



ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИДА ЛОЙИҲАЛАРНИ БОШҚАРИШНИНГ ТУРЛАРИ ВА ХУСУСИЯТЛАРИ

Алимов Баходир Батирович

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Бизнес ва тадбиркорлик олий мактабининг “Бизнесни бошқариш (МВА)” кафедраси PhD, доцент

<https://www.doi.org/10.5281/zenodo.8313673>

ARTICLE INFO

Received: 22th August 2023

Accepted: 29th August 2023

Online: 31th August 2023

KEY WORDS

Лойиҳа, лойиҳа бошқарув, хизмат кўрсатиш, туризм, туризм лойиҳалари, лойиҳанинг ҳаёт айланиши.

ABSTRACT

Хизмат кўрсатиш соҳасидаги лойиҳаларни бошқаришнинг асосий назарий ва услубий қоидалари, шу жумладан туризм фаолиятидаги лойиҳалар кўрсатилган. Туристтик маҳсулотларни лойиҳалашда назорат объектлари сифатидаги асосий хусусиятлари кўрсатилган. “Лойиҳа” тушунчасининг батафсил, аниқроқ таърифи таклиф қилинган. Лойиҳанинг ҳаёт давлари ва маҳсулот сифатида туристик маҳсулот ўртасидаги боғлиқлик кўрсатилган. Туризмда лойиҳаларни бошқаришда зарур ёрдам турлари кўрсатилган.

КИРИШ.

Хизмат кўрсатиш соҳасининг, жумладан, туризмнинг иқтисодий тармоғи сифатида ривожланиши билан параллел равишда туризм фанининг шаклланиш жараёни содир бўлмоқда, хусусан, туризмнинг умумий назарияси яратилмоқда. Моҳиятан туризмдаги барча илмий фанлар туризм умумий назариясининг фундаментал қоидаларига асосланиши керак. Худди шундай, туризм менежменти ҳам ўз воситалари арсеналига “бенчмаркинг”, “креатив ёндашув”, “назорат қилиш”, “иқтисодий муносабатларни бошқариш”, “TQM – Сифатни умумий бошқариш”, инновацион характердаги фундаментал тушунчаларни кирита бошлади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 15 январдаги ПФ-52-сонли “Туризм, маданият, маданий мерос ва спорт соҳаларини янада ривожлантириш учун қўшимча шароитлар яратиш тўғрисида”ги Фармони ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023 йил 26 апрелдаги ПҚ-135-сонли “Республиканинг туризм салоҳиятини жадал ривожлантириш ҳамда маҳаллий ва хорижий туристлар сонини янада оширишга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги Қарорига мувофиқ: “Республиканинг туризм салоҳиятидан тўлиқ ва самарали фойдаланиш, биринчи навбатда транспорт-логистика ва туризм инфратузилмасидаги муаммоларни тезкор ҳал этиш, шунингдек, мавжуд ресурслар ва имкониятлардан ҳар томонлама фойдаланиш ҳисобига туризм соҳасида фаолият юритаётган тадбиркорлик субъектлари учун қўшимча шароитлар яратиш мақсад қилиб олинган. Ушбу мақсадга эришишда: 2023 йилда Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент



шаҳрида туризмни ривожлантиришнинг мақсадли прогноз кўрсаткичлари тасдиқланди; 2023 йил баҳор-ёз мавсумида ҳаво ва темир йўллар орқали йўловчилар ташишнинг мақсадли прогноз кўрсаткичлари тасдиқланди; 2023 йилда республика ҳудудидаги туризм ва маданий мерос объектларига олиб борувчи автомобиль йўлларини таъмирлаш ишларининг манзилли рўйхати тасдиқланди; 2023 йилда туризм соҳасидаги ресурслар ва имкониятлардан ҳар томонлама фойдаланиш ҳамда мавжуд муаммоларни тезкор ҳал этиш бўйича “йўл харитаси” тузилди ва тасдиқланди; 2023 йилда туризм соҳасида ўтказиладиган маданий-кўнгилочар тадбирлар бўйича “йўл харитаси” тузилди ва тасдиқланди ҳамда Қорақалпоғистон Республикаси, вилоятлар ва Тошкент шаҳрида туризмни ривожлантириш бўйича 2023 йилда амалга ошириладиган чора-тадбирлар режалари тузиб чиқилди ва тасдиқланди.

