг таклифлари асосида унга хизмат кўрсатиш дастурига ўзларининг таклифларини қўшган вақтда ҳам турист учун албатта бўш вақт ҳосил бўлиши мумкин.

¹Квартальнов В. А. Теория и практика туризма. КНОРус, Москва, 2003

²Дурович А. П. Организация туризма. Москва, 2005

Яна шуни ҳам таъкидлаш лозимки, туризмда кўп хизмат туристларни чарчатади, оз хизматлар эса туристларни зериктириб қўйиши эҳтимоли бор. Шунинг учун туристларга хизматлар кўрсатиш дастурини ишлаб чиқишда туристга бир кунда қанча объектларни кўрсатиш мақсадга мувофиқлигини билишимиз лозим бўлади. Лекин меҳмонхонага келиши мумкин бўлган туристларнинг имконияти ва истакларини биз олдиндан билишимиз ва шунга асосланган дастур ишлаб чиқишимизнинг иложи йўқ. Шу сабабли улар келганда хизматлар кўрсатиш дастурини улар билан бирга ишлаб чиқиш мақсадга мувофиқ.

Бундан ташқари, туристларда, айниқса халқаро туристларда режали дам олиш билан бирга бўш вақтлари ҳам (ҳаво ҳарорати қаттиқ кўтарилганда, кучли ёмғир ва бошқа) вужудга келиши мумкин. Бундай вақтларда турпакетда тузилган биринчи дастурлардаги тадбирлар мўлжалдан олдин тугаб қолади. Ана шу вақтда туристлардаги фавқулодда пайдо бўлган бўш вақтларини самарали ўтказиш бўйича олдиндан тайёрланган иккинчи дастур яхши ёрдам беради.

Республикамизда туристик мавсум асосан баҳорнинг иккинчи ярмидан то октябр ойларигача давом этиши маълум. Ушбу муддатларда бизда ёруғ куннинг узайиши ҳисобидан бўш вақтларнинг асосан кечки овқатдан кейинги вақтларга тўғри келади. Шунинг учун ҳам дам олиш ва кўнгил очар ўйинларни ташкил қилиш тадбирлари кечки пайтларга тўғри келишини режалаштириш лозим бўлади.

Қайд қилинганлардан келиб чиқиб, "Афросиёб палас" меҳмонхонасида туристларнинг бўш вақтларини дам олиш ва кўнгил очар ўйинларни ўтказиш дастури асосида қуйидаги мавзуларда ташкил этиш яхши натижалар беради: А.Навоий номидаги университет хиёбонига сайрга таклиф қилиш; хотира боғига таклиф қилиш; "Зарафшон" давлат кўриқхонасига таклиф қилиш ва сайр қилдириш; шаҳардаги театрларга, университет ва институтларга таклиф қилиш (танишув, давра суҳбати); Регистон-шоу мусиқали кўрсатувга ва Сиёб бозорини кўрсатишга таклиф қилиш; қушлар бозорига таклиф қилиш;

Самарқанд каналига чўмилишга ва овқатланишга таклиф қилиш; спорт мажмуаларига таклиф қилиш; Самарқанд шаҳридаги миллий меросимиз тадбирларига ва ишлаб чиқариш масканларига таклиф қилиш ва бошқалар.

Туристларни дам олиш ва кўнгил очар ўйинларига таклиф қилишда ишлаб чиқарилган тадбирларнинг ўтказилиши вақти, жойи ва шароитларини ёзма равишда туристга бериш, тақдим қилиш ва уларга ўзлари учун мақбул хизмат турларини танлаш имконини яратиш мақсадга мувофиқ.

“Дам олиш ва кўнгил очар ўйинларни ўтказиш” дастури билан танишган турист таклиф қилинаётган мавзуларга қизиқиш пайдо қилиши ва кўпроқ тадбирларга қатнашишни хохлаши ҳам мумкин. Шундай қилиб “Афросиёб палас” меҳмонхонасида хизматлар сонини кенгайтириш бу хизматларнинг сифатини яхшилаш ва самарадорлигини оширишнинг жуда катта имкониятлари бор. Энг муҳими, туристларни дам олдириш ва улар учун кўнгил очар ўйинларни ўтказишни қизиқарли ва ўзига хос, хилма-хил мазмунларга эга бўлган тадбирларни ишлаб чиқиш ва юқори даражаларда ўтказиш ишларига жуда масъулият билан қараш ва бажариш учун меҳмонхона менежерлари ва туроператорлар ўз малакаларини узлуксиз ошириб боришлари талаб қилинади.

Меҳмонхоналар бизнесида хизмат кўрсатиш сифатини бошқаришни такомиллаштириш, хориж тажрибасини ўрганиш ва тадбиқ этиш ҳозирги куннинг муҳим вазифаларидан ҳисобланади.

Меҳмонхона бизнесида мижозларни жалб этишнинг энг асосий йўлларида бири бу қўшимча хизматларни ривожлантириш ҳисобланади. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган қўшимча хизматлар пуллик ёки бепул бўлиши мумкин.

Тадқиқот натижасида “Афросиёб палас” меҳмонхонасида қуйидаги салбий жиҳатлар аниқланди:

- хизмат турларининг етишмаслиги;
- реклама фаолиятининг ривожланмаганлиги;
- овқатлантириш хизматларининг такомиллашмаганлиги;

- хизматларга нисбатан нархларнинг юқорилиги ва бошқалар.

Ундан ташқари меҳмонхоналарда маиший хизмат кўрсатишни ташкил этиш ва ривожлантириш замон талабига айланмоқда.

3.3.1 жадвал

«Афросиёб палас» меҳмонхонасида хизмат турлари ва уларни кенгайтириш бўйича таклифлар

Ҳозирги кунда меҳмонхонада мавжуд хизмат турлари	Янги хизмат турларини жорий қилиш бўйича таклифлар
<p>Меҳмонларга жойларни бренлаш, меҳмонларни кутиб олиш жойлаштириш, хона ва бельёни тозалаш, меҳмонларни кузатиш</p> <p>Меҳмонларни овқатлантириш хизматлари</p> <p>Меҳмонларга транспорт хизматлари</p> <p>Тиббий хизматлар</p> <p>Хавфсизлик хизматлари</p> <p>Конференц-зал хизматлари</p> <p>Спорт хизматлари</p> <p>Экскурсия хизматлари</p> <p>Саргарошлик хизматлари</p>	<p>Савдо дўкони ташкил этиб, савдо хизматлари кўрсатиш</p> <p>Кийимларни ювиш ва дазмоллаш</p> <p>Таржимонлик хизматлари</p> <p>Маданий хизматлар, турли хил кеча ва концертлар уюштириш</p> <p>Буюртмага асосан нафақат меҳмонхона таркибидлаги, балки шаҳардаги бошқа ресторанлардан ҳам овқат узатиш хизматларини ташкил этиш</p> <p>Тез ёрдам чақиритиш</p> <p>Тиббий оптичкалар билан жихозлаш</p> <p>Мижозларни белгиланган вақтда уйғотиш</p> <p>Гид-таржимонлар хизматига буюртма</p> <p>Мижозларнинг буюртмасига мувофиқ гул ёки сувенирлар харид</p>

	қилиб келиш
	· Пойафзалларни таъминлаш хизматлари
	· Такси чақириш хизматлари

Туристларнинг турли маиший ва хўжалик талабларини қондирувчи, юқори ҳулайликни таъминловчи чоралар тизими меҳмонхонада инновацион фаолиятни ривожлантиришнинг муҳим йўналишларидан бири. Албатта хизматлар рўйхати меҳмонхоналар категориясига боғлиқ бўлади. Маиший хизмат тўлиқ рўйхати бўйича хизмат кўрсатишни таъминлаш учун меҳмонхонада имконият бўлмаслиги мумкин. Аммо хизматлар сони меҳмонлар талабига жавоб берадиган бўлишига интилиш, уларнинг сонини кўпайтириш муҳимдир (жадвал 3.3.1).

"Афросиёб палас" меҳмонхонасига хизматлар кўрсатиш таркибига қуйидаги қўшимча хизмат турларини киритиш лозим деб ҳисоблаймиз: шошилинич кир ювиш ва кимёвий тозалаш; шахсий буюмларни таъмирлаш ва дазмоллаш ёки дазмолни прокатга бериш, пойафзални тозалаш ва таъмирлаш, нарсалар ва қиммат баҳо буюмларни сақлашни ташкил қилиш, багажни юклаш, тушириш, номерга уни элтиб бериш хизматлари ҳам йўлга қўйилиши керак. Ундан ташқари сартарош, маникюр, массаж хизматини мижоз талабига кўра ташкил этиш мумкин. Мазкур юқорида кўрсатилган хизматларни "Афросиёб палас" меҳмонхонасида жорий этилиши туристлар оқимини ошишига ёрдам бериши муқаррар.

Туризм соҳасида инновацион фаолиятни жадаллаштиришда таълим соҳасининг алоҳида ўрни бор. Ўқув муассасалари билан туризм соҳасидаги хўжалик субъектлари ўртасидаги миллий-амалий алоқаларни кучайтиришга эришиш лозим. Ўқув жараёнида бўлажак мутахассисларни инновацион иқтисодий талабларига мослаштириб таёрлаш жуда катта аҳамият касб этади. Амалиёт яратадиган ҳар қандай муаммоли вазиятга ижодий ёндаша оладиган ва мустақил фикрлашга қодир кадрларни таёрлаш муҳим аҳамиятга эга. Чунки айнан ана шундай мутахассисларгина ишлаб чиқариш жараёнида

инновацион гоёларни яратадилар ҳамда уларни амалиётга жорий этишга эришадилар. Таълим жараёнида малакаси ишчи кучи истеъмолчилари талаб ва эҳтиёжларига мувофиқ ўқув режа ва фан дастурларига тегишли ўзгартиришлар киритиб бериш амалиёти инновацион фаолиятни жадаллаштириш нуқтаи назардан яхши ижобий натижа беради деб ҳисоблаймиз.

Олий ва ўрта махсус таълим муассасаларида талабалар замонавий техника, компьютер технологияларни, инновацион фаолият назарияси соҳасида, умуман барча мутахассислик фанлари бўйича чуқур назарий билимларга эга бўлмоқлари лозим. Айнан ана шу назарий билимларни амалиётда ижодий ёндашув асосида қўллашнинг ўзи катта инновацион ўзгаришларга олиб келади. Чунки назария хамиша амалиётдан олдинда юради ва назарий билимларни қўллаш амалиётни инновацион асосда илгарилаб кетишига асос бўлади.

Туризмда инновацион фаолиятни жадаллаштириш муаммоларини ҳал этиш учун талабаларнинг ишлаб чиқариш амалиётини такомиллаштириш лозим бўлади. Ишлаб чиқариш жараёнида бўлажак муттахасислар ўзларининг назарий билимларини амалиёт билан боғлаш имкониятига эга бўладилар, уларни амалиёт синовларидан ўтказадилар, дастлабки амалий билим ва кўникмалар ҳосил қиладилар. Ишлаб чиқариш амалиётини ташкил этиш ва ўтқозишга муносабатни тубдан ўзгартириш, уни таълим тизимида малакали, билимдон кадрлар таёрлашнинг муҳим бўғимига айлантиришга эришиш лозим. Таълим муассасидаги камчиликлар оқибатида кўп ҳолларда ишлаб чиқариш амалиёти етарли даражада самара бермаяпти. Хўжалик субъектлари ҳам талабаларнинг ишлаб чиқариш амалиётига эътиборсизлик билан қарайди. Уларда талабаларнинг амалиёти фақат ўқув муассасанинг вазифаси деган нотўғри тушунча қаттиқ ўрнашиб қолган. Ваҳоланки, ишлаб чиқариш амалиётининг самарали ўтишидан айнан корхона ва ташкилотлар кўпроқ манфаатдордирлар. Унинг самарали ўтиши эса, биринчи навбатда корхона ва ташкилотларнинг муносабатига чамбарчас боғлиқ. Ўқувчи-

талабалар ишлаб чиқариш амалиётини фақат илғор, инновацион фаолиятда катта ютуқларга эришган корхона ва ташкилотлар базасида амалга оширишлари лозим. Кейинчалик, яъни талабалар олий ёки ўрта махсус билим юртини тугатиб, ишга жойлашганларида инновацион фаолият яхши йўлга қўйилган илғор корхона (ташкилот) тажрибасини ўзи иш бошлаган корхона ёки ташкилот амалиётига аста-секин жорий қилишга ҳаракат қилади.

Туризм соҳасида инновацион фаолиятни жадаллаштиришнинг муҳим йўналишларидан бири- ўқув муассасалари билан ишлаб чиқариш корхоналари ўртасидаги илмий-амалий ҳамкорликни кучайтиришдир. Ҳозирги кунда ўқув юртларида катта илмий салоҳият мужассамланган бўлиб, ундан инновацион ғояларни яратиш ва уларни амалиётга тадбиқ этишда фойдаланиш лозим. Айниқса туристик ташкилот ва корхоналарнинг буюртмалари асосида илмий-тадқиқот ишларини бажаришни кенг ривожлантириш лозим.

Меҳмонхона бизнесини ривожлантириш учун нафақат хизматлар сонини кўпайтиришга эътибор бериш, балки кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишга ҳам эътиборни кучайтириш лозим. Хизматларнинг сифатларини ошириш учун эса янги-янги технологиялар ва дастурлар ишлаб чиқариш, яъни инновацияларни ривожлантириш талаб қилинади.

Меҳмонхонадаги хизматларнинг турини кўпайтириш мураккаб муаммо эмас. Меҳмонхоналарда хизматлар кўрсатишда нафақат уларнинг сони, балки сифати ҳам муҳим ҳисобланади. Мутахассислар томонидан меҳмонхона хўжалиги хизмати сифати дейилганда меҳмонхона хизматидан фойдаланаётган мижозларнинг турли-туман хизматларга бўлган эҳтиёжини тўлалигича юқори савияда қондиришга қаратилган ва уларга кам харажатлар билан тегишли даражада моддий ва маънавий жиҳатдан наф келтирадиган нуқсонсиз хизматлар мажмуига айтилади³. Меҳмонхоналарда хизматлар

³Холикулов А.Н. Меҳмонхоналарда сервис сифати ва самарадорлигини ошириш имкониятлари. Иктисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун тақдим этилган диссертация автореферати. Самарқанд-2010.

кўрсатиш сифатига эътибор бермаслик "Афросиёб палас" меҳмонхонасида ҳам учрайди. Бу эса, ўз навбатида, келувчи сайёҳлар сонига салбий таъсир кўрсатмоқда. Лекин бу хизматларни таклиф қилиш ва сифатли даражада ижро қилиш албатта меҳмонхоналарда хизмат қилувчиларнинг ижрочилик қобилиятларининг юқори даражаларга етганлиги, малакаси ва маҳорати билан белгиланади. Эътибор бериш лозимки, меҳмонхона хўжалигининг раҳбарлари ёки менежерлари билан туристлар деярли учрашмайдилар ва мулоқотда ҳам бўлмайдилар. Туристларни уларни қабул қилишдан тўрт то қузатишгача жойлаштириш хизматлари, ресторан овқатлантириш хизматлари, хонадаги хизматлар ва қўшимча хизматларни барчасини меҳмонхона ходимлари бажаришади. Шунинг учун ҳам меҳмонхонадаги хизматлар ва сервиснинг самарадорлигини оширишда энг долзарб масалалардан ҳисобланади. Бу йўналишда "Афросиёб палас" меҳмонхонасида кадрлар таркибини такомиллаштириш ҳамда уларнинг малакасини ошириш, уларда янгича, ижодий фикрлаш қобилиятини ривожлантириш муҳим ҳисобланади.

Меҳмонхона ходимларида айниқса хизмат кўрсатиш маданиятини ривожлантириш катта аҳамиятга эга.

Хизмат кўрсатиш маданияти – бу ўз бурчига садоқат ва ҳалоллик билан муносабатда бўлиш, бошқа одамлар ва ўзининг вақтини қадрлаш, ўзини ҳам, бошқаларни ҳам ҳурмат қилиш, меҳмонлар ҳузурида одоб сақлаб, ўз бандлиги ёки кайфияти бузуқлигини яшира олиш ҳислатларидир⁴.

Меҳмонхона бизнесида ходимнинг тайёргарлик даражаси кўрсатиладиган хизматлар даражасига мувофиқ келиши керак. Меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходими ҳеч бўлмаганда битта чет тилини билиши зарур. Шунинг учун камида ҳар беш йилда бир марта маъмурий-бошқарув, хизмат кўрсатувчи, ишлаб чиқариш ва техник ходимлар малака разрядларини ошириш ва тасдиқлаш учун "Ўзбектуризм" МК

⁴ Маматқулов Х.М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш. Самарқанд-2011.

томонидан аттестациядан ўтказилиши керак деб ҳисоблаймиз. Меҳнат маданиятини оширишнинг муҳим гарови бу ходимнинг ўз ишидан манфаат топишидир. Шунга кўра меҳмонхона бизнесида ходимларнинг иш сифатига қараб маош олишини тадбиқ этиш зарур. Ушбу тизимда ишчи ва мутахассисларнинг инновацион фаолиятини рағбатлантириш ҳам асосий ўринни эгалламоғи лозим.

