

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

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ

Камилова Ф.К., Таишева И.М., Сайфутдинов Ш.С.

ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСИ

**Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус, касб-хунар
таълими ўқув-методик бирлашмалар фаолиятини
Мувофиқлаштирувчи Кенгаш томонидан 5340300 - “Маркетинг
(туризм)”, 5811700 - “Сервис (туризм ва меҳмонхона хўжалиги)”,
5810100 - “Туризм” таълим йўналиши талабалари учун ўқув қўлланма
сифатида тавсия этилган.**

ТОШКЕНТ – 2007

Камилова Ф.К., Таишева И.М., Сайфутдинов Ш.С.

«Туризм индустрияси» Т.: ТДИУ бет.

Такризчилар: “Ўзбектуризм” МК бўлими бошлиғи Эгамбердиева К.

“Сервис” кафедраси профессори Алимов К.А.

Ўқув қўлланмада Ўзбекистон ва жаҳон туризм бозорининг ҳозирги кундаги ҳолати ҳамда туристик маҳсулотнинг ўзига ҳос жиҳатлари таҳлил қилинади, ҳозирги замон истеъмолчилари ва уларнинг туристик маҳсулотга бўлган талаблари ёритиб берилади, шунингдек ўқув қўлланмада туристик мажмуа бошқарувини ташкил этиш Ўзбекистон ҳамда бошқа хорижий мамлакатлар даражасида ҳам кўриб чиқилади.

Асосий эътибор хизматларни таклиф этувчи туристик корхона ва фирмаларнинг ўзаро манфаатли ҳамкорликларига қаратилади, чунки туристик маҳсулот кўплаб ташкилотларнинг сайи ҳаракатлари натижасида ишлаб чиқилади. Корхоналарнинг самарали фаолият юритиши ва уларнинг рақобатбардошлиғи туристик маҳсулот ишлаб чиқаришда иштирок этувчи ташкилотларнинг ўзаро ҳамкорлигига боғлиқ.

Камилова Ф.К., Таишева И.М., Сайфутдинов Ш.С.

«Индустрия туризма» Т.: ТДИУ стр.

Рецензенты: Заведующая отдела НК «Узбектуризм» Эгамбердиева К.

Профессор кафедры «Сервис» Алимов К.А.

В учебном пособии анализируется современное состояние мирового и узбекского туристских рынков, особенности туристского продукта. Дается характеристика современного потребителя и его требований к туристскому продукту. Рассматривается организация управления туристским комплексом на различных уровнях как в Узбекистане, так и за рубежом.

Большое внимание уделяется вопросам взаимовыгодного сотрудничества туристских фирм и организаций-поставщиков услуг, поскольку туристский продукт создается усилиями многих организаций. От взаимодействия всех партнеров по формированию туристского продукта зависит его конкурентоспособность и соответственно эффективность работы всех организаций, участвующих в его создании.

Kamilova F. K. Taisheva I.M. Sayfutdinov Sh. S. “Tourism Industry” TSUE

Supervisors:

Chief of department of National Company “Uzbektourism” Egamberdiyeva K.

Professor of the Choir “Service” Alimov K.A.

In the handbook is given an analysis of contemporary stance of world and uzbek tourism markets and the features of tourism products, characteristics of contemporary consumer and his main demands to touristic product. There is also given a survey of tourism menegmt in different layers in Uzbekistan and abroad.

Large attention is given to the problems of mutually-beneficial cooperatism of touristic firms and organizations-suppliers of services, because tourism product is created by the efforts of most organization.

Competitiuness and affectiveness of operation of all organizations depend on the cooperation of partners that take part in creating of touristic product.

© Камилова Ф.К., Таишева И.М., Сайфутдинов Ш.С.

КИРИШ

Хозирги кунда туризмнинг жаҳон хўжалигидаги ҳиссаси йил сайин ошиб, у муҳим макроиқтисодий тармоқлар қаторида ривожланмоқда. Мазкур соҳа дунёдаги кўпгина давлатларнинг даромад манбаи сифатида уларнинг миллий иқтисодиётида асосий ўрин тутмоқда. Шу жиҳатдан Ўзбекистонда мазкур тармоққа эътиборни кучайтириш муҳим масалалардан биридир.

Ўзбекистон Республикаси мустақилликка эришгандан сўнг хўжаликнинг барча тармоқларида туб ислохотлар олиб бормоқда. Жумладан, туризмни ривожланишга ҳам давлат томонидан катта аҳамият берилмоқда.