Туризмнинг умумий назарияси қоидалари ва тавсияларини туризм фаолияти амалиётига кенг жорий этиш туроператорлар ва турагентлар ходимларининг касбий ва интеллектуал савиясини оширишга ёрдам беради. Ушбу тузилмаларнинг кўплаб ходимлари ўз ишларини бажарилган операцияларнинг моҳиятини ўрганмасдан, фақат офис иши деб билишади. Ходимлар малакасининг етарли эмаслиги жиноятчилик ёки коррупция тенденциясини келтириб чиқаради - суистеъмолликдан то тўғридан-тўғри фирибгарликгача.

Иккинчи жаҳон уруши тугагандан сўнг туризм саноатида: сайёҳлик фирмаларининг ўсиши, сайёҳлик йўналишлари ва хизматларини кенгайтириш, потенциал саёҳатчиларнинг эҳтиёжларини ўрганиш, индивидуал сайёҳлик хизматларини шакллантириш каби глобал ўзгаришлар юз берди.

Иқтисодиёт ва туризмни бошқариш соҳасида назарий тайёргарликни кучайтириш орқали кадрлар малакасини ошириш долзарб вазифа ҳисобланади. Туроператорлар ва турагентларнинг профессионал даражасини ошириш учун зарур бўлган йўналишлар қаторига “лойиҳаларни бошқариш” - Project Management ни киритиш керак.

Марказий Осиё мамлакатларида, шу жумладан Ўзбекистонда туризм сифатини ошириш масалалари хорижий адабиётларда деярли кўриб чиқилмаган. Бу эса ўз навбатида Ўзбекистонда туризм соҳасини такомиллаштириш аспектларини ўрганиш долзарблигини билдиради. Мисол учун, мамлакатимизда туризм масалалари билан шуғулланадиган Ўзбекистон Республикаси туризмни ривожлантириш Давлат қўмитаси нисбатдан янги ташкилот эканлиги, мамлакатдаги инфратузилма бошқа сайёҳлик халқаро секторларига нисбатан рақобатбардош эмаслиги; қонунчилик базасида кўплаб баъзи бир бўшлиқлар мавжудлиги; малакали кадрларнинг кескин етишмаслиги ва бошқалар мавжуд. Шунингдек, Ўзбекистоннинг сайёҳлик соҳасини ривожлантиришга тўсқинлик қилаётган кўплаб муаммолар соғлиқни сақлаш, жамоат хавфсизлиги, транспорт, молия тизими ва бошқалар билан боғлиқ.

Туризм хизматлари соҳаси жамият тараққиётининг ҳозирги босқичида ижтимоий, иқтисодий, маданий-маърифий, сиёсий ва бошқа муносабатларни қамраб олувчи тизим сифатида намоён бўлмоқда. Шу сабабли соҳадаги субъектлар ўртасида муносабатлар серқирра, кенг қамровли ва мураккаб муносабатлар бўлиб, уларни аниқ, қатъий ўрнатилган ва барқарор ҳуқуқий нормалар билан тартибга солмасдан



туризмдан кўзланган мақсадга эришиш жуда мураккаб. Шунингдек, туризм хизматлари соҳасида давлатлар билан давлатлар, давлатлар билан халқаро ташкилотлар, белгиланган тартибда рўйхатга олинган ва сайёҳлик хизмат кўрсатиш ҳуқуқига эга, лицензияси бўлган корхоналар, муассаса ва ташкилотлар, сайёҳларга хизмат кўрсатувчи барча жойлаштириш воситалари, умумий овқатланиш ва транспорт корхоналари, маданий-маърифий, спорт муассасалари, сайёҳлар, туристик гуруҳ раҳбарлари, экскурсия етакчилари, сайёҳларнинг хавфсизлигини таъминлаш хизмати ходимлари, туристлар ҳуқуқларини ҳимоя қилувчи идоралар, ташкилотлар ва бошқа субъектлар ўртасидаги муносабат жараёнларининг самарадорлиги кўп жиҳатдан соҳанинг ташкилий-иқтисодий томондан тўғри шакллантирилганига боғлиқ. Сабаби, туризм хизматлари соҳасининг ривожланиши ташкилий жиҳатдан оптимал ва хизматлар бозори конъюктурасига нисбатан эгилувчан бўлса, хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлиги шунча юқори бўлади.