3.4. Меҳмонхонада меҳнат ва ҳаёт фаолияти хавфсизлигини таъминлаш чора тадбирлари

Меҳмонхона меҳнат муҳофазаси ва ҳимоясининг умумий қоида, ва кўрсатмалардан ташқари, ҳар бир хизмат ва иш лавозимнинг ўзига қаратилган инструкцияси бўлиши керак.

Меҳмонхона ходимлари ҳаммаси тиббий кўриқдан ўтишлари ва иш жойи инструктажини олишлари лозим.

Биз қуйида туристик фирмамехмонхонаси мисолида маҳаллий туризмнинг айрим хизматлари ходимлари учун меҳнат муҳофазаси ва хавфсизлиги бўйича бериладиган тавсиялар ва кўрсатмаларни келтирамиз.

Администратор, ҳисоб-китоб оператори ва порте, маиший хизмат электр асбоблари билан хавфсиз ишлаш тартиби ва қоидасини, ёритгичлар ўчиргичларининг жойлашишини, ёнғин хавфсизлик қоидасини билиши; ёнғинга қарши воситалар қўллаш олишни, уларнинг қаерда жойлаштирилганини билиш; қўл остидаги хизматчилар навбатидан олдин мунтазам равишда инстуктаж ўтказилиши керак.

Ишнинг тугаши билан навбатчилигини топшириш ва бу ҳақда ката администратор ёки корпус мудирига ёки директорига бериши лозим.

Катта горничний ишнинг бошланишидан олдин электр жихозлар ва приборларнинг, очилиб-ёпилувчи норвончаларнинг, қўлқоп, кўзойнак ва барча иш воситаларини текшириб кўриб созлигига ишонч ҳосил қилиш керак. Ювиш кимёвий воситаларни тўғри қўллаш, дарз кетган ойна ва сиртларни қўли жароҳат олмаслиги учун ишқалаб тозаланмаслиги керак. Ҳар бир машина воситани ишлатганда албатта унинг кучланиши тармоқ кучланишини текшириш керак. Асбоб-ускуналарни, машиналари қўллаш вақтида кепик, аҳамиятсиз носозлик бўлганда ҳам, ишни тўхтатиб мутахассисга мурожат этиш лозим.

Иш вақтида ҳар қандай кучланишда бўлган электр кабеллар хавфли ҳисобланади, шунинг учун унинг устида турмаслик, электр тармоқдан ажратилгандан сўнг йиғиштириш тавсия этилади. Чанг ютгичнинг исиб

кетиши, товушининг дағаллаши филтёрнинг тўлиб қолиши ва бошқа ҳ.к. йўл кўймаслик зарур.

- совутгичдан ташқари электро жихозларни ишлатиб қаровсиз қолдириш;

- носозлик электр жихозларини ўтказгичларини қўллаш;

- ишлаб турган электрочайникни ва электр самоворни сув билан тўлғазиш;

- розеткадан вилка шнуридан тортиб олиш;

- пахтақоғозли филтёрсиз чангютгични ишлатиш;

- чанг ютгич режими бузиш режими бўйича ҳар 45 минутда 20 мин дам бериш керак.

- чангютгични шуниридан тортиб юргизиш.

Санузелларни тозалашда албатта қўлқоп ва оид резинали фартукдан фойдаланиш керак. Раквина, ванна кафелларни ювиб тозалашда меҳнат хавфсизлик қондасига риоя этиш лозим.

Ишнинг охирида қўлланилган жихозларни тозалаб сақлаш жойига кўйиш, уларнинг носозликлари тўғрисида қайта горничнийга хабар бериш керак.

Масалан меҳмонхона объектларидан бири ҳисобланмиш меҳмонхонада фаррош ишни бошлашдан олдин махсус формада иш кийимини кийиниши, бошларида бош кийими бўлиши лозим бўлади.

Қўлланиладиган жихозлар, инвентарлар, ювиш воситаларининг бўлиши ва созлиги текширилади. Иш вақтида электр асбоб ва приборларни қуруқ ката билан ортиш, кимёвий воситалар қўлланишда резинали қўлқоплар, деворларни артишда щёбкалар, мебелларни тозалашда чиқиб турган шуруплар, дағир-буғирлардан эҳтиёт бўлиши керак.

Трубали ўтказгичларни кўрсатиладиган норвонлар билан артиш, ахлат карзиналарни қўл билан бўшатиш тақиқланади. Худди шундай электр жихозлар, электр аппаратларни техник персоналларсиз артиш, тозалаш,

тўсиқларни олиниш, электр токи бор ўтказгичлар, ишлаётган насосларни хавфсизлик мақсадида артиб тозалаш ҳам ман этилади.

Ишдан сўнг барча иш жихозлари белгиланган жойда қўйилиши керак.

Меҳмонхона ётоқ анжомларини бошқарувчиси (касбелянига ишини чойшаблар омборида қўйилган пломбани тўғрилигини текширишдан бошлаш лозим. Унинг мажбуриятига: электр приборлари, ёнғин ўчиргич, хлорли эритмалар билан ишлашни билиш; шахсий гигиена қоидаларига риоя этиш, кир, чойшабларни олиш ва тозасини бериш қоидаларини билиш, юкларни ташишда хавфсизлик қоидасига риоя этиш; ёнғин хавфсизлик қоидаларини билиши юклатилган. Айниқса, чойшабхонада дазмолни қўллаш қатъиян ман этилади.

Чойшаб таъмирловчи текширувчилар тикув машинасида тўғри билиши, фақат берилган топшириқни бажариш, фақат соз жихозларда ишлаши талаб этилади.

Ишга тушишдан олдин барча тугмаларни ўтказиш, электромашиналарнинг ерга уланганлигини текшириш, машиналари ўзини юритиб кўриб созлигига ишонч ҳосил қилиши, уларнинг ҳимоя тўсиқ билан тўсилгани, олинадиган қисмларининг беркитилганлигини текшириш лозим.

Иш вақтида хавфсизлик қоидаларига риоя этиб: машина ишлаб турганида игнани алмаштириш, қўйиш мумкин эмас; машинани секин ишга қўйиш, тикишда икки қўлни ишлатиш, қолиб қолган ипларни машина тўхтаган вақтда олиш, барча инструментларни (қайчи, отверка алоҳида сақлаш машинани қўл билан тўхтатишга ҳаракат қилмаслик, машина ҳаракат қисмлари тўла тўхтатилган вақтда ёғлаш, назорат қилиш ишларини олиб бориш керак.

Иш жойини тоза, тартибли сақлаш талаб этилади.

Гардеробчи, нарсаларни сақлаш омборчаси, навбатчиликни қабул қилишда иш жойининг тозаллигини, ёритгич приборларнинг созлигини текшириши, навбатчи администраторда ёнғин хавфсизлиги бўйича инстуктаж олиши керак.

Улар доимо иш жойида бўлиши, ёнғин хавфсизлик қондасини билиши, ёнғин ўчиргичдан фойдаланишни билиши талаб этилади. Иш жойини тозалашда горничний ёки фаррошларга берилган инстуктажни билиши керак. Иш жойига бегоналарни қўйиш қалган манн этилади.

Швейцар ишга қўшишда олдин майдончасини кўздан кечириши, эшикларнинг ойналарнинг тозалагичига, уларнинг қўлининг созлигга, керакли инвентарларнинг борлигига эътибор бериш керак.

Иш вақтида: меҳмонхона қўйилган талаб бўйича ичкарига қўйиш, киришиэшиклари олди тозалигига, иссиқлик режимига қараш керак ва талаб даражасида бўлишини таъминлаш лозим.

Барча тозалаш жараёнида меҳнат, техника хавфсизлик қоидаларига риоя этиш лозим.

Ўзича иш жойидан кетиб қолмаслиги сўралади.

Меҳмонхона ходимлари интрукцияни бузганликлари учун интизомий жазоланадилар.

Ёнғин таълим туризми фирмасининг меҳмонхонасига катта моддий зарар келтиради. Бир неча минут ёки соат жудда катта миқдордаги халқ бойликлари ёниб кулга айланади.

Ёнғин вақтида ажралиб чиқадиган зарарли газлар ҳавони заҳарлайди, кишиларни жароҳатланишига ҳатто ўлишига сабаб бўлади. Шунинг учун бошқа корхоналар сингари меҳмонхоналарда ёнғин хавфсизлиги учун бажариладиган тадбирлар муҳим рол ўйнайди.

Меҳмонхона ва тур комплексларда ёнғин чиқиши сабаби, кўпинча: олов билан эҳтиётсизлик билан муносабатда бўлиш, электротармоқлари, электр жиҳозларнинг носозлиги, ресторандаги иссиқлик ушловчиларнинг ўз вақтида тозаланмаслиги, эксплуатация технологик жараёнларининг бузилиши, таъмирлаш ва бошқа ишларда ёнғин хавфсизлик қоидаларига риоя этмаслик ҳисобланади.

Шу билан бирга номерлардаги телевизорлар ёритиш ускуналари ва чиқиш ҳолатлари ҳам сабаб бўлиши мумкин.

Шунинг учун ҳам буларнинг олдини олиш учун турли профилактик ишларни ташкил этиш керак бўлади. Аввалам бор, ишлаб чиқариш интизомини кўтариш, ёнғинга қарши қаттиқ режимни ўрнатиш, ҳар бир ҳодисани чуқур ўрганиш, хабарини бериш лозим.

Меҳмонхонаходимларини ёнғинни сезиш қобилиятини ошириш мақсадида махсус ўқитиш, ёнғин хавфсизлиғи қоидаларини бажаришни талаб қилиши лозим.

Ёнғинга қарши профилактика, деганда меҳмонхонада яшовчилар ҳаётини ёнғин хавфсизлигини таъминлаш, бино ва бойликларни сақлаш, ёнғиндан огоҳлантириш ва ёнғин бўлган пайтга мувофақият билан уни бартараф этишни билиш тушунилади.

Меҳмонхонаолдиндан эвакуация йўллари, ёнғинга қарши қўланиладиган воситалар (тутун чиқиш, лифт тахтаси ҳаво йўллари, ёнғин автоматик қурилмалари суз ҳолатда бўлишни таъминлаш лозим. Меҳмонхона коридорида, зина майдончаларида эвакуация чиқиш эшиклари устида «чиқиш» деб символик равишда одамнинг зинапоядан югураётган тасвири, ҳаракат стрелкаси кўрсатилиши лозим.

Барча меҳмонхона қават эвакуация режаси тузилиб, эшигининг орқасига кўринадиган жойларида осиб кўрсатиши лозим.

Ушбу режада қандай қилиб ёнғин, ёнғин вақтида зудлик билан чиқиб кетиш йўли кўрсатилган бўлиши керак.

Эвакуацияни ўрнатилган талекоммуникацион система орқали навбатчи администраторлар ваҳима қилмасдан эълон қилишлари лозим.

Меҳмонхона персонали вақти-вақти билан ёнғин хавфсизлиги ўқитилиб, асосий ёнғинга қарши қўланиладиган олов ўчиргичлар (ОХП-10, ОП-М, ОП-9мм, улар кўпикли, угле кислоталари бўлиши мумкин)нинг қўлланилишини ўрганиши керак.

Меҳмонхонада электржихозлар носозлиги сабабли ёнғинларни бартараф этиш учун, мунтазам равишда уларнинг созлигини текшириб туриш керак.

Меҳмонхонанинг ҳар бир ходим ўзининг лавозими мажбуриятларидан ташқари, яна ёнгин хавфсизлиги қоидаларини, ёнгиндан сақланишни қутқарув ишларини ташкил этиш билиши шарт.

Бунинг учун ҳар бир қаватда бу бўйича жавобгар шахслар тайинланиб керакли жойларда ёзиб қўйилиши лозим.

Меҳмонхона қабул қилишда, албатта ёнгин хавфсизлиги инструкцияси билан таништириш, огоҳлантириш лозим ва улар карточкаларига бу ҳақда имзо қўядилар.

Меҳмонхонада кўп ҳолда ёнгин бўлиши сабабли, кечки навбатчиларнинг жойларида бўлиши, ушлаб қолмасликлари қаттиқ талаб этилади. Чунки, ёнгин бўлган тақдирда улар меҳмонхоналарни, ёнгинга қарши тизимларни хабардор этишлари, эвакуацион эшикларини очишлари, унга қарши дастлабки ҳаракатни ташкил этишлари сўралади. Эвакуацияни айнан ёнгин қаердан пайдо бўлган бўлса, шу ердан бошлаш керак.

Кўпгина замонавий таълим туризми фирмасига ёнгин автоматик сигнализацияси ўрнатилган. Шунинг, учун марказий станциясига навбатчи электрик бўлиш лозим. Ёнгин ҳақида сигнал бўлса, уни қабул қилиш (ёзиб олиш) қаердан эканлиги аниқлаши, зудлик билан ёнгин ҳимояси тузилмасига хабар бериш, меҳмонхона навбатчисига айтиш, мунтазам равишда келаётган сигналларни кузатиб аниқлаб бериш сўралади. Унинг мажбурияти эслатма сифатида ёзилиб иш жойининг кўринадиган жойига қўйиш керак.

Администрация ходимлари меҳмонларнинг келиши олдидан номерларнинг тайёрлигини хоналар санитар ҳолатини, керакли инвентарлар билан контактланганлигини, шу билан бирга техник воситалар ҳолатини, электр асбобларнинг ва электрожиҳозлар созлигини текшириши лозим.

Меҳмонхонада фавқулотда ёнгин хавфсизлиги режимини ўрнатишда, меҳмонларни хавфсизлик тўғрисида эслатиб қўйиш ўта муҳим ҳисобланади.

Шунинг учун, ҳар бир меҳмонхонада, яшовчилар учун эслатма узилади ва унда ёнгин хавфсизлиги тўғрисида таклифлар ва ёнгин вақтида ўзини тутиш қоидалари кўрсатилади.

Замонавий меҳмонхоналарда етарли миқдорда ёнғин хавфсизлигини таъминловчи, ёнғин учун жиҳозлар билан таъминланган бўлиш лозим.

Буларга: гидрантлар, махсус мослама, шланглар, брантеятлар, аланга ўчиргич киради ва улар доимо шай ҳолатда бўлиши керак.

Меҳмонхона фирма биноси коридорида ҳар 20 м битта кўпикли ёнғин ўчиргич, биттадан буфетда, ошархонада, устахонада, сартарошхонада машина бўлимида, иссиқлик узелида, бойлерда 18 та кўпикли ва 1 та карбонат кислотали ўтўчиргич ва қумли яшик, белкураги билан бўлиши керак.

Агар меҳмонхона хўжалик ҳовлиси бўлса, унда албатта, ёнғин умли яшиги лом, болта ва челак қўйилган бўлиши керак.

Бундан ташқари ҳар бир қаватда телефон, электро мегафон ва фанар бўлиши керак.

Ҳар бир этажда махсус шланг крани, стволли қўл ушлагичи қўшилиб пломбалаб қўйиш лозим.

Ўт ўчиргичлар ҳар ўн кунда текширилиб, унинг соғлигига ишонч ҳосил қилиши талаб этилади.

Улар полдан 1,5 м, эшикдан 1,2 м эвакуация йўлини тўсмайдиган умумий интерерга мос қилиб ўрнатилади.

Ҳар бирмеҳмонхона ходимлари ишдан кўнгилли ёнғин дружиналари ҳам ташкил этиш, ўзининг самарасини беради. Улар ёнғинга қарши барча жиҳоз ва воситалар билан таъминланган бўлишлари ва ҳар вақт кўрикдан ўтказиши талаб этилади.

Хулоса

Туризм соҳасида инновацион фаолият ва уни жадаллаштириш муаммосини тадқиқ қилиш натижалари юзасидан қуйидаги хулосалар чиқарилди ва илмий тавсиялар ишлаб чиқилди.

1. Тобора глобаллашиб бораётган жаҳон иқтисодий тизими таркибида туризм жадал суръатлар билан ривожланиб бораётган тармоқлардан бирига айланди. Шу боисдан ушбу соҳа мутахассислар томонидан “келажак индустрияси” сифатида эътироф этилмоқда. 1987 йилдан бошлаб бугунги кунга қадар ушбу тармоқнинг дунё миқёсида ривожланиш даражаси ўртача 14,8 фоизни ташкил этди. Шу давр мобайнида бошқа тармоқларда ривожланиш даражаси 8,8 фоиздан ошмади. Туризмда пешқадамлик қилаётган дунёнинг айрим мамлакатларида ушбу соҳанинг мамлакат ялпи ички маҳсулотигаги улуши 40-45 фоизни ташкил этади.