Президентимиз Ўзбекистонда “Янги, истиқболли йўналишлар мисол учун, туризм, меҳмонхона хўжалиги, ресторан бизнеси, уй-жой қуриш ҳамда таъмирлаш ва бошқа соҳаларни ривожлантириш учун беқиёс имкониятлар бор” деб таъкидлаб ўтганлар. Дарҳақиқат, ушбу имкониятлардан самарали фойдаланиш мустақил мамлакатимизнинг иқтисодиётини мустаҳкамлаш билан бир қаторда унинг жаҳон ҳамжамиятидаги ўрнини оширади. Ғарб давлатларида ресторанлар хўжаликларини бошқариш бўйича кўп йиллик тажриба йиғилган. Ресторан саноати корхоналари фаолиятида хориж тажрибасини ўрганиш, шубҳасиз, меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашда катта рол ўйнайди. Аммо Ўзбекистондаги туризм соҳасининг ўзига хос шароитларда фаолият кўрсатаётганлигини эътиборга олиш лозим.

Бугунги кунда бизга жаҳон талабларига жавоб берувчи туризм индустриясини ривожлантиришнинг миллий моделини яратиш ва унда ресторан бизнесини ролини ошириш бўйича таклифлар киритилган изланишлар керак.

Бу битирув малакавий иши туризмни асосий элементи бўлган ресторан бизнесини ташкил қилиш ва хизмат кўрсатиш масалаларига бағишланган ва бугунги кунда долзарб масалалардан биридир.

Ушбу курснинг долзарблиги ҳозирги бозор иқтисодиётига ўтиш шароитларида туризм саноати соҳасида энг яхши бошқарув қарорларини қабул қилиш, бошқарувни такомиллаштириш зарурияти билан боғлиқ. Меҳмонхона хизматлари сифатига таъсир кўрсатувчи омилларни кўриб чиқиш хизмат кўрсатиш даражаси ва меҳмонхона хизматларини ишлаб чиқиш самарадорлигини оширишга йўналтирилган. Бозор муносабатларининг ривожланиши янги вазифаларни юзага келтиради, бу эса бошқарувни такомиллаштириш заруриятини туғдиради. Меҳмонхоналар бошқарувчиларининг доимий равишда хизмат кўрсатиш сифатини бошқаришни яхшилаш, уни кенгайтиришга эътиборни қаратиш, биноларни реконструкция қилиш, янги технологияларни киритиш ва бошқаларни тушунишлари муҳим аҳамиятга эга.

Кўйилган мақсадларга мувофиқ ўқув қўлланмада қуйидагилар кўриб чиқилади:

- туристик ташкилотларни бошқариш шакллари;
- меҳмондўстлик саноатида сифат тушунчаси;
- меҳмонхона хизматлари сифатига таъсир кўрсатувчилар;
- туризм индустриясида нарх шаклланиши;
- меҳмонхона индустриясида маркетинг усуллари, функциялари ва стратегияси;
- юқори сифатли хизматни таъминловчилар.

1-боб. Туристтик ташкилотини бошқарувини тузилиши ва вазифалари.

1.1. Ташкилот мақсадини аниқлаш.

1.2. Сайёҳлик ташкилоти учун бошқариш ишларини намунавий кўриниши.

1.3. Қатор параметрлар бўйича тузилиш омилларини таққослаш.

1.1. Ташкилот мақсадини аниқлаш.

Сайёҳлик ташкилотини бошқарувининг муҳим вазифаларидан бири бўлиб, ташкилотнинг яратилиши ва фаолият кўрсатиш мақсадларини аниқлаш ҳисобланади. Мақсадни аниқлаш ташкилотни вазифасини белгилашдан бошланади. Бу вазифанинг марказида сайёҳлик хизматидан фойдаланувчи истеъмолчилар ҳамда истеъмолчилар ҳамда сайёҳлик ташкилоти манфаатдор мол етказиб берувчилар, дистрибьюторлар, рақобатчиларнинг ва бошқа шахсларнинг қизиқишлари туради. Ташкилотни вазифасини ифодалаш учун қуйидаги мисолларни келтириш мумкин:

- сайёҳлик маҳсулотини даромади ҳар хил бўлган истеъмолчилар учун ҳам тўғри келадиган қилиб ишлаб чиқариш ва сотиш;
- бизнинг мақсадимиз – бу мижозларнинг муоммаларини ечиш, уларнинг меҳнат қилиш ва дам олиш шароитлари яратиш;
- сифат – бизнинг хизматларимизнинг ажралмас қисмидир.
- Сайёҳлик хизматларини кўрсатувчи сайёҳлик ташкилотлари ичида Ўзбекистон етакчи ўринни эгаллайди.

Сайёҳлик ташкилоти ўз олдига қуйган вазифа коллективни жипслаштиришга, ташкилотда фаолият кўрсатувчи ходимларнинг ўз имкониятларига ишонишларига хизмат қилади. Сайёҳлик ташкилотлари