АДАБИЁТЛАР ШАРҲИ.

Замонавий иқтисодиётда туризмнинг ўрни, туризм саноати ривожланишининг тез суръатлари XX асрнинг энг муҳим ҳодисасига айланди, кўпгина мамлакатларнинг иқтисодий, сиёсий ва ижтимоий компонентларига таъсир кўрсатди. XXI-асрда туризм глобал ижтимоий-иқтисодий ҳодисага айланди, бу дунёнинг бир қатор давлатлари ва минтақаларининг глобал тузилишига катта таъсир кўрсатди.

Туризм¹ – жисмоний шахснинг вақтинча бўлиш мамлакатидеги (жойидаги) манбалардан даромад олиш билан боғлиқ бўлган фаолият билан шуғулланмаган ҳолда доимий яшаш жойидан жўнаб кетиши (саёҳат қилиши). Туристлик хизматлар – жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, экскурсия ва маслаҳат хизмати кўрсатиш бўйича хизматлар, шунингдек турист ва экскурсантнинг эҳтиёжларини қаноатлантиришга қаратилган хизматлар.

Туризм² (франц. *tour* - сайр, саёҳат) , сайёҳлик - саёҳат (сафар) қилиш; фаол дам олиш турларидан бири. Туризм деганда жисмоний шахснинг доимий истиқомат жойидан соғломлаштириш, маърифий, касбийамалий ёки бошқа мақсадларда борилган жойда (мамлакатда) ҳақ тўланадиган фаолият билан шуғулланмаган ҳолда узоғи билан 1 йил муддатга жўнаб кетиши (саёҳат қилиши) тушунилади.

“Лойиҳа” тушунчаси. Яқин вақтгача маҳаллий амалиётда “лойиҳа” тушунчаси асосан техник соҳада маълум бир объект (лойиҳанинг ўзи, чизмалар, сметалар ва бошқалар) учун ҳужжатлар тўплами сифатида ишлатилган. Келажакда лойиҳаларни бошқариш иқтисодиётда - саноат ва тижорат фаолиятининг турли соҳаларида қўлланила бошланди. Шу муносабат билан лойиҳа бошқаруви ва туризм фаолиятига эҳтиёж бор эди.

Бугунги кунда “лойиҳа” тушунчасининг кўплаб таърифлари мавжуд. Шундай қилиб, хусусан, қуйидаги қисқа таърифни қабул қилиш мумкин: “лойиҳа - бу маълум мақсадларга эришиш учун ишлаб чиқилган ёки режалаштирилган ҳаракат” (Вебстер).

Туризм эҳтиёжлари учун биз батафсил ва шунинг учун аниқроқ таърифни таклиф қиламиз: лойиҳа - бу молиявий, моддий, меҳнат ва бошқа ресурслардан фойдаланган

¹ Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги 2019 йил 18 июль № ЎРК-549-сонли Қонуни. 3-модда.

² <https://qomus.info/encyclopedia/cat-t/turizm-uz/>



ҳолда махсус техник воситалар ва технологик жараёнлар ёрдамида эришилган аниқ белгиланган мақсадлар тизими ҳамда бошқарув қарорлари ва ушбу мақсадлар туфайли ташкилий чора-тадбирлар йиғиндисиدير.

Ушбу таърифга асосланиб, туристик маҳсулот лойиҳа сифатида қабул қилинади ва шунга кўра, лойиҳани бошқариш туристик маҳсулотни яратишни бошқаришдир. Лойиҳани ишлаб чиқишнинг асосий усули - ижодий ёндашув.

ТАДҚИҚОТ МЕТОДОЛОГИЯСИ ВА НАЗАРИЙ ҚАРАШЛАР

Тадқиқотнинг вазифалари хизмат кўрсатиш соҳаси билан боғлиқ ҳолда “лойиҳа” тушунчасини шакллантириш, туризм саноати мисолида хизмат кўрсатиш соҳасида лойиҳаларни бошқариш турлари ва хусусиятларини тақдим этишдан иборат.