2. Диссертация бажариш жараёнида амалга оширилган тадқиқотлар натижасида Ўзбекистонда туризм соҳасида ҳозирги кунда юксак иқтисодий салоҳият мавжуд ва ундан унумли фойдаланиш келажакда мамлакат иқтисодий тараққиётининг етакчи, асосий омилига айланиши мумкин деган назарий хулоса чиқаришга асос бўлди. Ўзбекистон туристларнинг диққат-эътиборини тортадиган тарихий обида ва ёдгорликларга, турли ҳил меросларга, ўзига хос анъана ва қадриятларга жуда бой мамлакат. Ҳозирги кунда Ўзбекистонда туризм соҳасида 900 га яқин ташкилот ва фирмалар фаолият кўрсатаёпти. Шулардан 370 таси меҳмонхоналар бўлиб, улардаги умумий ўринлар сони 16010 тани ташкил этди. Фақатгина 2008-2012 йиллар мобайнида мамлакатда меҳмонхоналар сони 91 тага ёки 33 фоизга, улардаги ўринлар сони эса 379 тага ёки 24 фоизга кўпайди. Шунча улкан туристик салоҳиятга эга бўлган ва ундан катта миқдорда самара олиши мумкин бўлган Ўзбекистонда бугунги кунда туризмнинг ялпи ички маҳсулотигаги улуши 2 фоизга ҳам етмайди.

3. Ўзбекистонда туризм соҳасида мавжуд улкан иқтисодий салоҳиятни рўёбга чиқариш муаммосини ҳал этишнинг асосий

йўналишларидан бири тармоқда инновацион жараёнларни жадаллаштиришдан иборат. Чунки жамият тараққиётининг hozirgi босқичида иқтисодий ўсиш, ижтимоий тараққиёт, кўп ва сифатли товар ва хизмат ишлаб чиқариш миллий иқтисодиётнинг жаҳон бозоридаги рақобатбардошлиги, авваламбор инновация ва инновацион фаолият билан боғлиқ. Назарий тадқиқотлар натижаларини умумлаштириш асосида “инновация” тушунчасининг мазмунининг хусусиятини ўзгаришлар ташкил этади. Инновацион фаолиятнинг асосий функцияси эса ўзгартиришлардан иборат, деган хулоса қилинди.

4. Бозор иқтисодиёти шароитида туризм соҳасини инновацион асосда ривожлантириш ўткир заруратга айланади. Тадқиқотлар ушбу тармоқда жадал ривожлантириш муаммоси бошқа тармоқларга нисбатан янада долзарб эканлигини кўрсатди. Ушбу назарий хулосанинг негизида туристик хизматлар бозорининг ўзига хос хусусиятлари ётади.

5. Туристик хизматлар бозорининг ўзига хос хусусиятларидан бири – таклифнинг талабдан юқорилиги ва бунинг оқибатида бозорда рақобатнинг ўта кучлилиги. Туристик хизматларга бўлган талабнинг ҳажмига кўп омиллар ва, айти бир пайтда, жуда кучли таъсир кўрсатадилар. Одатда саёҳатга талаб ўрта таъминланган ва ундан юқори даромадли тоифадаги аҳоли қатламларига мансуб кишиларда пайдо бўлади. Туристик хизматлар ҳажмига аҳоли даромадлари билан бир қаторда яна бир қанча омиллар ҳам кучли таъсир кўрсатади. Барча омилларнинг таъсири остида туризм хизматларига бўлган талабнинг ҳажми ва таркиби тез-тез ва кескин ўзгариб туради.

6. Туристик хизматлар ҳажмига таъсир этувчи омилларнинг кўплиги ҳамда улар таъсир даражасининг кескин ўзгариб туриши билан бир қаторда туристик хизматлар таклифининг ҳажми нисбатан доимий характерга эга. Объектив сабабларга кўра туристик хизматлар таклифи ҳажмини тез ва кескин ўзгариб турадиган талаб ҳажмига мос тез-тез ўзгартириш (камайтириш ёки бирданига кўпайтириб юбориш) имкони

мавжуд эмас. Бу ҳолат туристик хизмат субъектлари, айниқса меҳмонхоналарнинг иш фаолиятига катта салбий таъсир кўрсатади.

7. Туристтик хизматлар бозорида талаб ва таклиф ҳажми ўртасида нисбатнинг турли омилларнинг кучли таъсири остида кескин ўзгариб туриши туризм соҳасида ривожланиш истиқболларини башоратлашда анча жиддий муаммо ва қийинчиликлар туғдиради. Диссертацияда ушбу хулосанинг исботи сифатида 1990-2012 йиллар давомида халқаро бозорда туристик хизматлар ҳажмининг истиқболлари тўғрисидаги башоратлар амалга ўз тасдиғини топмаганлиги ҳақида статиктик маълумотлар келтирилган. Мутахассисларнинг оптимистик башоратларига зид равишда 1991, 2001, 2002, 2003, 2009 йилларда туристик хизмат соҳасида айрим муҳим кўрсаткичларда нафақат ўсиш, балки пасайиш (рецессия) ҳолатлари ҳам кузатилган. Масалан, 2003 йилда 2002 йилга нисбатан хорижга ташриф буюрганлар сони дунё мамлакатлари бўйича 0,6 фоизга, халқаро туризмдан даромадлар 1,1 фоизга, 2009 йилда 2008 йилга нисбатан эса улар мос равишда 3,6 ва 4,1 фоизга пасайди. Амалга оширилган тадқиқотлар йиллик ўсиш суръатлари бўйича кескин фарқланиш ва нотекислик Ўзбекистон туристик бозорига ҳам хос эканлигини кўрсатди.

8. Самарқандда туризмнинг тарихий сайёҳлик тури яхши ривожланган. Ваҳоланки, Самарқанда мавжуд туристик салоҳият унинг ҳудудларида туризмнинг экологик, даволанишга оид, ишбилармонлик ва бошқа кўпгина турларини ривожлантириш имконини беради. Бу эса улкан ҳудудий туристик салоҳиятни чуқур таҳлил қилган ҳолда Самарқандда туризмни ривожлантиришнинг комплекс дастурини ишлаб чиқишни тақозо этади. Тахминий ҳисобларга кўра агар туризмнинг бошқа хиллари ривожланса, Самарқандга бир йилда 530000 сайёҳ ташриф буюриши мумкин. Ҳозирги пайтда чет эллик туристлар Самарқандда камида 1 кун, кўпида 3 кун меҳмон бўлишади. Агар ҳар бир сайёҳнинг Самарқандда меҳмон бўлишини яна бир кунга узайтирилса, туризмдан йиллик даромад 17 миллиард сўмга ошади.

9. Самарқанд шаҳридаги дастлабки меҳмонхоналар ўтган асрнинг шарида, яъни 1925-1927-йилларда қурилган бўлиб, у “Регистон” (собик гишамол) меҳмонхонаси ҳисобланади. Ушбу меҳмонхонанинг қурилиш иши Самарқанд шаҳри Ўзбекистон Республикасининг биринчи пойтахти танлиги билан боғлиқдир. Ундан кейин шаҳарда қурилган меҳмонхоналар орига эски шаҳарда Сиёб бозори ёнида бунёд етилган “Шарқ” ва рафшон” меҳмонхоналари, 1960-йиллар ўрталарида қурилган “Интурист” мхонхонаси ҳисобланади. Самарқанд шаҳрига туристлар оқимининг иши муносабати билан “Афросиёб палас” (1989-йил), “Турист” мхонхоналари қурилиб битказилди ва ишга туширилди. Шаҳарда мхонхоналар қурилиши билан бир қаторда бир қанча туристик база (оқхона)лар ҳам қурилиб, ишга туширилди. Меҳмонхоналар сонининг иши билан уларнинг сифими, хизмат кўрсатиш даражаси, моддий техника алари ҳам яхшиланиб борди.

10. Иқтисодий таҳлил натижалари “Афросиёб палас” меҳмонхонаси нинг меъёрий қувватидан фойдаланиш даражаси бўйича кўпгина мхонхоналар кўрсаткичларидан жуда кескин фарқ қилишини кўрсатди. арнинг аксарият кўпчилигида меъёрий қувватдан фойдаланиш даражаси фросиёб палас” меҳмонхонасига нисбатан юқори. Масалан, 8 ўринли МЧЖ “Оксус травел” ва 90 ўринли МЧЖ “Панорама” меҳмонхоналарида бу кўрсаткич 25,2 фоизни, 20 ўринли МЧЖ “Севара Тур” меҳмонхонасида 29,9 фоизни, 38 ўринли ХИЧСФ “Шарқ” меҳмонхонасида 29,6 фоизни, 32 ўринли “Шаҳарзода НТЛ” меҳмонхонасида 31,4 фоизни, 42 ўринли ТСХФ “Спрю де Темп” меҳмонхонасида 37,4 фоизни, 10 ўринли МЧЖ “Антика ос” меҳмонхонасида эса 41,7 фоизни ташкил этди. Лекин айрим мхонхоналарда туристларни жойлаштириш меъёрий қувватидан фойдаланиш даражаси “Афросиёб” меҳмонхонаси кўрсаткичларидан анча юқори. ХК “Темур зе Грейт” (6,9 фоиз), МЧЖ “Каровон Тревел” (5,5 фоиз), МЧЖ “Камила-Орзу” (5,2 фоиз), ХИЧСФ “Зилол Бахт” (4,4 фоиз),

“Людмила” МК (1,6 фоиз), “Зарафшон Париса” (1,2 фоиз) шулар жумласидандир.

11. Нарх сиёсатининг корхона фаолияти натижаларига таъсирини баҳолаш мақсадида “Афросиёб палас” меҳмонхонаси молиявий кўрсаткичлари бошқа бир меҳмонхона ТСХФ “Эспрю де Темп” кўрсаткичлари билан таққослама тахлили амалга оширилди. Атиги 42 ўринга эга бўлган ушбу корхонанинг йиллик меъёрий қувватидан фойдаланиш даражаси 37,7 фоизни ташкил этган, “Афросиёб палас” меҳмонхонасида эса у 11 фоизга тенг. “Афросиёб палас” меҳмонхонасида турмахсулот нархлари анча баланд бўлиб, ушбу омилнинг таъсири натижасида 1 та меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум, 1 та ўринга тўғри келадиган ўртача тушум, 1 та ходимга тўғри келадиган ўртача тушум ҳам ТСХФ “Эспрю де Темп” меҳмонхонаси кўрсаткичларига нисбатан анча юқори. “Афросиёб палас” меҳмонхонасида ҳар бир мижоз ўрта ҳисобда 238,7 минг сўмлик ялпи даромад келтирган бўлса, ТСХФ “Эспрю де Темп” да бу кўрсаткич бор-йўғи 28,8 минг сўмни ташкил этган. Ҳар иккала меҳмонхонанинг меҳнат унумдорлиги ҳамда ўринлар тушумлилиги ўртасида ҳам анча кескин тафовутлар бор, аниқроғи ушбу кўрсаткичлар бўйича “Афросиёб палас” катта устунликка эга. Лекин рентабеллик кўрсаткичлари бўйича аксинча, ТСХФ “Эспрю де Темп” меҳмонхонасининг кўрсаткичлари “Афросиёб палас” меҳмонхонаси кўрсаткичларига нисбатан сезиларли даражада юқори. Масалан, харажатлар рентабеллиги ТСХФ “Эспрю де Темп” да 0,34 фоиз, “Афросиёб палас” меҳмонхонасида эса 0,22 фоиз, хизматлар рентабеллиги мос равишда 25,1 фоиз ва 18,1 фоизни ташкил этади. Айниқса, активлар рентабеллиги даражаси бўйича иккала меҳмонхона ўртасидаги фарқ жуда юқори. Жами активлар рентабеллиги ТСХФ “Эспрю де Темп” да 22,4 фоизни, узоқ муддатли активлар рентабеллиги 33,4 фоизни, жорий активлар рентабеллиги 66,8 фоизни ташкил этган бўлса, “Афросиёб палас” бўйича ушбу кўрсаткичлар мос равишда 4,5 фоиз, 5,4 фоиз ва 28,0 фоизни ташкил этди. Бунинг оқибатида катта салоҳиятга эга бўлган “Афросиёб палас”

меҳмонхонасининг молиявий аҳволи ва тўлов қобилияти ТСХФ “Эспрю де Темп” меҳмонхонаси кўрсаткичларидан анча паст. “Афросиёб палас” меҳмонхонасининг умумий тўлов қобилияти 22,5 фоизни ташкил қилса, ТСХФ “Эспрю де Темп” меҳмонхонасининг 16,5 мартадан кўпроғини ташкил қилади.

12. “Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуасининг инновацион фаолиятини SWOT- таҳлил қилиш асосида унинг кучли ва заиф томонлари, мавжуд имкониятлар ва таҳдидлар аниқланди. Таҳлил натижалари “Афросиёб палас” меҳмонхонасининг келажакда иш фаолияти самарадорлигини ҳамда хизматлар бозоридаги рақобатбардошлигини оширишнинг катта имкониятлари борлигини кўрсатди. Ушбу мақсадда меҳмонхонанинг кучли томонларини янада ривожлантириш зарур. Авваламбор меҳмонхонада икки йил муқаддам бошланган ва турли сабабларга кўра ханузгача чўзилиб келаётган реконструкция ва таъмирлаш ишларини ниҳоясига етказмоқ лозим. Бу меҳмонхона имиджини оширишда ва ундаги хизматлар сифатининг яхшиланишига катта ижобий таъсир кўрсатади. Бундан ташқари, ҳар қандай оғир шароит бўлишига қарамасдан, кадрлар малакасини ошириш, уларнинг бошқа ишга кетиб қолиш ҳолатларининг олдини олиш масалаларига эътиборни қўйиштириш лозим. Шу билан бир қаторда, меҳмонхонада ишчи - ходимларни инновацион фаолиятга қизиқишини кучайтириш, уларни самарали рағбатлантириш масалалари ҳам корхона фаолиятини тубдан яхшилашда катта имкониятлар туғдиради.

13. Тадқиқотларимиз меҳмонхона хизматлари соҳасида инновацияларни қўллаш имкониятлари катталигини кўрсатди.. Бу йўналишда виртуал воситалардан, яъни туристик фирма, меҳмонхона сайтларини кенг жорий қилиш лозим бўлади. Бу саёҳатчилар учун ўртадаги воситачиларсиз (туроператор, турагент) туристик хизматлар ҳақида хилма-хил ахборотларни олиш, уларни танлаш ва эҳтиёж пайдо бўлганда хизматларга буюртмалар бериш имконини яратиб беради. Ривожланган мамлакатларда тармоқли хизматлар ҳажми йириқ виртуал турагентликларда ҳам, туроператорлар

сайтларида ҳам йил сайин ўсиб бормоқда ва ушбу тенденция муқаррар тарзда хали узоқ вақт сақланиб қолади. Тадқиқотчиларнинг фикрига кўра, янги онлайн технологияларни ишлаб чиқиш ва жорий этиш интернет орқали меҳмонхоналардаги ўринларни ҳамда авиа-чипталарни олдиндан банд этиш (бронирование) сонининг кўпайишига олиб келади ва 2015 йилга келиб туроператорларнинг веб-сайтлари орқали уларни сотиш ҳажмининг жами сотишлардаги улуши 70 фоизга яқинлашиб қолиши эҳтимолдан йироқ эмас (2012 йилда 62 фоиз).

14. Мамлакатда келажакда туристик хизматлар, жумладан меҳмонхона хизматларида инновацион жараёнларни жадаллаштириш мақсадида ҳозирги кунда мавжуд камчиликларни бартараф этиш, истеъмолчиларда онлайн технологияларга ишончини ҳамда фойдаланиш саводхонлигини ва тажрибасини ошириш бўйича кенг кўламда ташкилий ишларни олиб бориш лозим. Шу билан бир қаторда, онлайн технологияларини кенг жорий этиш ва ундан унумли фойдаланишнинг ҳуқуқий асосларини яратиш ва такомиллаштириш, шунингдек ,истеъмолчиларда туристик хизматларни тўлашда кредит карталардан фойдаланиш учун шароит яратиш масалаларини ҳам ҳал этиш лозим. Ана шу йўналишлар асосида туризм ва меҳмонхона хизматлари соҳасида онлайн технологияларини кенг қўллаш миқдорлар билан ишлашда вақт ва маблағларни тежаш имконини беради. Бунда нафақат туристик хўжалик субъектлари, балки истеъмолчиларнинг вақтлари ҳам тежалани ва туристик хизматларга бўлган талабнинг ҳажмига катта ижобий таъсир кўрсатади.

15. Катта молиявий имкониятларга эга бўлмаган кичик корхоналар имкон қадар ўз фойдадорлигини кафолатлашга ва ортқча ҳаражатлардан ўзларини тийишга, қимматбаҳо инновацион ғояларнинг кетидан қувмасликка ҳаракат қиладилар. Шу сабабли диссертацияда ушбу жиддий муаммони ҳал қилиш ва миллий туризмнинг дунё бозоридаги рақобатбардошлигини ошириш учун Ўзбекистон ҳукумати “Ўзбектуризм” миллий компанияси ва туризм имфратузилмасини шакллантириш ва ривожлантириш билан боғлиқ

бўлган вазирликлар туризм индустриясининг ҳар бир бўғимида фаолият олиб бораётган хусусий сектор корхоналарининг ривожланишини кўллаб-қуватлашни янада кучайтиришилари лозимлиги хақида ғоя илгари сурилган. Ҳалқаро амалиётда кичик тадбиркорлик субъектларини кўллаб-қувватлашнинг ва туризм соҳасида инновацион фаолиятни ривожлантиришнинг самарали тизими ишлаб чиқилган. Мисол тариқасида Финляндияда давлат ва туризм ўртасидаги иқтисодий муносабатларни, аниқроғи давлатнинг туризм соҳасида инновацион жараёнларни жадаллаштиришдаги ролини ўрганиш ва уни амалиётга жорий қилиш лозим.

16. Туризм соҳасида инновацион фаолиятни тартибга солишни такомиллаштиришнинг муҳим йўналишларидан бири бевосита “Ўзбектуризм” миллий компаниясининг раҳбарлигида туризм соҳасида инновацион инфратузилмани ташкил этиш ва ривожлантириш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз. “Ўзбектуризм” миллий компанияси туризм соҳасида инновацион фаолиятни жадаллаштиришнинг ташаббускори, ташкилотчиси бўлмоғи, уни ҳар томонлама кўллаб-қуватлаши, рағбатлантириши ва қаттиқ назорат остига олиши керак. У туризмда инновацион жараёнларнинг ва бу соҳадаги илмий тадқиқотларнинг йўналишларини белгилаб беришни ўз зиммасига олиши керак. Туристлик хизматлар соҳасида янгича ёндашувларни ишлаб чиқиш ва жорий қилиш, ахборот технологияларини янгича, замонавий асосда такомиллаштириш, туризмни бошқаришнинг ҳамда туристларни жалб этишнинг, яъни турмаҳсулотни халқаро бозорда сотишнинг янги механизми ва усулларини яратиш ва қўллашни таъминлашдек муҳим вазифаларни бажариш ҳам “Ўзбектуризм” миллий компанияси зиммасига юклатилмоғи лозим.

17. "Афросиёб палас" меҳмонхонасида қуйидагиларни амалга ошириш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз:

- меҳмонхона хизматларини ривожлантириш тизимида меҳнат унумдорлигини, шикоят ва таклифларни таҳлил қилиш, мижозларни

ўрганиш, уларга кўрсатилган хизматлардан қаноатланганлик даражасини назорат қилиш;

- меҳмонхонада инновацияларни дастурини ишлаб чиқиш ва уни жорий этиш яхши натижаларга олиб келади. Чунки дастурда белгиланган вазифаларни амалга ошириш орқали янги натижаларга эришилади;

- меҳмонхонани бошқаришнинг замонавий шакллари жорий этиш;

- меҳмонхонада замонавий ахборот тизимидан фойдаланишни ташкил этиш;

- ҳозирги кун талабларидан келиб чиққан ҳолда сифатга эътиборни кучайтириш, инсон ресурсларини бошқариш такомиллаштириш. Бунда малакали ходимлар меҳнатига муносиб ҳақ тўлашни таъминлаш ишчи ходимларни рағбатлантириш тизимини такомиллаштириш, уларнинг узлуксиз равишда малакасини ошириб бориш ва бошқалар;

- меҳмонхонада кўрсатилаётган хизматлар сифатини истеъмолчи нуқтаи назаридан ўрганиш бўйича доимий маркетинг тадқиқотларни олиб боришни ташкил этиш ҳамда меҳмонхона бизнеси ривожланган хорижий мамлакатлар тажрибаларидан кенг фойдаланиш.

18. Туризмда инновацион фаолиятни жадаллаштириш муаммоларини ҳал этиш учун талабаларнинг ишлаб чиқариш амалиётини такомиллаштириш лозим бўлади. Ишлаб чиқариш жараёнида бўлажак муттахасислар ўзларининг назарий билимларини амалиёт билан боғлаш имкониятига эга бўладилар, уларни амалиёт синовларидан ўтказадилар, дастлабки амалий билим ва кўникмалар ҳосил қиладилар. Ишлаб чиқариш амалиётини ташкил этиш ва ўтқозишга муносабатни тубдан ўзгартириш, уни таълим тизимида малакали, билимдон кадрлар таёрлашнинг муҳим бўғимига айлантиришга эришиш лозим. Таълим муассасидаги камчиликлар оқибатида кўп ҳолларда ишлаб чиқариш амалиёти етарли даражада самара бермаяпти. Хўжалик субъектлари ҳам талабаларнинг ишлаб чиқариш амалиётига эътиборсизлик билан қарайди. Уларда талабаларнинг амалиёти фақат ўқув муассасанинг

вазифаси деган нотўғри тушунча қаттиқ ўрнашиб қолган. Ваҳоланки, ишлаб чиқариш амалиётининг самарали ўтишидан айнан корхона ва ташкилотлар кўпроқ манфаатдордирлар. Унинг самарали ўтиши эса, биринчи навбатда корхона ва ташкилотларнинг муносабатига чамбарчас боғлиқ. Ўқувчи-талабалар ишлаб чиқариш амалиётини фақат илғор, инновацион фаолиятда катта ютуқларга эришган корхона ва ташкилотлар базасида амалга оширишлари лозим.

19. Туризм соҳасида инновацион фаолиятни жадаллаштиришнинг муҳим йўналишларидан бири- ўқув муассасалари билан ишлаб чиқариш корхоналари ўртасидаги илмий-амалий ҳамкорликни кучайтиришдир. Ҳозирги кунда ўқув юртларида катта илмий салоҳият мужассамланган бўлиб, ундан инновацион гоёларни яратиш ва уларни амалиётга тадбиқ этишда фойдаланиш лозим. Айниқса туристик ташкилот ва корхоналарнинг буюртмалари асосида илмий-тадқиқот ишларини бажаришни кенг ривожлантириш лозим. Меҳмонхона бизнесини ривожлантириш учун нафақат хизматлар сонини кўпайтиришга эътибор бериш, балки кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишга ҳам эътиборни кучайтириш лозим. Хизматларнинг сифатларини ошириш учун эса янги-янги технологиялар ва дастурлар ишлаб чиқариш, яъни инновацияларни ривожлантириш талаб қилинади.

Биз томонимиздан ишлаб чиқилган илмий ва амалий хулосалар ва таклифларнинг қўлланиши туризмда ва унинг таркибида меҳмонхона хўжалигида инновацион фаолиятни ривожлантиришга ёрдам беради. Натижада меҳмонхоналар хизматлари сифати ва самарадорлиги ошади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

I. Ўзбекистон Республикаси Қонунлари, Вазирлар Маҳкамаси Қарорлари, Президент фармонлари ва бошқа хусусият деб хулоса қилинади. Ҳуқуқий – маъмурий ҳужжатлар.

1.1 Ўзбекистон Республикаси қонунлари, Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, Ўзбекистон Республикаси Президентининг асарлари.

1.2 “Туризм тўғрисида” Ўзбекистон Республикасининг Қонуни, 20 август 1999 йил. Ўзбекистоннинг янги қонунлари. – Т.: “Адолат”, 2000 й.

1.3 “2005 йилгача бўлган даврда Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш давлат дастури тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони, 15 апрел 1999 йил ПФ-2286-сон фармони.

1.4 “Ўзбекистон республикасида туризм соҳасини янада қўллаб-қувватлаш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарори 10 октябрь, 2012 йил.

1.5 “2013 — 2015 йилларда Тошкент вилоятида туризм соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарори 20 сентябрь 2013й.

1.6 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш Дастури тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 10 май ПҚ-1754-сон қарори.

II. Ўзбекистон Республикаси Президенти асарлари ва маърузалари

2.1 Каримов И.А. “Ўзбекистон буюк келажак сари”. Т: “Ўзбекистон”, 1998

2.2 И.А. Каримов. “Амалга ошираётган ислохотларимизни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамияти қуриш ёруғ келажакимизнинг асосий омилидир” Президент Ислон Каримовнинг Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганининг 21 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузаси, “Зарафшон” газетаси, 2013-йил 7-декабр.

2.3 И.А. Каримов. “2014 йил юқори ўсиш суръатлари билан ривожланиш, барча мавжуд имкониятларни сафарбар этиш, ўзини оқлаган ислохотлар стратегиясини изчил давом эттириш йили бўлади” Ўзбекистон Республикаси

Президенти И. Каримовнинг мамлакатимизни 2013 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2014 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси, “Халқ сўзи” газетаси, 2014 йил 18 январ.

2.4 И.А. Каримов. Мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси: Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси Қонунчилик палатаси ва Сенатининг қўшма мажлисидаги маърузаси. Т.: Ўзбекистон, 2010. – 56 б.

III. Асосий адабиётлар

3.1 Ҳайтбоев Р., Сатторов А. Туризм маршрутларини ишлаб чиқиш технологияси. Самарқанд.ю СамИСИ. 2009. – 83 б; Ҳайтбоев Р., Амриддинова Р. Туризмда маркетинг тадқиқотлари. Самарқанд. СамИСИ. – 2010. – 64 б; Маматқулов Х., Туризм инфратузилмаси. Самарқанд. СамИСИ. 258 б;

3.2 Ибрагимов Н.С. Ўзбекистонда халқаро туризмни ривожлантиришда дестинацион менежмент концепциясини қўллаш. номз. дисс. Самарқанд, 2005 й., 164 б.

3.3 Иванова Н.И. Национальные инновационные системы. – М.: Наука, 2002.

3.4 Инновационный менеджмент (С.Д. Ильекнова, Л.М. Тохбари, С.Ю. Якуден и др.). – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.

3.5 Кадиева Н.Г., Шахабутинов. Инновации в социально – культурной сфере и туризме. Издательский дом «Астраханский университет», 2011.

3.6 Котлер Филипп. Новые маркетинговые технологии. Методики создания гекиаланных идей: пер. с англ. – СПб, : Нова, 2004.

3.7 Краюхин Т. А. Инновации, инновационные процессы и методы их регулирования: сущность и содержание . – Спб.: ГИЭА, 2003, 286 с.

3.8 Маматқулов Х., Тухлиев И.С., Бектемиров А. Халқаро туризм. Тошкент, “Ўқитувчи”, 2009., Тухлиев И.С., Кудратов Ф.Х., Пардаев М.Қ.

Туризмни режалаштириш ўқитувчи, 2010; Тошмуродов Т. Халқаро туризм. Тошкент ТошДИУ, 2001. – 64;

3.9 Оға бургутли. Жиззах вилояти зиёратгоҳлари. Тошкент, “Фан” нашриёти, 2008. – 50 б., Ҳайитбоев Р., Амриддинова Р. Туризмнинг махсус турлари. Самарқанд, СамИСИ, 2008. – 46 б., Жумабоев Т.Ж., Бобоев Ш. Жиззах вилоятида рекреация ресурсларидан фойдаланишнинг ҳозирги ҳолати ва келажаги. // Ўзбекистон: туриз, иқтисодиёт ва экология. Самарқанд, СамИСИ, 2009. – 258 – 260 б.

3.10 Пардаев М.Қ., Мусаев Х.Н. хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва улар ечимлари. Тошкент “ИҚТИСОД-МОЛИЯ”. 2008. – 260 б., Тухлиев Н.Т., Таксанов А. Экономика большого туризма, Тошкент. “Ўзбекистон миллий энциклопедияси”, 2001. – 208 стр., Ҳакимов З.Л. ва бошқ... Актуальные проблемы туризма – тошкент. 2009. – 280 стр.

3.11 Пардаев М.Қ., Атабоев Р. Туризм асослари. Самарқанд, СамИСИ – 2006. – 78 б.;

3.12 Пардаев М.Қ., Атабоев Р. Туристтик ресурсларни таҳлил қилиш ва баҳолаш. Самарқанд, СамИСИ – 2006.

3.13 Қудратов Ғ.Х., Тухлиев И.С. Туризм иқтисодиёти Самарқанд, СамИСИ. 2007. – 71 б; Тухлиев И.С., Туризм асослари. Самарқанд. СамИСИ. 2008. – 226 б; Алиева М.Т., Умаржонова А. Туристтик мамлакатлар иқтисодиёти. Тошкент, Молия. 2005. – 339 б;

3.14 Солиев А.С., Усмонов М.Р. Туризм географияси. Самарқанд СамДУ, - 2005. – 131 б, Усмонов М.Р. Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг минтақавий хусусиятлари (Самарқанд вилояти мисолида). География фан. номзоди дис. Автореферати. Тошкент. ЎЗМУ, 2003. – 25 б., Рўзиметов Б. Стратегия устойчивого развития туризма в Хорезмской области. // Актуальные проблемы туризма – 2009. Тошкент. – 135 – 137 стр., Танишева И. Основные направления и проблемы развития

туристического рынка в Узбекистане // *Ўзбекистон: туризм, иқтисодиёт ва экология*. Самарқанд. СамИСИ, 2009. -145 – 149 стр.

3.15 Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Экологический туризм сущность, тенденции и стратегия развития. “Ўзбекистон миллий энциклопедияси” Тошкент – 2006. – 415 стр;

3.16 Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана; “Ўзбекистон миллий энциклопедияси” Тошкент – 2006. – 367 стр;

3.17 Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Основы безопасности в туризме. “Ўзбекистон миллий энциклопедияси” Тошкент – 2008. – 503 стр;

3.18 Тухлиев Н., Ҳайтбоев Р., Ибадуллаев Н.Э., Амридинова Р.С. Туризм асослари: Ўқув қўлланма.- Самарқанд. СамИСИ. – 2010. – 38 б.

3.19 Ушакова Е.О. Вопросы комплексной оценки туристских ресурсов регион // *Российское предпринимательство*. – 2012 № 8(206). – с. 132-137.

3.20 Худойбердиев Н.У. Туристик – меҳмонхона мажмуалари иқтисодиёти, уларда бухгалтерия ҳисоби ва оддий масалалари. номз. дисс. Самарқанд, 2010 й., 170 б.

IV Даврий нашрлар, статистик тўпламлар ва ҳисоботлар

4.1 Иқтисодиёт ва таълим. Т., Журнал, 2012-2013 йиллар.

4.2 Сервис. Самарқанд, СамИСИ, 2010, 2011, 2012, 2013 йиллар.

4.3 Йиллик статистик тўплам. Ўзбекистон Республикаси Давлат статистик қўмитаси Тошкент, 2012, 2013 йиллар.

4.4 Тураев Б.Х. Туристско-рекреационный потенциал Самаркандской области // *Рынок, деньги и кредит*. Ташкент, 2004. № 10.51-54 с.

4.5 Барометр международного туризма ЮНВТО. 11 том, август 2013- Статистическое приложение-10.

V Интернет веб сайт манзиллари

5.1 <http://www.uzbektourism.uz/services/routes/htm>

5.2 <http://www.orexsa.com>

5.3 <http://www.world-tourism.org>

5.4 <http://www.review.uz>

5.5 <http://kun.uz/2014/01/29/uzbektourism/>

5.6 <http://www2.unwto.org/ru>

5.7 UNWTO Tourism Highlights

5.8 www.ecfor.ru^ результаты опроса туристических фирм в мае-июне

2010-го года

Ўзбекистон Республикасининг қонуни (Илова 1.)

ТУРИЗМ ТЎҒРИСИДА

(Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг Ахборотномаси, 1999 й., 9-сон, 227-модда;

Ўзбекистон Республикаси Қонун ҳужжатлари тўплами, 2006 й., 14-сон, 113-модда)

1-модда. Ушбу Қонуннинг мақсади

Ушбу Қонуннинг мақсади туризм соҳасидаги муносабатларни ҳуқуқий жиҳатдан тартибга солиш, туристик хизматлар бозорини ривожлантириш, шунингдек туристлар ва туристик фаолият субъектларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилишдан иборат.

2-модда. Туризм тўғрисидаги қонун ҳужжатлари

Ўзбекистон Республикасининг туризм тўғрисидаги қонун ҳужжатлари ушбу Қонундан ва бошқа қонун ҳужжатларидан иборат.

Қорақалпоғистон Республикасида туризм соҳасидаги муносабатлар Қорақалпоғистон Республикасининг қонун ҳужжатлари билан ҳам тартибга солинади.

Агар Ўзбекистон Республикасининг халқаро шартномасида Ўзбекистон Республикасининг туризм тўғрисидаги қонун ҳужжатларида назарда тутилганидан бошқача қоидалар белгиланган бўлса, халқаро шартнома қоидалари қўлланилади.