Туризмда лойиҳани самарали бошқариш учун дизайн объекти сифатида туристик маҳсулотнинг бир қатор муҳим хусусиятларини ҳисобга олиш керак. Туристик маҳсулот кенг маънода айирбошлаш учун мўлжалланган иқтисодий товардир, яъни туристик маҳсулот товар хусусиятига эга. Туризмда лойиҳани бошқариш учун туристик маҳсулот фақат туристик хизматлар ишлаб чиқарилган жойда истеъмол қилиниши принциал аҳамиятга эга.

Лойиҳани бошқариш туристик маҳсулотни компиляция қилиш технологиясини ишлаб чиқишни ўз ичига олади. Туристик маҳсулот товар сифатида истеъмол қиймати, яъни фойдалилик ёки одамларнинг маълум дам олиш эҳтиёжларини қондириш қобилияти билан тавсифланади. Туристик маҳсулотнинг фойдалилиги унинг субъект учун қиймати билан белгиланади. Шу сабабли, туроператор энг кўп одамлар учун қимматли бўлган шундай туристик маҳсулотни яратишга интилиши керак, яъни иложи бўлса, у оммавий истеъмолчига эга бўлиши керак. Кейин туристик маҳсулотни лойиҳалаш ва ишлаб чиқариш учун саноат технологияларидан фойдаланиш мумкин.

Бир қатор ҳолларда туристик маҳсулот “туристик пакет” тушунчаси билан боғланади - серияли характерга эга бўлган индивидуал ёки гуруҳли саёҳатда кўрсатиладиган асосий (мажбурий) хизматлар мажмуаси.

Туристик пакет қуйидаги мажбурий элементларни ўз ичига олади: туристик марказ, транспорт, жойлаштириш хизматлари.

Туристик марказ туристнинг дам олиш маскани бўлиб, унинг барча рекреация имкониятлари: табиий, маданий, тарихий, экологик, этник, ижтимоий-демографик, инфратузилмавий имкониятларини ўз ичига олади. Ушбу элемент мажбурийдир, чунки қизиқиш объектисиз саёҳатни ташкил қилиш мумкин эмас. Туристик марказ - бу рекреацион ресурсларга нисбатан шахснинг барча мотивларини бирлаштирган қизиқишнинг ажралмас белгисидир.

Истеъмолчининг индивидуал кўламадан қатъи назар, туроператор уни ягона вариантга - туристик марказга қисқартиришга мажбурдир. Бунинг сабаби шундаки, у туристни маълум бир дам олиш жойига етказиб беришга мажбурдир, чунки у ерда транспорт буюртма қилинади, меҳмонхонага буюртма берилади.

Турар жой хизматлари - бу сайёҳлик марказида сайёҳга саёҳат давомида таклиф қилинадиган ўзига хос меҳмонхона. Меҳмонхоналарда турар жой туристларга таклиф қилинадиган меҳмондўстлик хизматлари турига қараб фарқланади. Булар меҳмонхоналар, хотеллар, виллалар, квартиралар, қайиқлар, лагерлар ва бошқалар



бўлиши мумкин. Умумий овқатланиш хизматлари туристик пакетга алоҳида элемент сифатида киритилмаган, чунки туризмда улар жойлаштириш хизматларининг бир қисмини ташкил қилади.

Туристтик лойиҳада муҳим ўринни трансфер - туристни қабул қилувчи мамлакатда жойлашган (аэропорт, бандаргоҳ, темир йўл вокзалидан) ўзи яшайдиган турар жой (меҳмонхона)га етказиш ва ўтказиш муҳим ўрин тутати. Трансферлар автобуслар, баъзан таксилар ёки лимузинлар ёрдамида амалга оширилади, агар ушбу турдаги трансфер тур пакетига киритилган бўлса ёки турист талаб қилса.

Тўғрироғи, трансфер туристни туристик марказ чегараларидаги ҳар қандай ташишдир. Шу сабабли, бу меҳмонхонадан театрға ва орқаға, музейға ва ҳоказо саёҳатларни ўз ичига олади.

Шенген конвенцияси (1995) тузилганидан кейин туристик маҳсулотга қўйиладиган талабларни унификациялаш масалалари айниқса долзарб бўлиб қолди. Гап шундаки, бир жойда сотиб олинган тур бошқа жойда истеъмол қилинади ва фақат туроператор, турагент ва туристнинг позицияларини тўлиқ мувофиқлаштириш мажбуриятларининг ўзаро бажарилишини таъминлайди. Туристтик шартномалар тўғрисидаги халқаро конвенцияға (Брюссел, 1970) кўра, бундай мувофиқлаштириш шартнома асосида ваучер кўринишида амалга оширилади, унга шартноманинг барча томонлари: туроператор, турагент ва туристлар имзо чекадилар.