3-модда. Асосий тушунчалар

Ушбу Қонунда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

туризм — жисмоний шахснинг доимий истиқомат жойидан соғломлаштириш, маърифий, касбий-амалий ёки бошқа мақсадларда борилган жойда (мамлакатда) ҳақ тўланадиган фаолият билан шуғулланмаган ҳолда узоғи билан бир йил муддатга жўнаб кетиши (саёҳат қилиши);

турист — Ўзбекистон Республикаси ҳудуди бўйлаб ёки бошқа мамлакатга саёҳат қилувчи (доимий истиқомат жойидан туризм мақсадида жўнаб кетган) жисмоний шахс;

туристик фаолият — ушбу Қонун ва бошқа қонун ҳужжатлари талабларига мувофиқ саёҳатларни ва улар билан боғлиқ хизматларни ташкил этиш борасидаги фаолият;

экскурсия фаолияти — туристик фаолиятнинг тарихий ёдгорликлар, диққатга сазовор жойлар ва бошқа объектлар билан таништириш мақсадида олдиндан тузилган йўналишлар бўйича экскурсия етакчиси ҳамроҳлигидаги 24 соатдан ошмайдиган экскурсияларни ташкил этишга доир қисми;

туристик ресурслар — тегишли ҳудуднинг табиий-иқлим, соғломлаштириш, тарихий-маданий, маърифий ва ижтимоий-маиший объектлари мажмуи;

туристик фаолият субъектлари — белгиланган тартибда рўйхатга олинган ва туристик хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ фаолиятни амалга ошириш учун лицензияси бўлган корхоналар, муассасалар, ташкилотлар;

туристик индустрия — туристик фаолиятнинг туристларга хизмат кўрсатишни таъминловчи турли субъектлари (меҳмонхоналар, туристик комплекслар, кемпинглар, мотеллар, пансионатлар, умумий овқатланиш, транспорт корхоналари, маданият, спорт муассасалари ва бошқалар) мажмуи;

тур — муайян йўналиш бўйича туристик хизматлар мажмуи (жой бандлаш, жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, рекреация, экскурсия хизматлари ва бошқа хизматлар) билан таъминланган аниқ муддатлардаги туристик саёҳат;

туристик хизматлар — туристик фаолият субъектларининг жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, ахборот-реклама хизматлари кўрсатиш борасидаги, шунингдек туристларнинг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган бошқа хизматлари;

туристик гуруҳ раҳбари — туристик фаолият субъектининг вакили бўлган ва унинг номидан иш кўриб, туристларга ҳамроҳлик қилувчи, туристик хизматлар кўрсатиш шартномаси шартларининг бажарилишини таъминловчи жисмоний шахс;

гид (экскурсия етакчиси) — тур қатнашчиларига туристик хизматлар кўрсатиш шартномаси доирасида экскурсия-ахборот, ташкилий йўсиндаги хизматлар ва малакали ёрдам кўрсатувчи жисмоний шахс;

туристик фаолиятни амалга ошириш учун лицензия — туристик фаолиятни амалга оширишга бўлган ҳуқуқни тасдиқловчи махсус рухсатнома; сертификат — туристик хизматлар сифатини ва уларнинг муайян стандартга ёки бошқа норматив ҳужжатга мувофиқлигини тасдиқловчи ҳужжат.

4-модда. Туризм соҳасидаги давлат сиёсатининг асосий йўналишлари

Туризм соҳасидаги давлат сиёсатининг асосий йўналишлари қуйидагилардан иборат:

туризм ва туристик индустрияни ривожлантириш;

фуқароларнинг саёҳат қилиш пайтидаги дам олиш, эркин ҳаракатланиш ва бошқа ҳуқуқларини таъминлаш;

туристик ресурслардан оқилона фойдаланиш ва уларни сақлаш;

туризм соҳасидаги норматив базани такомиллаштириш;

болалар, ёшлар, ногиронлар ва аҳолининг кам таъминланган қатламлари туризми (экскурсиялари) учун шароит яратиш;

туристик индустрияни ривожлантириш учун инвестициялар жалб этиш;

тадбиркорлик фаолияти субъектлари учун туристик хизматлар бозорида тенг имкониятлар яратиш;

туристларнинг хавфсизлигини, уларнинг ҳуқуқлари, қонуний манфаатлари ва мол-мулки муҳофаза қилинишини таъминлаш;

туризм соҳасининг илмий таъминотини ташкил этиш ва ривожлантириш;

кадрларни тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш;

чет мамлакатлар ва халқаро ташкилотлар билан ҳамкорликни ривожлантириш.

5-модда. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг туризм соҳасидаги ваколатлари

Туризм соҳасида Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси:

туризмни ривожлантириш давлат дастурини тасдиқлайди;

туристик фаолиятни лицензиялаш тартибини белгилайди;

туристларнинг бориши таъминланган объектлар ва ҳудудларни белгилайди;

туристларнинг айрим талабларига имтиёзлар бериш тартибини белгилайди;

ҳукуматлараро шартномалар тузади;

қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа масалаларни ҳал қилади.

6-модда. Ваколатли давлат органининг туризм соҳасидаги ваколатлари

Туризм соҳасида ваколатли давлат органи:

туризмни ривожлантириш давлат дастурлари амалга оширилишини таъминлайди;

туристик хизматлар инфратузилмасини шакллантиради;

тарихий-маданий меросни тарғиб қилишни, туристик салоҳиятни сақлаш ва ривожлантиришни ташкил этади;

Ўзбекистон Республикасининг халқаро шартномалари бажарилишини таъминлайди;

халқаро туристик ташкилотларда Ўзбекистон Республикасининг манфаатларини ҳимоя қилади;

туристик фаолият субъектларига уларнинг фаолиятини ташкил этиш билан боғлиқ масалаларда услубий ва бошқа йўсинда ёрдам кўрсатади;

қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа масалаларни ҳал қилади.

7-модда. Маҳаллий давлат ҳокимияти органларининг туризм соҳасидаги ваколатлари

Маҳаллий давлат ҳокимияти органлари туризм соҳасида туризмни ривожлантиришнинг минтақавий дастурларини ишлаб чиқадилар ва амалга оширадилар ҳамда қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа масалаларни ҳал қиладилар.

8-модда. Туристик фаолиятни лицензиялаш

Туристик фаолият лицензия асосида амалга оширилади.

Туристтик фаолиятни лицензиялаш тартиби Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланади.

■ LexUZ шарҳи

Қаранг: Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 11 ноябрдаги 497-сонли қарори билан тасдиқланган «Туризм фаолиятини лицензиялаш тўғрисида»ги Низом.

9-модда. Туристтик фаолиятни молиялаш манбалари

Туристтик фаолият:

туристтик фаолият субъектларининг ўз маблағлари;

юрidik ва жисмоний шахсларнинг пул бадаллари;

заём маблағлари (облигация заёмлари ва бошқа заёмлар, банк кредитлари ва бошқа кредитлар);

чет эл инвестициялари;

қонун ҳужжатларида тақиқланмаган бошқа манбалар ҳисобидан амалга оширилади.

10-модда. Туристтик хизматларни сертификатлаштириш

Туристтик хизматлар мажбурий сертификатлаштирилиши лозим.

Туристтик хизматларни сертификатлаштириш ва сертификат бериш қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда амалга оширилади.

LexUZ шарҳи

Қаранг: Туристтик хизматларни сертификатлаш тартиби (рўйхат рақами 911, 18.03.2000 й.).

Олдинги таҳрирга қаранг.

(10-модданинг учинчи қисми Ўзбекистон Республикасининг 2006 йил 6 апрелдаги ЎРҚ-31-сонли Қонунига мувофиқ чиқарилган — ЎР ҚХТ, 2006 й., 14-сон, 113-модда)

11-модда. Туристтик саёҳат ва туристтик хизматлар мажмуи

Туристтик саёҳат якка тартибда ёки туристлар гуруҳи таркибида амалга оширилади.

Туристтик хизматлар мажмуи транспорт хизмати кўрсатишни, яшаш, овқатлантириш, экскурсия хизмати кўрсатиш, маданий, спорт дастурларини ташкил этиш ва бошқа хизматларни ўз ичига олади.

12-модда. Туристтик хизматлар кўрсатиш шартномаси

Туристтик хизматлар шартнома асосида кўрсатилади.

Шартнома кўрсатиладиган хизматларнинг кўлами ва сифатини, тарафларнинг ҳуқуқлари ҳамда мажбуриятларини, ҳақ тўлаш ва ҳисоб-китоблар тартибини, шартноманинг амал қилиш муддатини ва уни бажармаганлик ёки лозим даражада бажармаганлик учун жавобгарликни, шунингдек тарафларнинг келишувига кўра бошқа шартларни белгилайди.

13-модда. Туристтик йўлланма (ваучер)

Туристтик йўлланма (ваучер) — туристнинг ёки туристлар гуруҳининг тур таркибига кирувчи туристик хизматларга бўлган ҳуқуқини белгиловчи ва бундай хизматлар кўрсатилганлигини тасдиқловчи ҳужжат.

Туристтик йўлланманинг (ваучернинг) шакли туризм соҳасидаги ваколатли давлат органи томонидан тасдиқланади.

14-модда. Туристнинг ҳуқуқлари

Турист:

шартномада назарда тутилган туристик хизматлар мажмуидан тўла фойдаланиш;

саёҳатга тааллуқли тўлиқ ва ишончли ахборот олиш;

шахсий хавфсизлик, ўз ҳуқуқларининг ҳимоя қилиниши, шунингдек ўз мол-мулкнининг асралиши;

шошинч тиббий ёрдам олиш;

шартнома бажарилмаган ёки лозим даражада бажарилмаган тақдирда моддий зарарнинг тўланиши, шунингдек маънавий зиённинг ўрни қопланиши;

агар турнинг умумий қиймати ошиши унинг шартлашилган қийматидан ортиб кетса, шунингдек форс-мажор ҳолатлари рўй берган тақдирда туристик фаолият субъектига етказилган зарарнинг ўрнини қопламасдан шартномани бекор қилиш ҳуқуқига эга.

Турист қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлади.

15-модда. Туристнинг мажбуриятлари

Турист:

шартнома шартларига;

божхона ва чегара назорати қоидаларига;

борилган мамлакатнинг қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши шарт.

Турист қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа мажбуриятларга ҳам эга бўлади.

16-модда. Туристик фаолият субъектининг ҳуқуқлари

Туристик фаолият субъекти Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристларга хизматлар кўрсатиш пайтида:

турнинг муддати ва йўналишини, хизмат кўрсатиш даражасини, транспорт хизмати кўрсатиш турини, туристнинг хавфсизлигини таъминлаш ва унинг мол-мулкни кўриқлаш усулини туристнинг розилиги ва хоҳиши билангина ўзгартириш;

туристнинг розилиги билан ҳамда бу хусусда тур бошланишидан камида йигирма кун олдин туристни хабардор қилиш шarti билан турнинг шартлашилган қийматини ошириш;

хизматлар кўрсатиш мумкин бўлмаган форс-мажор ҳолатлари рўй берганда, шунингдек гуруҳни тузиш учун зарур миқдорда туристлар йигилмаган тақдирда туристларни бу ҳақда тур бошланишидан камида йигирма кун олдин хабардор қилган ҳолда туристик хизматлар кўрсатиш шартномасини бекор қилиш;

туристлар ёки туристларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш бўйича шериклар томонидан етказилган зарарнинг ўрни қопланишини қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда талаб қилиш ҳуқуқига эга.

Туристик фаолият субъекти қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлади.

17-модда. Туристик фаолият субъектининг мажбуриятлари

Туристик фаолият субъекти:

туристларга шартномада шартлашилган хизматларни кўрсатиши;

туристик хизматлар кўрсатилмаган ёки тўла ҳажмда ёхуд лозим даражада сифатли кўрсатилмаган тақдирда туристларга етказилган зарарнинг ўрнини қоплаши;

туристларга тури ташкил қилиш, уларнинг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари тўғрисида тўлиқ ахборот бериши;

туристик ресурслар, кўрсатиладиган объектларнинг (тарихий-архитектура ёдгорликлари, табиат объектлари ва бошқаларнинг) сақланишига кўмаклашиши;

туристларнинг борилган жой (мамлакат) қонун ҳужжатларига риоя этишлари устидан назоратни амалга ошириши шарт.

Туристтик фаолият субъекти қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа мажбуриятларга ҳам эга бўлади.

18-модда. Туристларнинг хавфсизлиги кафолати

Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристларнинг хавфсизлиги давлат томонидан кафолатланади.

Туризм соҳасидаги ваколатли давлат органи манфаатдор вазирликлар ва идоралар билан биргаликда туристларнинг ҳимоя қилинишини ҳамда хавфсизлигини таъминлаш дастурини ишлаб чиқади ва унинг бажарилишини ташкил этади.

Маҳаллий давлат ҳокимияти органлари туризм соҳасида барча туристик йўналишлар бўйича туристларнинг ҳимоя қилинишини ва хавфсизлигини таъминлаш минтақавий дастурларини ишлаб чиқадилар ва уларнинг бажарилишини ташкил этадилар.

Туристтик фаолият субъектлари туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш, улар жароҳатланганда, касалланганда ва бошқа ҳолларда тиббий ва ўзга хил ёрдам кўрсатиш юзасидан аниқ чора-тадбирлар ишлаб чиқадилар.

19-модда. Туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари

Туристтик фаолият субъектлари туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш мақсадида:

туристларнинг сафарда хавф-хатардан холи бўлишлари учун шарт-шароитни, сафар, сайр, экскурсия йўллари, мусобақалар ўтказиладиган жойларнинг ободлигини таъминлашлари;

туристларга жароҳатланиш ва бахтсиз ҳодисалардан сақланиш ҳамда уларнинг олдини олиш усулларини ўргатишлари, бирламчи тиббий ёрдам кўрсатиш юзасидан йўл-йўриқ беришлари, шунингдек белгиланган йўналишнинг хусусияти ва туристларнинг хатти-ҳаракатига боғлиқ ҳолда юзага келиши мумкин бўлган хавф манбалари ҳақида уларнинг ўзини хабардор қилишлари;

туристларнинг саёҳатлар, сафарлар, мусобақалар, бошқа туристик тадбирларга тайёргарлиги устидан назоратни амалга оширишлари;

фалокатга учраган туристларга тезкор ёрдам кўрсатишлари;

автомобиль, тоғ чанғи, велосипед, сув, мотоцикл, пиёда сафар, гор туризми ва туризмнинг бошқа махсус турларини ташкил этиш ва ўтказишда хавфсизликнинг алоҳида талабларини ишлаб чиқишлари ва амалга оширишлари шарт.

Туристлик саёҳатларни туристлар ҳаракатланишининг фаол шаклларидадан фойдаланган ҳолда ташкил этишга ихтисослашган туристик фаолият субъектлари туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш, экстремал вазиятларда уларга ёрдам кўрсатиш ва уларни ҳимоя қилиш мақсадида хизмат кўрсатишни кўзлаб қидирув-қутқарув хизматлари билан шартномалар тузадилар. Қидирув-қутқарув хизматлари қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда ташкил этилади.

20-модда. Туристларни суғурта қилиш

Туристларни суғурта қилиш мажбурийдир ва у туристик фаолият субъектлари томонидан суғурта фаолияти олиб бориш ҳуқуқига эга бўлган тегишли суғурта ташкилотлари билан тузиладиган битимлар асосида амалга оширилади.

21-модда. Низоларни ҳал этиш

Туризм соҳасида юзага келадиган низолар қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда ҳал қилинади.

**22-модда. Туризм тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик учун
жавобгарлик**

Туризм тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганликда айбдор шахслар
белгиланган тартибда жавобгар бўладилар.

Ўзбекистон Республикасининг Президенти И. КАРИМОВ

Тошкент ш.,

1999 йил 20 август,

830-І-сон

Ўзбекистон Республикаси Президентининг

Фармони

**2005 ЙИЛГАЧА БЎЛГАН ДАВРДА ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИЗМНИ
РИВОЖЛАНТИРИШ ДАВЛАТ ДАСТУРИ ТЎҒРИСИДА**

(Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг Ахборотномаси, 1999 й., 4-сон, 96-модда; 6-сон, 156-модда; 2002 й., 6-7-сон, 115-модда)

Миллатлараро алоқаларни кенгайтириш ва мустақамлашга кўмаклашиш ҳамда халқаро туризм бозорига узвий кўшилиш, Ўзбекистоннинг маданий-тарихий ва маънавий меросини жаҳон ҳамжамиятида тарғиб қилиш, шунингдек сайёҳларга хизмат кўрсатиш сифатини жаҳон андозалари даражасига етказиш мақсадида:

1. 2005 йилгача бўлган даврда Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш Дастури ва уни амалга ошириш бўйича Мувофиқлаштирувчи кенгаш таркиби, 1, 2-иловаларга* мувофиқ маъқуллансин.

* Иловалар келтирилмайди.

2. Мулкчилик шаклидан қатъи назар, сайёҳлик ташкилотлари четдан келтириладиган технология ва меҳмонхона ускуналари, сайёҳлик мақсадларига мўлжалланган транспорт воситалари учун божхона пошлиналари тўлашдан 3 йил муддатга озод қилинсин.

3. «Ўзбектуризм» Миллий компанияси тизимидаги корхоналарга хорижий туристларга эркин айирбошладиган валюта ҳисобидан сайёҳлик хизмати ва қўшимча хизматлар кўрсатиш ҳуқуқи берилиб, бунинг учун махсус кассалар очилсин.

Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги Марказий банк билан биргаликда икки ҳафта муддатда хорижий сайёҳларга эркин айирбошладиган валюта ҳисобидан хизматлар кўрсатиш тартибини ишлаб чиқиб, тасдиқласин.

Кейинги таҳрирга қаранг.

4. Ўзбекистон Республикаси Маданият ишлари вазирлиги, Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг, «Ўзбектуризм» Миллий компаниясининг

Маданият институти Маданият ва туризм институтига айлантириш тўғрисидаги таклифлари қабул қилинсин.

Мазкур вазирликлар ва идоралар 1999/2000 ўқув йилидан бошлаб, туризм соҳасида юқори малакали кадрлар тайёрлаш учун белгиланган тартибда зарур чора-тадбирларни кўрсинлар.

Кейинги таҳрирга қаранг.

5. «Умид» жамғармаси ҳар йили талабаларни сайёҳлик индустрияси мутахассисликлари бўйича етакчи хорижий мамлакатларга таълим олиш учун юборишни кўзда тутсин.

6. Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлиги, Молия вазирлиги, Маданият ишлари вазирлиги ва «Ўзбектуризм» Миллий компанияси Ўзбекистон Республикасининг АҚШ, Япония, Буюк Британия, Германия, Франция ва Италиядаги элчихоналарида маданият ва туризм масалалари бўйича маслаҳатчи лавозим бирликларини жорий этсинлар.

Маслаҳатчилар лавозими таъминотининг 50 фоизи «Ўзбектуризм» Миллий компанияси маблағлари ҳисобидан амалга оширилиши маълумот учун қабул қилинсин.

7. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги бир ой муддатда Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларига ушбу Фармондан келиб чиқадиган ўзгартиш ва қўшимчалар тўғрисида таклифлар киритсин.

8. Мазкур Фармоннинг бажарилишини назорат қилиш Ўзбекистон Республикаси Бош вазири Ў. Султонов зиммасига юклансин.

Ўзбекистон Республикасининг Президенти И. КАРИМОВ

Тошкент ш.,

1999 йил 15 апрель,

ПФ-2286-сон

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг
қарори

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИДА ТУРИЗМ СОҲАСИНИ ЯНАДА
ҚЎЛЛАБ-ҚУВВАТЛАШ ВА РИВОЖЛАНТИРИШ ЧОРА-ТАДБИРЛАРИ
ТЎҒРИСИДА**

(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й., 41-42-сон, 478-модда)

Туризм ва туристик инфратузилмани ривожлантиришни янада қўллаб-қувватлаш, миллий туристик хизматларни халқаро туристик бозорларга фаол киритиб бориш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси қарор қилади:

1. Вазирлар Маҳкамасининг «Ўзбектуризм» миллий компанияси фаолиятини янада такомиллаштириш тўғрисида» 2004 йил 28 июлдаги 360-сон қарори билан «Ўзбектуризм» миллий компанияси ҳузурида бюджетдан ташқари Туризмни ривожлантириш жамғармаси ташкил этилганлиги, уни шакллантириш манбаи этиб сайёҳларга хизмат кўрсатилганлиги учун туристик фирмалар ва меҳмонхона хўжаликларидан ундириладиган туристик йиғим тушумлари белгиланганлиги маълумот учун қабул қилинсин.

2. 2012 йил 15 октябрдан бошлаб қуйидагича тартиб жорий этилсин, унга мувофиқ:

туристик йиғим фақат сайёҳларни жойлаштириш хизматлари кўрсатувчи ва туристик фаолиятни амалга ошириш ҳуқуқи учун лицензияга эга бўлган туристик фаолият субъектларидан яшалган ҳар бир кун учун 2 АҚШ долларига тенг миқдорда ундирилади;

туристик фаолиятнинг бошқа субъектларидан туристик йиғим ундириш бекор қилинади.

Туристик йиғимдан тушадиган маблағлар «Ўзбектуризм» миллий компанияси ҳузуридаги бюджетдан ташқари Туризмни ривожлантириш жамғармасига йўналтириладиган тартиб сақлаб қолинсин.

3. Қуйидагилар:

«Ўзбектуризм» миллий компанияси ҳузуридаги бюджетдан ташқари Туризмни ривожлантириш жамғармаси маблағларини шакллантириш ва улардан фойдаланиш тартиби тўғрисидаги Низом 1-иловага мувофиқ;
Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристик йиғимни ундириш тартиби тўғрисидаги Низом 2-иловага мувофиқ тасдиқлансин.

4. Ўзбекистон Республикаси Ҳукуматининг 3-иловага мувофиқ айрим қарорларига ўзгартириш ва қўшимчалар киритилсин.

5. Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги «Ўзбектуризм» миллий компанияси билан биргаликда идоравий норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни ушбу қарорга мувофиқлаштирсин.

6. «Ўзбектуризм» миллий компанияси ушбу қарор талабларини ҳисобга олган ҳолда туристик фаолият субъектлари билан тузилган лицензия битимларига ўзгартириш ва қўшимчалар киритсин.

7. Мазкур қарорнинг бажарилишини назорат қилиш Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг биринчи ўринбосари Р. С. Азимов зиммасига юклансин.

Ўзбекистон Республикасининг Бош вазири Ш. МИРЗИЁЕВ

Тошкент ш.,

2012 йил 10 октябрь,

288-сон

Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 10 октябрдаги 288-сон қарорига
1-ИЛОВА

«Ўзбектуризм» миллий компанияси ҳузуридаги бюджетдан ташқари Туризмни ривожлантириш жамғармаси маблағларини шакллантириш ва улардан фойдаланиш тартиби тўғрисида

НИЗОМ

I. Умумий қоидалар

1. Ушбу Низом «Ўзбектуризм» миллий компанияси ҳузуридаги бюджетдан ташқари Туризмни ривожлантириш жамғармаси (кейинги

ўринларда Жамғарма деб аталади) маблағларини шакллантириш ва улардан фойдаланиш тартибини белгилайди.

2. Жамғарма туризм соҳасини ривожлантириш учун маблағларни жамлаш мақсадида ташкил этилади.

3. Жамғарма «Ўзбектуризм» миллий компанияси ҳузурида юридик шахс мақомисиз ташкил этилади.

II. Жамғарма маблағларини шакллантириш манбалари

4. Жамғарма даромадлари қуйидаги манбалар ҳисобига шакллантирилади:

туристик йиғим тўловчилардан ундириладиган туристик йиғим;

ҳалқаро молия институтлари ва бошқа хорижий донорларнинг грантлари;

хайр-эҳсон қилувчи юридик ва жисмоний шахсларнинг, шу жумладан Ўзбекистон Республикаси норезидентларининг маблағлари;

Жамғарманинг вақтинча бўш маблағларини жойлаштиришдан тушадиган даромадлар ва қонун ҳужжатларида тақиқланмаган бошқа тушумлар;

туристик йиғим ўз вақтида тўланмаганлиги учун туристик йиғим тўловчилардан ундирилган пеня.

5. Ҳалқаро молия институтлари ва бошқа хорижий донорларнинг грантлари, хайр-эҳсон қилувчилар, шу жумладан Ўзбекистон Республикаси норезидентларининг маблағлари Жамғармага қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жалб этилади.

6. Жамғармага йўналтириладиган туристик йиғим миқдори Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланади.

7. Жамғармага тушадиган маблағлар «Ўзбектуризм» миллий компанияси томонидан очиладиган жамғариб бориладиган махсус ҳисоб рақамида жамланади.

III. Жамғарма маблағларидан фойдаланиш

8. Жамғарма маблағларидан ҳар йили «Ўзбектуризм» миллий компанияси томонидан тасдиқланадиган, Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги билан келишилган сметага қатъий мувофиқ равишда фойдаланилади.

9. Жамғарма маблағларидан қуйидаги мақсадларда фойдаланилади:

туризм соҳасидаги мақсадли дастурларни молиялаштириш;

туризм инфратузилмаси объектларини ташкил этиш ва ривожлантириш бўйича инвестиция лойиҳаларининг лойиҳаолди ҳужжатларини тайёрлаш;

туризм соҳасида кадрларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш, шунингдек уларнинг малакасини ошириш, шу жумладан тегишли хорижий ўқув марказларида ва таълим муассасаларида стажировкалардан ўтиш;

Ўзбекистоннинг туристик салоҳияти чет эл туристик бозорларига кириб бориши бўйича ташкилий ва реклама-ахборот тадбирларини амалга ошириш, шу жумладан маҳаллий ва хорижий босма ва электрон оммавий ахборот воситаларида рекламалар, мақолалар ва бошқа материалларни жойлаштириш;

хорижий туристик ярмаркаларда, лойиҳалар ва дастурларда қатнашиш;

Бирлашган Миллатлар Жаҳон Туристик Ташкилоти (ЮНВТО)га аъзолик бадаллари тўлаш;

«Ўзбектуризм» миллий компанияси марказий аппарати ва минтақавий бўлимларининг таъминоти ва уларни моддий-техник таъминлаш;

Ўзбекистон Республикаси Ҳукумати кафолати остида туризм тармоғини ривожлантириш учун жалб этилган кредитларни ва улар бўйича фоизларни қайтариш.

10. «Ўзбектуризм» миллий компанияси раиси Жамғарма маблағларини тасарруф этувчи ҳисобланади.

IV. Жамғарма маблағларидан фойдаланилиши юзасидан ҳисобот ва назорат

11. Жамғарма маблағларидан оқилона ва мақсадли фойдаланилишини назорат қилиш белгиланган тартибда Молия вазирлиги томонидан амалга оширилади.

12. «Ўзбектуризм» миллий компанияси раиси ва бош бухгалтери бухгалтерия ҳисоби тўғри юритилиши, Жамғармага маблағлар тушиши ва улардан фойдаланилиши тўғрисидаги ҳисоботларни тузиш ва тақдим этиш юзасидан белгиланган тартибда жавоб беради.

13. «Ўзбектуризм» миллий компанияси Жамғармага маблағлар тушиши ва улардан фойдаланилиши тўғрисида ҳар чорақда ҳисобот чорагидан кейинги ойнинг 20-кунигача Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлигига ҳисобот тақдим этади.

14. Жамғарманинг ҳисобот йилида фойдаланилмаган маблағлари олиб қўйилмайди ва кейинчалик ушбу Низомда назарда тутилган тартибда фойдаланиш учун «Ўзбектуризм» миллий компаниясининг жамғариб бориладиган махсус ҳисоб рақамида қолади.

15. «Ўзбектуризм» миллий компанияси раиси Жамғарма маблағларидан мақсадли фойдаланилиши юзасидан шахсан жавоб беради.

V. Яқунловчи қоида

16. Ушбу Низом бузилишида айбдор бўлган шахслар қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавоб берадилар.

Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 10 октябрдаги 288-сон қарорига
2-ИЛОВА

Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристик йиғимни ундириш тартиби
тўғрисида

НИЗОМ

I. Умумий қоидалар

1. Ушбу Низом Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристик йиғимни ундириш тартибини белгилайди.

2. Ушбу Низомда қуйидаги асосий тушунчалардан фойдаланилади:

туризм — жисмоний шахснинг бўлиш жойида (мамлакатда) ҳақи тўланмайдиган фаолият билан шуғулланмасдан, бир йилдан ортиқ бўлмаган муддатда соғломлаштириш, танишиш, профессионал-амалий ёки бошқа мақсадларда доимий яшаш жойидан чиқиб кетиши (саёҳат қилиши);

сайёҳ — Ўзбекистон Республикаси ҳудуди бўйлаб ёки бошқа мамлакатга саёҳат қилувчи (туризм) жисмоний шахс;

туристик йиғим тўловчилар — жойлаштириш жойларида жойлаштириш бўйича хизматлар кўрсатувчи ва туристик фаолиятини амалга ошириш ҳуқуқи учун лицензияга эга бўлган туристик фаолият субъектлари;

жойлаштириш жойлари — сайёҳларни камида бир кеча тунаб қолиш муддати билан жойлаштирувчи меҳмонхона хўжаликлари, туристик комплекслар, туристик базалар, дам олиш зоналари, пансионатлар, кемпинглар, мотеллар, ўтовлар, меҳмон кутиладиган миллий уйлар ва бошқа объектлар.

3. Ўзбекистон Республикаси фуқароларига, шунингдек Ўзбекистон Республикаси ҳудудида доимий яшайдиган фуқаролиги бўлмаган шахсларга хизмат кўрсатишда туристик йиғим ундирилмайди.

4. Туристик йиғимни ундиришдан тушадиган маблағлар туристик йиғим тўловчилар томонидан «Ўзбектуризм» миллий компанияси ҳузуридаги бюджетдан ташқари Туризмни ривожлантириш жамгармасига (кейинги ўринларда Жамгарма деб аталади) йўналтирилади, уларга солиқ солинмайди ва улардан белгиланган тартибда фойдаланилади.

II. Туристик йиғимни ундириш тартиби

5. Туристик йиғим туристик йиғимни тўловчилардан яшалган ҳар бир кун учун Ўзбекистон Республикаси ҳудудида жойлашадиган хорижий давлатнинг ҳар бир фуқароси ва фуқаролиги бўлмаган шахс учун Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг тўлов кундаги курси бўйича 2 АҚШ долларига тенг миқдорда ундирилади.

Туристик йиғимни ундиришда хизматлар кўрсатилганлигини тасдиқлайдиган ҳужжатларда (инвойс, счёт-фактура, квитанция ва шу кабиларда) туристик йиғим тўланганлиги тўғрисида белги қўйилади.

6. Туристик йиғимни тўловчилар туристик йиғимнинг тўлиқ суммасини ҳар ойда ҳисобот ойдан кейинги ойнинг 5-кунидан кечикмай тўлайдилар. Тўлов тамом бўлган ҳар бир ой учун тўланади.

7. Туристик йиғим Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг тўлов кундаги курси бўйича миллий валюта – сўмда тўланади.

8. Туристтик йиғим суммаси «Ўзбектуризм» миллий компаниясининг жамғариб бориладиган махсус ҳисоб рақамига ўтказилади.

III. Туристтик йиғимни ҳисобга олиш тартиби

9. Туристтик йиғим суммаларини ҳисоблаб чиқиш ва ҳисобга олиш учун туристик йиғимни тўловчилар улар учун туристик йиғим тўланиши шарт бўлган хорижий давлатларнинг барча жойлаштирилган фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахслар сони ҳисобини юритиши керак.

10. Туристтик йиғимни тўловчилар туристик йиғим суммалари ҳисобкитоби тўғрисидаги маълумотларни «Ўзбектуризм» миллий компаниясига ҳар чоракда ҳисобот ойдан кейинги ойнинг 10-кунигача ушбу Низомга иловага мувофиқ шакл бўйича тақдим этадилар.

IV. Туристтик йиғим тўловчиларнинг жавобгарлиги

11. Туристтик йиғимни тўловчиларнинг раҳбарлари ва бош бухгалтерлари ушбу Низомга мувофиқ туристик йиғим суммалари Жамғармага ўз вақтида ва тўлиқ ўтказилиши юзасидан шахсан жавоб берадилар.

12. Туристтик йиғим суммалари ўз вақтида ёки тўлиқ ўтказилмаган тақдирда туристик йиғимни тўловчилар кечиктирилган ҳар бир кун учун туристик йиғим ўтказилмаган суммасининг 0,15 фоизи, бироқ қарздорлик умумий суммасининг 50 фоизидан кўп бўлмаган миқдорда пеня тўлайдилар. «Ўзбектуризм» миллий компанияси туристик йиғимни тўловчилардан қарздорликни ундириш тўғрисида хўжалик судларига даъво аризаси билан муурожаат қилишга ҳақлидир.

13. «Ўзбектуризм» миллий компанияси туристик йиғимни тўловчилар томонидан тақдим этиладиган маълумотлар асосида туристик йиғим суммалари ўз вақтида ўтказилиши устидан доимий мониторинг олиб боради.

14. Туристтик йиғим суммалари ўз вақтида ўтказилишини назорат қилиш белгиланган тартибда ваколатли давлат органлари томонидан амалга оширилади.

Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристик йиғимни ундириш тартиби

тўғрисидаги

Низомга

ИЛОВА

Туристтик йиғим суммалари

ҳисоб-китоби тўғрисида ахборот

20__ йил _____ учун

(йил чораги, ярим йил, 9 ой ва бир йил)

Ташкилотнинг номи _____

СТИР № _____

Хизмат кўрсатувчи банк _____

Банк реквизитлари _____

Фаолиятнинг асоси тури _____

Манзил _____

Лицензиянинг рақами ва санаси _____

Ойлар	Туристтик йиғим ундириладиган хорижий давлатларнинг фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахслар сони	Яшалган кунларнинг умумий сони	Туристтик йиғим суммаси
-------	--	--------------------------------	-------------------------

Тўловчи ташкилотнинг раҳбари _____

(имзо)

Тўловчи ташкилотнинг бош бухгалтери _____

(имзо)

М.Ў.

Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 10 октябрдаги 288-сон қарорига
3-ИЛОВА

Ўзбекистон Республикаси Хукуматининг айрим қарорларига киритилаётган
ўзгартириш ва қўшимчалар

1. Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 11 ноябрдаги 497-сон қарори (Ўзбекистон Республикаси ҚТ, 2003 й., 11-сон, 113-модда) билан тасдиқланган Туризм фаолиятини лицензиялаш тўғрисидаги Низомнинг 7-бандига қуйидаги мазмундаги хатбоши қўшилсин:

«қонун ҳужжатларида белгиланган ҳолларда, муддатларда ва миқдорларда туристик йиғимни тўлаш».