Шундай қилиб, туристик маҳсулот - бу туристларнинг саёҳати давомида юзага келадиган эҳтиёжларини тўлиқ қондириш учун зарур бўлган моддий (истеъмол товарлари), номоддий (хизматлар) истеъмол қадриятлари тўплами.

Лойиҳани бошқаришда туристик маҳсулот иккита энг муҳим элементдан иборатлигини ҳисобға олиш керак: тур ва қўшимча туристик-экскурсия хизматлари. Шу билан бирға, шуни ёдда тутиш керакки, туристик пакет туристик маҳсулотнинг фақат бир қисми, аниқроғи, у турнинг мажбурий қисмидир (тур туристик пакетдан катта ёки унга тенг).

Тур туристик маҳсулотнинг бирламчи бирлиги бўлиб, бутун миқдорға сотилади, маълум бир маршрут бўйича ва маълум вақт оралиғида туроператорнинг иши маҳсулотидир.

Лойиҳани бошқариш назариясига кўра, ҳар бир аниқ лойиҳа қуйидаги асосий хусусиятларға кўра таснифланади: масштаб бўйича (ҳажми, қиймати); ички ва ташқи; амалга ошириш муддати бўйича; асосий белгиларға кўра - кўрсаткичлар; фойдаланиладиган ресурсларнинг номенклатураси ва ҳажмлари бўйича.

Туристтик лойиҳанинг кўлами одатда туризм тадбиркорлиги ҳажмиға мос келади ва шунинг учун катта, ўрта ва кичик лойиҳаларни амалга ошириш мумкин. Туристтик лойиҳанинг ҳажми мезонлар бўйича баҳоланади: маълум бир давр учун турлар сони, хизмат кўрсатилган туристлар сони, даромад миқдори.

Лойиҳаларнинг турлари. Шу нуқтаи назардан, туристик фаолият шароитларига мослаштирилган лойиҳаларнинг алоҳида турларини ажратиш керак, хусусан: - инвестиция лойиҳаси, яъни туризм инфратузилмаси корхоналарини яратиш ва ривожлантириш учун маълум капитал қўйилмаларға бўлган эҳтиёж билан боғлиқ лойиҳа;

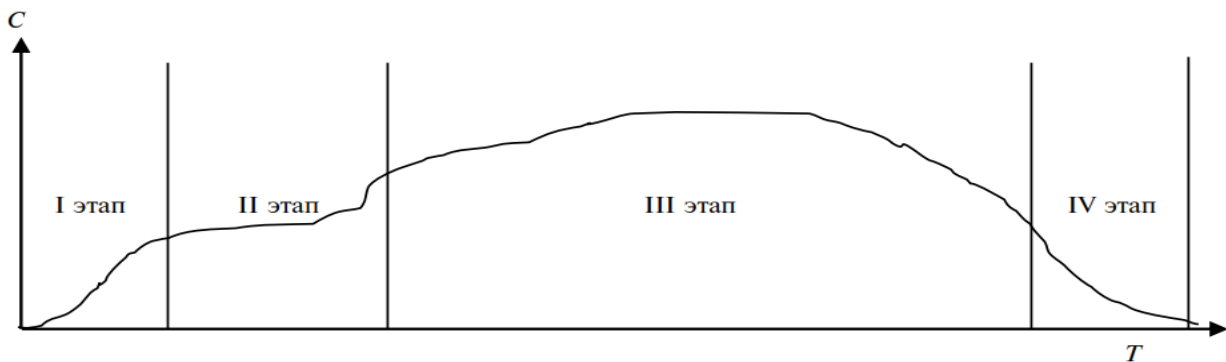
- янги туристик маҳсулотлар ёки уларнинг алоҳида таркибий қисмлари - туристик хизматлар, янги йўналишлар ва бошқаларни ишлаб чиқиш билан боғлиқ инновацион лойиҳа;

- халқаро лойиҳа - ишлаб чиқиш ва амалга оширишда хорижий ҳамкорлар иштирок этадиган лойиҳа.

Лойиҳани бошқаришнинг асосий элементи лойиҳанинг ҳаёт айланишидир. Ҳар бир лойиҳа ғоянинг пайдо бўлишидан то тўлиқ тугалланишигача бир қатор кетма-кет босқичларни босиб ўтади, барча босқичларнинг умумий давомийлиги лойиҳанинг ҳаётий циклидир.

Туризм лойиҳасининг ҳаёт айланиши қуйидаги босқичларни ўз ичига олади (1-расм):

- 1-босқич - концептуал (бошланғич);
- 2-босқич - туристик маҳсулотни лойиҳалаш;
- 3-босқич - туристик маҳсулотни ишлаб чиқиш;



4-босқич - тайёр туристик маҳсулотни олиш.

1-расм. Туризм лойиҳасининг ҳаётий цикли³

C - харажатлар (меҳнат интенсивлиги); T - ҳаёт цикли босқичларининг давомийлиги.

Туристик лойиҳанинг ҳаёт айланиш босқичларининг қисқача мазмуни жадвалда келтирилган.

Лойиҳа тугаллангач, ишлаб чиқилган туристик маҳсулот товар шаклини олади - у туристик хизматлар бозорида сотиш ва сотиб олиш предметига айланади ҳамда бу шуни англатадики, маълум туристик маҳсулотнинг якуний нархи ушбу бозор томонидан талаб ва таклиф ўртасидаги келишув сифатида белгиланади. Туристик хизматлар бозорида нархларни шакллантириш хусусиятларида кўриб чиқилади.

1-жадвал

Туризм лойиҳасининг ҳаёт циклининг босқичлари⁴

Босқичлар номи	Босқичлар таркиби
I-концептуал босқич	Дастлабки маълумотларни йиғиш; Таҳлил ва тегишли маълумотлар; Лойиҳа эҳтиёжларини аниқлаш; Лойиҳанинг мақсади ҳақида баёнот; Лойиҳа учун асосий талаблар;

³ Тадқиқотчи томонидан ишлаб чиқилган.

⁴ Тадқиқотчи томонидан ишлаб чиқилган.



	Лойиҳа иштирокчилари; Керакли ресурслар; Лойиҳа концепциясини шакллантириш ва унинг экспертизаси; Лойиҳа концепциясини тасдиқлаш.
II-туристик маҳсулот дизайни	Лойиҳани ишлаб чиқиш гуруҳини шакллантириш; Концепцияни ишлаб чиқиш ва конкретлаштириш; Туристтик маҳсулот таркибини аниқлаш; Туристтик маҳсулотни сотиш сметасини ишлаб чиқиш.
III-туристик маҳсулотнинг бевосита ривожланиши	Операцион ишларни режалаштириш; Ишнинг боришини кузатиш; Туристтик маҳсулотни амалга оширишнинг технологик жараёнларини ишлаб чиқиш; Ишбилармонлик алоқаларини ўрнатиш; Иқтисодий муносабатларни ҳуқуқий расмийлаштириш; Туристтик маҳсулот сифати кўрсаткичларини аниқлаш (ҳисоблаш); Туристтик маҳсулот нархини ҳисоблаш.
IV - якуний босқич	Лойиҳани яқунлаш жараёнини режалаштириш; Тугалланган туристик маҳсулотнинг апробацияси; Туристтик маҳсулотнинг ишлаши учун кадрлар тайёрлаш ва амалиётга етказиб бериш; Лойиҳа иштирокчилари учун керакли йўриқнома ва меъёрий ҳужжатларни тайёрлаш; Туристтик маҳсулотни ишга тушириш.

Туристтик маҳсулот маҳсулот сифатида ўзининг ҳаётий циклига эга бўлиб, унинг давомийлиги ва тузилиши бозор - истеъмол талаби билан белгиланади. Бу ҳаёт циклига бошқа омиллар ҳам таъсир қилади: мода, мижозларнинг тўлов қобилияти, реклама, халқаро вазият ва бошқалар. Шу билан бирга, туризм компанияларининг инновацион фаолияти энг кучли таъсирга эга. Бу жиҳатдан инновацион фаолият туризмда лойиҳани бошқариш тизимининг натижасидир, чунки дастлаб лойиҳанинг мақсади янги туристик маҳсулотни яратишдан иборат.