2. Вазирлар Маҳкамасининг «Ўзбектуризм» миллий компанияси фаолиятини янада такомиллаштириш тўғрисида» 2004 йил 28 июлдаги 360-сон қарорида (Ўзбекистон Республикаси ҚТ, 2004 й., 7-сон, 75-модда):

а) 4-банд қуйидаги таҳрирда баён қилинсин:

«4. Белгилансинки, «Ўзбектуризм» миллий компаниясининг марказий аппарати, минтақавий бўлимлари таъминоти харажатларини молиялаштириш лицензиялар бериш тўғрисидаги аризаларнинг кўриб чиқилганлиги, лицензияларнинг қайта расмийлаштирилганлиги ва лицензиялар дубликатлари берилганлиги учун йиғимдан, ўз хўжалик фаолиятидан тушумлар, бюджетдан ташқари Туризмни ривожлантириш жамғармаси маблағларининг бир қисми ҳамда қонун ҳужжатларида тақиқланмаган бошқа манбалар ҳисобига амалга оширилади»;

б) 6-банднинг биринчи хатбошидаги «сайёҳларга хизмат кўрсатилганлиги учун туристик фирмалар ва меҳмонхона хўжаликларидан ундириладиган туристик йиғимни жамғармани шакллантириш манбалари этиб белгилаш» сўзлари чиқариб ташлансин;

г) 3-илованинг 5-банди қуйидаги таҳрирда баён қилинсин:

«5. Марказий аппарат, минтақавий бўлимлар таъминоти харажатларини молиялаштириш лицензиялар бериш тўғрисидаги аризаларнинг кўриб чиқилганлиги, лицензияларнинг қайта расмийлаштирилганлиги ва лицензиялар дубликатлари берилганлиги учун йиғимдан, ўз хўжалик фаолиятдан тушумлар, бюджетдан ташқари Туризмни ривожлантириш жамғармаси маблағларининг бир қисми ҳамда қонун ҳужжатларида тақиқланмаган бошқа манбалар ҳисобига амалга оширилади».

3. Вазирлар Маҳкамасининг «Вазирликлар ва идораларнинг бюджетдан ташқари жамғармаларига маблағлар ажратишни тартибга солиш чора-тадбирлари тўғрисида» 2010 йил 2 апрелдаги 62-сон қарорига (Ўзбекистон Республикаси ҚТ, 2010 й., 4-сон, 14-модда) 1-иловага қуйидаги мазмундаги 30-банд қўшилсин:

«30.	«Ўзбектуризм» миллий компанияси	Туристлик йиғим ва ўз вақтида тўланмаганлиги учун пеня	100»
------	---------------------------------	--	------

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарори

2013 — 2015 йилларда Тошкент вилоятида туризм соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида

(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2013 й., 39-сон, 510-модда)

Тошкент вилоятининг туризм салоҳиятини янада ривожлантириш ва ундан фойдаланиш самарадорлигини ошириш, мамлакатимиз ва чет эл туристларини минтақанинг тарихий-маданий мероси билан кенг таништириш, транспорт-коммунал инфратузилма объектлари комплекси билан Чимён-Чорвоқ рекреацион зонасида янги лойиҳаларни амалга ошириш йўли билан аҳолининг дам олиши ва туризми учун шарт-шароитларни яхшилаш ҳамда янги туризм йўналишларини шакллантириш, шунингдек туризм хизматлари сифатини ошириш, шу асосда янги иш ўринлари ташкил этиш ва вилоят аҳолиси даромадлари ўсишини таъминлаш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси қарор қилади:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 8 апрелдаги Ф-4038-сон фармойиши билан тузилган Ишчи гуруҳ томонидан ишлаб чиқилган:

2013 — 2015 йиллар даврида Тошкент вилоятида туризм соҳасини ривожлантиришнинг мақсадли параметрлари 1-иловага* мувофиқ;

2013 — 2015 йиллар даврида Тошкент вилоятида туризм соҳасини ривожлантириш дастури (кейинги ўринларда Дастур деб аталади) 2-иловага* мувофиқ;

2014-2015 йиллар даврида Тошкент вилоятидаги тарихий-маданий мерос объектларини тадқиқ қилиш, консервациялаш, реставрация қилиш ва уларнинг ҳолатини яхшилаш бўйича манзилли рўйхат 3-иловага* мувофиқ;

2013 — 2015 йиллар даврида Тошкент вилоятида меҳмонхоналарни ҳамда бошқа туризм инфратузилмаси объектларини қуриш ва реконструкция қилиш бўйича манзилли рўйхат 4-иловага* мувофиқ;

2013 — 2015 йиллар даврида Тошкент вилоятида туризм соҳасини ривожлантириш дастурига киритилган лойиҳалар ва тадбирларни тижорат банкларининг кредит линиялари ҳисобига молиялаштириш жадвали 5-иловага* мувофиқ тасдиқлансин.

2. Дастурни бажариш мониторинги бўйича 6-иловага* мувофиқ таркибда Ишчи гуруҳ (кейинги ўринларда Ишчи гуруҳ деб аталади) тузилсин.

*1—6-иловалар рус тилидаги матнда берилган.

Ишчи гуруҳ (Э.М. Ғаниев)га қуйидагилар юклансин:

давлат ва хўжалик бошқаруви органлари, маҳаллий давлат ҳокимияти органлари, бошқа ташкилотлар томонидан ушбу қарор билан тасдиқланган тадбирларнинг белгиланган муддатларга мувофиқ ўз вақтида ва сифатли амалга оширилишини мувофиқлаштириш ва назорат қилиш;

Дастурга киритилган лойиҳаларни биргаликда молиялаштириш учун хорижий инвестицияларни, кредитларни ҳамда донор мамлакатлар, халқаро ташкилотлар грантларини жалб этиш.

Ишчи гуруҳга, зарурат бўлганда, тайёрланган ва белгиланган тартибда келишилган лойиҳавий таклифлар мавжуд бўлган тақдирда, Дастурга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳуқуқи берилсин.

3. Тошкент вилояти ҳокимлиги «Ўзбектуризм» миллий компанияси, давлат ва хўжалик бошқаруви органлари, Дастурда назарда тутилган тадбирларнинг амалга оширилиши учун масъул бўлган бошқа ташкилотлар билан биргаликда ҳар чоракда Ишчи гуруҳга уларнинг бажарилиши тўғрисида ахборот тақдим этсин.

4. Ўзбекистон Республикаси «Давархитектқурилиш» қўмитаси Дастурга киритилган тадбирларни амалга ошириш доирасида:

қурилаётган ва реконструкция қилинаётган объектларнинг лойиҳа-смета ҳужжатлари экспертизадан ўтказилишини таъминласин, бажарилаётган қурилиш-монтаж ишларининг сифати, шаҳарсозлик нормалари ва қоидаларига риоя этилиши юзасидан давлат назоратини амалга оширсин;

Тошкент вилояти ҳокимлиги ҳамда «Ергеодезкадастр» давлат қўмитаси билан биргаликда — ноқонуний қурилишларга ва ер участкаларидан белгиланган мақсаддан ташқари фойдаланилишига йўл қўймаслик юзасидан қатъий назорат ўрнатсин.

5. Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларига ушбу қарор доирасида амалга оширилиши назарда тутилган лойиҳаларнинг ташаббускорларига Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг қайта молиялаштириш ставкасидан юқори бўлмаган ставка бўйича, ўн икки ойдан иборат имтиёзли давр билан камида беш йил муддатга имтиёзли кредитлар ажратиш тавсия этилсин.

6. Республикада ишлаб чиқарилмайдиган, ушбу қарор билан тасдиқланган Дастур доирасида назарда тутилган объектларни қуриш, реконструкция қилиш ва жиҳозлаш учун Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан тасдиқланган

рўйхатлар бўйича четдан келтириладиган 2016 йил 1 январгача товарлар божхона тўловларидан (божхонада расмийлаштириш учун йиғимлардан ташқари) озод этилсин. Белгилаб қўйилсинки: божхона тўловларини тўлаш бўйича имтиёзлар берилиши натижасида бўшаб қоладиган маблағлар ушбу қарор билан тасдиқланган Дастур доирасида назарда тутилган лойиҳаларни, шунингдек туризм соҳасини ривожлантиришга доир бошқа тадбирларни молиялаштиришга мақсадли тартибда йўналтирилади; четдан келтириладиган товарлардан белгиланган мақсадлардан ташқари фойдаланилган тақдирда, бўшаб қоладиган маблағлар қонун ҳужжатларида назарда тутилган жарима санкцияларини қўллаган ҳолда тўлиқ ҳажмда Давлат бюджетига ундирилади.

7. «Ўзбектуризм» миллий компанияси Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги, бошқа вазирликлар, идоралар билан биргаликда қонун ҳужжатларига ушбу қарордан келиб чиқувчи ўзгартириш ва қўшимчалар тўғрисида бир ой муддатда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасига таклифлар киритсин.

8. Мазкур қарорнинг бажарилишини назорат қилиш Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг биринчи ўринбосари Р.С. Азимов зиммасига юклансин.

Ўзбекистон Республикасининг Бош вазири Ш. МИРЗИЁЕВ

Тошкент ш.,

2013 йил 20 сентябрь,

259-сон

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти МСХ-112 гуруҳ магистранти
Ф.М.Мухаммедовнинг «Туристтик хизматлар соҳасида инновацион
жараёнларни ривожлантириш йўллари» мавзусидаги академик даражасини
олиш учун ёзилган диссертация ишига

ТАҚРИЗ

Туризм кўпгина мамлакатларнинг миллий иқтисодиётида тез суръатлар билан ўсиб бораётган ва ялпи ички маҳсулот, миллий даромадни кўпайтиришга ўзининг муносиб ҳиссасини кўшаётган тармоқлардан бири ҳисобланади. Кейинги йилларда жаҳон иқтисодиёти таркибида ўзининг ўсиш суръатлари билан туризмга бас келаоладиган бирорта бошқа тармоқ йўқ. Ўзбекистон ҳам туристик ресурсларга бой мамлакат. Ушбу ресурслардан унумли фойдаланиш, туризм соҳасини жадал суръатлар билан ривожлантириш мамлакатда изчиллик билан олиб борилаётган макроиқтисодий сиёсатнинг устувор йўналишларидан бирига айланган. Ўзбекистоннинг туризмни тез ривожлантириш асосида мавжуд туристик ресурслардан унумли фойдаланиш муаммосини ҳал этишда инновациялар муҳим ўрин тутди. Буларнинг барчаси диссертация мавзусининг долзарблигидан, ҳозирги кун нуқтаи назаридан муҳимлигидан далолат беради.

Диссертация иши кириш, уч боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ҳамда иловалардан ташкил топган. Ҳар бир боб, ўз навбатида, уч параграфга бўлинган. Ишнинг режаси пухта тузилган бўлиб, у танланган мавзу моҳиятини очишга имконият яратиб берган. Диссертацияда назарий масалалар ҳам амалий тадқиқотлар ҳам жуда мохирлик билан амалга оширилган. Ишни бажаришда муаллиф кўп манбалардан унумли фойдаланган. Бунда магистрант мавзуга оид қонунлар, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, Ўзбекистон Президенти И.А.Каримовнинг фармонлари, нутқ асарларидан ташқари, кўплаб маҳаллий ва хорижий иқтисодчиларнинг илмий мақола ва монографияларини ўрганган ва уларни асос қилиб олган. Тадқиқотни бажаришда турли хил методлардан, жумладан диалектика, илмий-абстракция, иқтисодий таҳлил, таққослаш ва бошқа усуллардан ўринли фойдаланган. Тадқиқот жараёнида халқаро туризм, Ўзбекистон ва Самарқанд вилоятида

туризм хизматлари ҳолати ҳамда ривожланиш тенденцияларини тавсифлаш мақсадида статистик маълумотлар жалб этилган. «Афрасиёб палас» меҳмонхонаси фаолиятини ўрганиш ва таҳлил қилиш мақсадида бир неча йиллик статистик ва бухгалтерия ҳисоботлари маълумотларидан фойдаланган.

Диссертация ишининг матни битирувчи магистрантнинг ўзи танлаган касб бўйича пухта билимга эга эканлигидан, назарий ва амалий тадқиқотларни амалга ошириш бўйича катта маҳорат соҳиби эканлигини кўрсатиб турибди. Иш жуда раво ва тушунарли тилда қизиқарли қилиб ёзилган. Иш мустақил бажарилганлиги, илмий хулоса ва таклифларга бойлиги билан алоҳида ажралиб туради. Ишдаги илмий хулосалар, амалиётга жорий қилиш учун берилган таклиф ва тавсиялар пухта далилланган ҳамда бевосита магистрант амалга оширган тадқиқот натижаларидан келиб чиқади. Бу эса ишнинг мантиқий яхлитлигидан ва тугалланганлигидан далолат беради.

Ишнинг камчилиги сифатида унинг хажми кўплигини, айрим жадвалларда статистик маълумотлар манбаларининг кўрсатилмаганлигини изохлаш мумкин.

Умуман олганда магистрант Ф.М.Мухаммедов томонидан тайёрланган диссертация иши юқори савияда бажарилган бўлиб, олий таълимнинг талабларига тўла жавоб беради. Диссертация ишини ҳимояга тавсия қиламан.

СамИСИ Магистратура

бўлими бошлиғи, и.ф.д., проф.  **Ж.Р. Зайналов**



Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти
МСХ-112 гуруҳ магистранти
Ф.М. Мухаммедовнинг
“Туристтик хизматлар соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантириш
йўллари” мавзусидаги академик даражасини олиш учун ёзилган
диссертацияси ишига

ТАҚРИЗ

Барқарор ва юқори ўсиш суръатларини таъминлашда инновацияларнинг роли бекиёс. Шу сабабли дунё мамлакатлари бўйича инновацион иқтисодиётни шакллантириш муаммоларига жиддий эътибор қаратилмоқда. Инновацион жараёнларни жадаллаштириш муаммолари туризм соҳасида жуда катта аҳамият касб этади. Туристтик хизматлар соҳасида инновацион фаолиятнинг ҳолати ва уни ривожлантиришнинг долзарб муаммоларини тадқиқ этишга қаратилган мазкур диссертацияда танланган мавзу бўйича қизиқарли ва эътиборга молик назарий ва амалий масалалар ўз ифодасини топган. Инновацион фаолият муаммолари туризмнинг муҳим таркибий қисми бўлган меҳмонхона хўжалигида янада долзарб ҳисобланади.

Диссертациянинг кириш қисмида муаммонинг долзарблиги, тадқиқотнинг мақсади, унинг вазифалари, объекти, предмети, илмий ва амалий аҳамияти ва бошқа айрим масалалари ўз аксини топган.

Ишнинг биринчи бобида туризм соҳасида инновацион фаолиятнинг назарий асослари баён этилган. Магистрант “инновация” ва “инновацион фаолият” тушунчаларининг моҳиятини очиб беришга, туризм соҳасида инновацион фаолиятни амалга оширишнинг хусусиятлари ва тамойиллари баён этилган. Ишнинг иккинчи бобида асосий эътибор “Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуи кўрсаткичларини таҳлил қилишга қаратилган. Таҳлил жараёнида магистрант ушбу меҳмонхона мажмуаси иш фаолияти самарадорлигига салбий таъсир кўрсатаётган омилларни аниқлаган. Магистрант томонидан ўтказилган SWOT – таҳлил натижалари, чиқарилган хулосалар эътиборга молик ва тадқиқотчининг касбий маҳоратидан далолат беради. Ишнинг учинчи бобида магистрантнинг туризмда инновацион

фаолиятни ривожлантириш бўйича бир қатор таклифлари баён этилган. Шуниси этиборлики, магистрантнинг илмий тавсиялари таҳлил натижалари билан узвий боғланган. Бу эса магистрант томонидан амалга оширилган тадқиқотнинг амалий аҳамиятини оширади. Ишнинг хулоса қисмида магистрант Ф.М. Мухаммедовнинг тадқиқот жараёнида қўлга киритган асосий хулосалари ва туризм соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантириш бўйича илмий тавсиялар баён этилган. Илмий тавсияларни амалга жорий қилиш инновацион фаолиятни ривожлантириш муаммоларини ҳал этишда яхши ижобий натижалар беради.

Ф.М. Мухаммедовнинг магистрлик диссертацияси айрим камчиликлардан ҳоли эмас. Унда айрим грамматик, таҳририй ва стилистик хатолар учраб туради. Бундан ташқари туризмда инновацияларнинг хусусиятларидан бири сифатида аҳоли даромадларининг табақаланганлигини кўрсатиш мақсадга мувофиқ бўлар эди.

Лекин бу камчиликлар ишнинг сифатини ва унинг аҳамиятини баҳолашга салбий таъсир кўрсатмайди. Ишнинг мазмуни, ёзилиши магистрантнинг юқори касбий билим ва тадқиқотчилик маҳорати соҳиби эканлигини кўрсатади. Ишни юқори баҳолайман ва ҳимояга тавсия қиламан.

**СамДУ, “Иқтисодиёт ва
меҳнат социологияси”
кафедраси мудири, и. ф. и., доцент:**



Арабов Н.У.

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Факультет: “Магистратура” бўлими

Магистратура талабаси: Мухаммедов Фаррух Муродович

Кафедра: “Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш”

Илмий раҳбар: доцент Муминов. Н.Н.