Туристтик маҳсулотнинг маҳсулот сифатидаги ҳаётий циклининг биринчи босқичи лойиҳанинг бутун ҳаётий циклига тенг эканлигини тан олиш принципал жиҳатдан муҳимдир. Умуман олганда, шакл жиҳатидан туристик лойиҳанинг ҳаётий циклининг натижаси маълумот - технологик, ҳуқуқий, кўрсатма-меъёрий ва бошқа ҳужжатлар тўплами, яъни лойиҳа.

Туроператорлар ва турагентлар ўзларининг кундалик касбий фаолиятида янги туристик маҳсулотларни лойиҳалаш ёки мавжудларини модернизация қилиш учун бозорда сотиладиган туристик маҳсулотларнинг ҳаёт даврлари ҳолатини кузатишлари керак.

Тижорат фаолияти назарияси ва амалиёти янги маҳсулотни ишлаб чиқиш 3-босқичда, яъни ушбу маҳсулотнинг етуклик босқичида бошланиши кераклигини белгилайди, шунда янги маҳсулот 4-босқичнинг бошида бозорга чиқарилади, яъни



пасайиш босқичи. Юқоридаги талаб туризмда лойиҳаларни бошқариш тизимида бошланғич нуқта бўлиб хизмат қилиши керак.

Илмий мақолада лойиҳа менежменти ҳақида гап кетганлиги сабабли, туризм фаолияти билан боғлиқ ҳолда менежментнинг умумий назариясининг баъзи қоидаларини кўриб чиқиш мақсадга мувофиқдир.

Лойиҳанинг илмий таъминланиши алоҳида эътиборга лойиқ - бу туристик маҳсулотни лойиҳалаш қатъий илмий асосда туризмнинг умумий назариясидан фойдаланган ҳолда, қуйидаги фанларнинг илмий қоидаларини ўз ичига олган ҳолда амалга оширилиши кераклигини англатади:

- маҳаллий тарих (тарих ва диққатга сазовор жойлар);
- этнография (қундалик ҳаёт, анъаналар, хатти-ҳаракатлар намуналари);
- география (жойлашуви, релефи ва ландшафти, табиий объектлар);
- иқлимшунослик (фаслларга кўра - мавсумий ўзгаришлар, ҳарорат режими, дам олиш);
- санъат тарихи (санъат асарлари, уларнинг хусусиятлари ва эксклюзивлиги);
- тиббиёт (тиббиёт мутахассисликларининг жуда кенг доираси);
- диететика (диетани туристлар гуруҳларига йўналтириш);
- балнеология (шифобахш булоқлар ва гидропатик иншоотларнинг мавжудлиги);
- психология (потенциал туристларнинг шахсий хусусиятлари, туристик маҳсулотнинг жозибадорлигини шакллантириш);
- социология (социологик тадқиқот) ва бошқалар.

Илмий фанларнинг бундай кенг рўйхати туризм лойиҳаларини бошқаришнинг ўта мураккаблигидан далолат беради. Ушбу ҳолат лойиҳани қўллаб-қувватлашнинг барча турларига юқори талабларни қўяди, лекин айниқса, энг юқори даражадаги мутахассисларни ва билимдонликни талаб қиладиган меҳнатни қўллаб-қувватлашга қаратилади. Шу муносабат билан гидлар ва гидлар учун диққатга сазовор жойларни услубий жиҳатдан ишлаб чиқиш туризм лойиҳасининг бир қисми сифатида қаралиши керак.