Ўқув йили: 2012 – 2014 ўқув йили

Мутахассислиги: 5А610101-Хизматлар соҳаси (фаолият турлари ва йўналишлари бўйича)

МАГИСТРЛИК ДИССЕРТАЦИЯСИ АННОТАЦИЯСИ

Мавзунинг долзарблиги. Туризм ҳозирги босқичда дунё мамлакатлари бўйича энг тез суръатлар билан ўсиб бораётган ва жаҳон хўжалиги таркибида улуши тобора ортиб бораётган тармоқ ҳисобланади. Қисқа давр мобайнида у айрим мамлакатларда миллий иқтисодиётнинг етакчи тармоқларидан бирига, миллий даромадни шакллантиришнинг асосий манбаига айланди. Шу сабабли Ўзбекистонда туризмнинг ривожланишига катта эътибор қаратилмоқда. Ҳозирги кунда мамлакатимизда туризм хизматларини ривожлантириш иқтисодий тараққиётнинг устувор йўналиши сифатида давлат сиёсати даражасига кўтарилган. Ўзбекистонда туризмни ва меҳмонхона хўжалигини инновацион асосда ривожлантиришда ҳали энди илк босқичга қадам қўйилди. Аммо ушбу соҳани ривожлантиришнинг айнан инновациялар билан боғлиқ бир қанча имкониятлари рўёбга чиқмасдан, фойдаланилмасдан қолиб кетмоқда. Ушбу ҳолатларни назарий жиҳатдан асослаш ва амалий таклифларни ишлаб чиқиш мазкур мавзунинг ўта долзарблигидан ва унга қаратилган чуқур тадқиқотларни амалга ошириш зарурлигидан далолат беради.

Ишнинг мақсади ва вазифалари. Бозор иқтисодиёти шароитида туризмни ҳамда меҳмонхона хўжалигини ривожлантиришнинг асосий омилларидан бири бўлган инновацион жараёнларни жадаллаштириш ва уларнинг туризмни ривожлантиришга таъсирини кучайтириш йўллари асослаб беришдан иборат. Мўлжалланган илмий мақсадга эришиш учун қуйидаги асосий вазифалар белгиланди ва ҳал этилди:

- “Инновация”, “инновацион фаолият”, “инновацион жараён” тушунчаларининг бозор иқтисодиёти шароитида моҳиятини ва аҳамиятини назарий жиҳатдан тадқиқ қилиш;
- туристик хизматларнинг таснифи ва тавсифини асослаб бериш;
- туризм соҳаси корхонлари томонидан кўрсатиладиган хизмат турларида инновацияларнинг хусусиятларини аниқлаш;
- туризм хизматлари таркибида меҳмонхона хўжалиги хизматларининг ўрни ва уларнинг ривожланиш истикболлари масалаларини асослаш;

- меҳмонхона хўжалигининг инновацион ривожланиши ва самарадорлигини оширишга таъсир этувчи омиллар ва уларнинг таъсирини асослаш;
- меҳмонхона хўжаликлари хизматлар самарадорлиги оширишнинг инновацион омилларини ишга солиш йўлларини белгилаш;
- "Афросиёб палас" меҳмонхонаси тавсифи ва унда мижозларга кўрсатиладиган хизмат турларининг таҳлили ;
- "Афросиёб палас" меҳмонхона ҳамда хизматлари сифатини ҳамда инновацион фаолияти самарадорлигини баҳолаш;
- "Афросиёб палас" меҳмонхонасида инновацион фаолиятнинг SWOT-таҳлили;
- туризм соҳасида инновацион жараёнларни жадаллаштиришда ахборот технологияларининг самарадорлигини ошириш ва кадрлар салоҳиятидан фойдаланишнинг асосий йўналишларини белгилаб бериш;
- такомиллаштириш йўналишларини асослаб бериш;
- туризм соҳасида инновацион фаолиятни давлат томонидан тартибга солишни такомиллаштириш ва "Ўзбектуризм" нинг ролини ошириш йўлларини кўрсатиб бериш;
- "Афросиёб палас" меҳмонхонасида хизматларидан инновацион фаолиятни ривожлантириш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш.

Тадқиқот объекти сифатида туризмни инновацион йўл билан ривожлантиришда меҳмонхона хизматларини кўрсатувчи хўжалик юртувчи субъектлар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети туризм ҳамда меҳмонхона хўжалиги хизматларини инновацион асосда ривожлантириш ва самарадорлигини ошириш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлардан иборат.

Тадқиқот услубияти ва услублари. магистрлик диссертацияси доирасидаги тадқиқотлар давомида туристик хизматларни тадқиқот этишнинг бир қатор замонавий стандарт усулларидан фойдаланилди.

Тадқиқот натижаларининг илмий жиҳатдан янгилик даражаси.

Инновацион ва тез суръатлар билан барқарор ривожланаётган иқтисодиёт шароитида туризмни самарали ривожлантиришда инновацияларнинг ролини ошириш йўлларини ишлаб чиқиш ва истиқболларини белгилаш билан баҳоланади. Барқарор ва тез юксалиб бораётган иқтисодиётни шакллантириш шароитида туризмнинг ўрни, ушбу соҳа томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг тармоқда инновацион жараёнлар кечишининг хусусиятлари ва турлари очиб берилган. Унда Ўзбекистон миллий иқтисодиётини ва туризмни ривожлантиришда инновацияларнинг моҳияти, ўрни, аҳамияти очиб берилди ва келажакда бу соҳада ечилиши керак бўлган вазифалар аниқланди.

Туризмни инновацион жараёнлар таъсири остида ривожланиши ва самарадорлигининг ошишига таъсир этувчи омиллар ва уларнинг таъсири таҳлил қилинган ва баҳолаб берилган. Мамлакатимизда туризмнинг ривожланиши, унинг истиқболлари инновацион жараёнлар билан узвий боғлиқлиги, уларни жадал ривожлантириш йўллари, туризм хизматлари

таркибида меҳмонхона хўжалиги хизматларини инновацион асосда ривожлантириш ва уларнинг самарадорлигини ошириш масалалари янгича талқин этилган.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти ва татбиқи. Тадқиқот натижасида ишлаб чиқилган илмий ва амалий таклиф ва тавсиялардан “Ўзбектуризм” МК ва “Афросиёб палас” меҳмонхонасида инновацион фаолиятни ривожлантириш муаммоларини ҳал этишда фойдаланишлари мумкин. Диссертация материалларидан олий ўқув юртларида “Меҳмонхона хўжалиги иқтисодиёти”, “Туризм иқтисодиёти” фанларини ўқитиш жараёнларида фойдаланиш имконияти бор.

Иш тузилиши ва таркиби. Диссертация иши кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан таркиб топган.

Бажарилган ишнинг асосий натижалари. Тадқиқот натижасида олинган хулосалар ва илмий натижалар илмий-амалий анжуманларда маъруза қилинган ва таклифлар олимлар томонидан ижобий баҳоланиб, анжуманларнинг илмий тавсияларида ўз аксини топган.

Хулоса ва таклифларнинг қисқача умумлаштирилган ифодаси.

Туризм соҳасида инновацион фаолият ва уни жадаллаштириш муаммосини тадқиқ қилиш натижалари юзасидан қуйидаги хулосалар чиқарилди ва илмий тавсиялар ишлаб чиқилди:

1.Тобора глобаллашиб бораётган жаҳон иқтисодий тизими таркибида туризм жадал суръатлар билан ривожланиб бораётган тармоқлардан бирига айланди;

2. Диссертация бажариш жараёнида амалга оширилган тадқиқотлар натижасида Ўзбекистонда туризм соҳасида ҳозирги кунда юксак иқтисодий салоҳият мавжуд ва ундан унумли фойдаланиш келажакда мамлакат иқтисодий тараққиётининг етакчи, асосий омилига айланиши мумкин деган назарий хулоса чиқаришга асос бўлди;

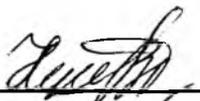
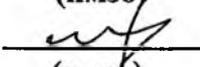
3. Ўзбекистонда туризм соҳасида мавжуд улкан иқтисодий салоҳиятни рўёбга чиқариш муаммосини ҳал этишнинг асосий йўналишларидан бири тармоқда инновацион жараёнларни жадаллаштиришдан иборат;

4. Бозор иқтисодиёти шароитида туризм соҳасини инновацион асосда ривожлантириш ўткир заруратга айланади. Тадқиқотлар ушбу тармоқда жадал ривожлантириш муаммоси бошқа тармоқларга нисбатан янада долзарб эканлигини кўрсатди.

Илмий раҳбар

Магистратура талабаси




(ИМЗО)

(ИМЗО)

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти
МСХ 112-гуруҳ магистранти
Ф.М. Мухаммедовнинг “Туристик хизматлар соҳасида инновацион
жараёнларни ривожлантириш йўллари” мавзусидаги академик
даражасини олиш учун ёзилган диссертациясига илмий раҳбар
доцент. Н.Н. Муминов томонидан берилган

МУЛОҲАЗА

Ўзбекистонда хизматларнинг юқори технологияларга асосланган ва бозор иқтисодиётига хос бўлган турлари жадал суръатлар билан ривожланмоқда. Мамлакатда хизмат кўрсатиш соҳасини айниқса туристик хизматлар соҳасини ривожлантириш давлат сиёсатининг устувор йўналишига айланган. Ўзбекистон туристик ресурсларга бой мамлакат, унинг туризм соҳасидаги имкониятлари жуда катта. Лекин мамлакатнинг туристик салоҳиятини рўёбга чиқариш, уни ялпи миллий маҳсулотни шакллантиришнинг етакчи манбаларидан бирига айлантириш биринчи навбатда тармоқда инновацион жараёнларнинг кечиши билан боғлиқ. Чунки туристик объектлар қанча кўп бўлмасин, агар туристларга замонавий, юқори сифатли хизматлар кўрсатиш таъминланмаса, туризмни ривожлантириш борасида қўйилган мақсадларга эришиб бўлмайди. Туризмни инновацион асосда ривожлантириш, туристик хизматлар соҳасида янги техника ва технологияларни кенг қўллаш, хизматлар таннархини пасайтиришнинг сифатини оширишнинг, демак, халқаро туризм бозорида миллий турмаҳсулотлар рақобатбардошлигини оширишнинг асосий шарти ҳисобланади. Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда магистр Ф.М. Мухаммедов томонидан бажарилган диссертация мавзуси ҳозирги кун нуқтаи назаридан муҳим ва долзарб ҳисобланади.

Диссертация кириш, уч боб ва хулосадан иборат. Ишнинг режаси мавзунини кенг ва мантиқан тўғри ёритиш имконини берган. Диссертациянинг кириш қисмида мавзунинг долзарблиги, унинг республикада олиб борилаётган илмий-тадқиқот ишларининг устувор йўналишларига мослиги, тадқиқотнинг мақсади ва вазифалари, тадқиқотнинг объекти ва предмети, унинг янгиликлари, илмий ва амалий аҳамияти каби масалалар мужассамланган.

Диссертациянинг биринчи боби “Туризм соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантиришнинг назарий асослари” деб номланган бўлиб, унда инновация ва инновацион фаолиятга, инновациянинг туристик соҳадаги хусусиятларига оид назарий масалалар ўзининг ёркин ифодасини топган. Назарий масалаларни ёритишда диссертант кўплаб манбаларни, жумладан Ўзбекистон Республикаси қонунларини, Вазирлар Маҳкамасининг қарорларини, Ўзбекистон Президенти И. Каримовнинг фармонларини, асарларини ўрганиш асосида олинган билимлардан кенг ва ўринли фойдаланган. Бунда минтақавий кетма-кетлик, хулоса ва ёндашувларнинг илмий далилланганлиги яхши таассурот қолдиради.

Диссертациянинг иккинчи боби “Афросиёб палас” меҳмонхонаси фаолияти инновацион ёндашувлар ва уларнинг таҳлили деб номланган. Ушбу бобда туризм хизматлари таркибида меҳмонхона хўжалиги хизматларининг алоҳида роли, унда инновацион жараёнларни жадал суръатлар билан ривожлантириш зарурияти асослаб берилган. Самарқанднинг энг кўзга кўринган меҳмонхоналардан бири бўлган “Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуи мисолида меҳмонхона хизматлари самарадорлиги ва сифати кўрсаткичлари таҳлил қилинган ва баҳоланган. Тадқиқотчи “Афросиёб палас” меҳмонхона мажмуи фаолиятининг SWOT – таҳлилин амалга оширган, унинг инновациялар соҳасидаги кучли ва заиф томонларини ҳамда имкониятлари ва хавфли жиҳатларини асослаб берган. Диссертантнинг тадқиқот натижаларидан чиқарган хулосалари илмий асосланганлиги ва мантиқан тўғрилиги билан характерлидир.

Диссертациянинг учинчи бобида “Иқтисодийни модернизациялаш шароитида туризмда инновацион фаолиятни жадаллаштириш йўллари” деб номланган бўлиб, бунда муаллиф назарида туристик хизматлар соҳасида инновацион жараёнларни кучайтириш мумкинлиги батафсил ёритилган. Мазкур бобда тадқиқотчи меҳмонхона хизматлари соҳасида ахборот технологияларни кенг қўллаш, давлатнинг ушбу тармоқда инновацион жараёнларни жадаллаштиришдаги ролини ошириш каби масалаларга асосий

эътиборни қаратиш лозимлигини ва бунга эришиш йўллари асослаб берган. Меҳмонхона хизматлари соҳасида инновацион фаолиятни ривожлантириш бўйича эътиборга молик таклифлар ва тавсиялар берилган.

Диссертациянинг хулоса қисмида тадқиқот жараёнида олинган яқуний хулосалар, туризм соҳаси ва унинг таркибида меҳмонхона хизматларида инновацион фаолиятни ривожлантириш бўйича тадқиқотчининг илмий тавсиялари ўз ифодасини топган.

Хулоса қилиб айтганда, Мухаммедов Ф.М. томонидан бажарилган диссертация иши ўзининг мазмуни ва расмийлаштирилиши жиҳатидан барча талабларга жавоб беради. Унинг мазмуни магистрант Ф.М. Мухаммедовда яхши тадқиқотчилик маҳорати шаклланганлигидан, унинг ўз соҳаси бўйича чуқур билимларга эга эканлигидан далолат беради. Шулардан келиб чиққан ҳолда диссертацияни ҳимояга тавсия қиламан.

Илмий раҳбар, доцент:



Муминов Н.Н.

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС
ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ
«Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедраси

«Тасдиқлайман»
«Хизматлар кўрсатиш, сервис
ва уни ташкил этиш»
кафедраси мудири, доцент
А.Ю. Худойбердиев
20-январь 2012-йил

Диссертация иш бўйича «Магистратура» бўлимнинг
«Хизматлар соҳаси (фаолият турлари ва йўналишлари бўйича)
мутахассислиги 2-курс магистранти

Мухаммедов Фаррух Муродович

ТОПШИРИҚ

1. Диссертация ишнинг мавзуси: «Туристтик хизматлар соҳасида
инноватсион жараёнларни ривожлантириш йуллари» (Самарқанд
шаҳар «Афросиёб палас» мехмонхонаси мисолида)»

2. Институт ректорининг буйруғи билан Диссертация иш мавзуси

тасдиқланган 937.30:11.2012 йил
(сана, буйрук рақами)

3. Диссертация иш буйича бирламчи маълумотлар: Республика

Президентининг Туристтик хизматлар
соҳасида инноватсион жараёнларни ривож-
лантиришга қаратилган вазоратдан шарт-
шароитлар 2. Соҳа бўйича шикий аҳолининг ва
шикий аҳолининг материаллари.

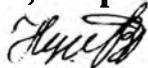
3. Интернет материаллари.

Диссертация иш режаси ва муддатлари

№	Диссертация иш бўлимлари	Бажарилиш муддатлари
1	Кириш	23.01.2013
2	I-боб. Туризм соҳасида инновацион жараёнларни ривожлантиришнинг назарий асослари	09.03.2013 йилдан 16.06.2013 йилгача
3	II-боб. “Афросиёб” меҳмонхонаси хизматлари сифат ва миқдор курсаткичларининг комплекс таҳлили	10.09.2013 йилдан 16.11.2013 йилгача
4	III-боб. Иқтисодийни модернизациялаш шароитида туризмда инновацион фаолиятни жадаллаштириш йуллари	21.12.2013 йилдан 22.02.2014 йилгача
5	Хулоса ва таклифлар	15.03.2014
6	Фойдаланилган адабиётлар рўйхати	29.03.2014

Топшириқ берилган сана: 21.01.2013-йил

Тугаган диссертация ишини топшириш муддати: 30.05.2014-йил

Диссертация иш раҳбари: “Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш” кафедраси доценти Н. Н. Муминов 

Топшириқни олдим: _____

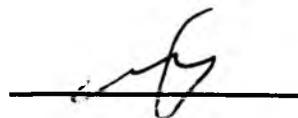

(талабанинг имзоси)

Мухаммедов Фаррух Муродович

ИЛМИЙ ИШЛАР РЎЙХАТИ

№	Илмий мақола ёки тезис номи	Чоп қилинган (журнал, газета ёки илмий анжуман) номи ва санаси
1	Туристик хизматлар курсатиш корхоналарида бизнес ривожлантиришнинг узига хос хусусиятлари	“Обод турмуш таъминлашда иқтисодий ва инновацион фаолиятни такомиллаштириш муаммолари” Мавзусидаги республика илмий-амалий конференция (1-қисм) 2013-йил 20-февраль
2	Пути развития инноваций в туризме	“Хизмат курсатиш соҳасининг ривожланиш муаммолари ” мавзусидаги иқтидорли талабалар ва магистрантларнинг илмий амалий анжумани

Талабгор:



Мухаммедов Фаррух Муродович

Илмий котиб:



Турдибеков Ҳасан Ибрагимович

Гербли муҳр.

25- июн 2013-йил