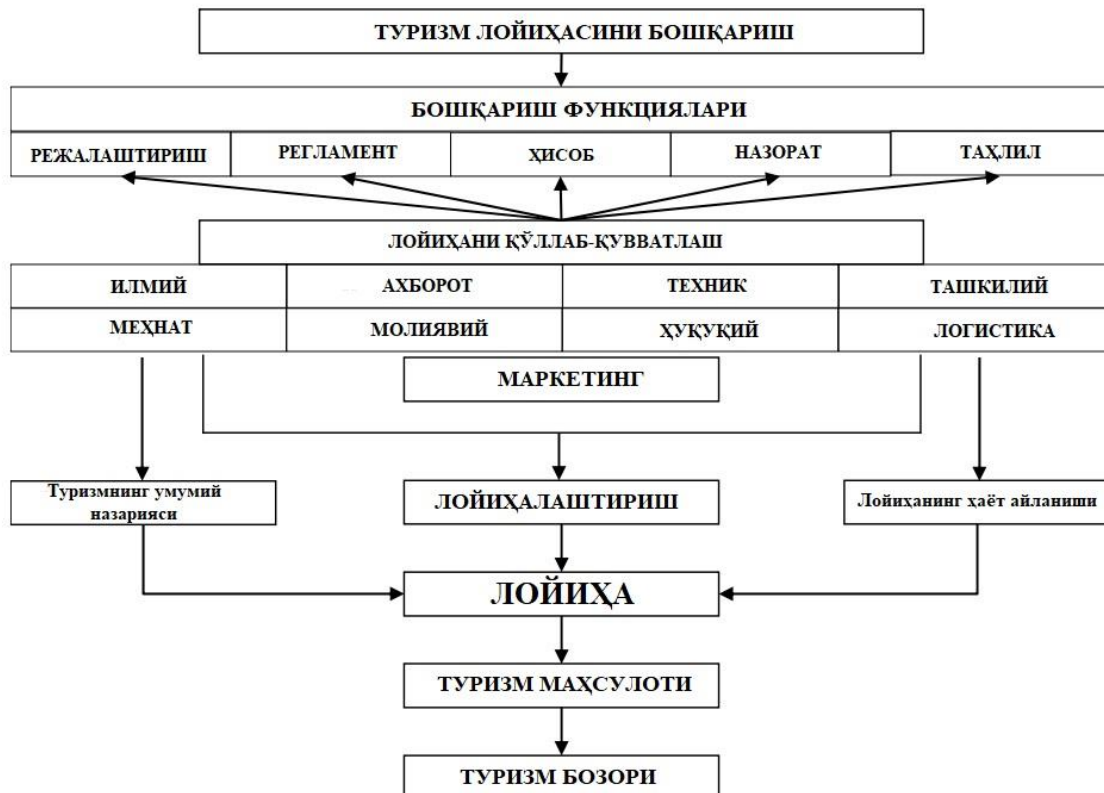
Айтиш мумкинки, туризм замонавий иқтисодиётнинг жуда кўп илм талаб қиладиган тармоғидир. Ҳар қандай илм-фанни талаб қиладиган маҳсулотда бўлгани каби, туристик маҳсулот таннархидаги муҳим улуш лойиҳани илмий таъминлаш харажатлари ҳисобланади. Шу сабабли, туристик маҳсулот умуман ишлаб чиқарувчининг интеллектуал мулки ҳисобланади: у патентлаш ёки муаллифлик ҳуқуқини рўйхатдан ўтказиш предметига айланиши мумкин. Туристтик маҳсулот интеллектуал маҳсулотдир.

Маркетинг ёрдами бозор шароитлари ҳақида маълумот олиш учун зарур. Лекин шу билан бирга, маркетинг ёрдами тайёр туристик маҳсулот кўринишидаги лойиҳани бевосита бозорга олиб чиқишда рол ўйнашга чақирилади. Туризмда лойиҳаларни бошқариш тизимини қўллаб-қувватлаш функциялари ва турлари диаграммада кўрсатилган (2-расм).

Туристтик маҳсулотни лойиҳалашда лойиҳа ишлаб чиқувчиси ўзининг ноу-хауидан максимал даражада фойдаланишга интилиши керак.

Лойиҳани бошқариш тизимида, шу жумладан туризмда ушбу лойиҳанинг таркибий қисмлари ҳам бошқарув объектига айланади. Ушбу профессионал фаолият соҳасида жаҳон стандартларини белгилайдиган Америка Лойиҳа бошқаруви институти(PMI)нинг қуйидаги асосий йўналишларини белгилайди:

- 1) лойиҳа мазмунини ёки унинг барча таркибий элементлари билан туристик маҳсулот бўлган лойиҳанинг мавзу соҳасини бошқариш;
- 2) вақтни бошқариш, яъни уни амалга ошириш учун туристик маҳсулотнинг бозорга ўз вақтида киришини таъминлаш;
- 3) харажатларни бошқариш, яъни туристик маҳсулотни ишлаб чиқиш учун харажатлар сметасига мувофиқлиги;
- 4) сифат менежменти, яъни “Умумий сифат менежменти (TQM - Total Quality Management)”⁵ концепциясига мувофиқ туристик маҳсулот сифатига қўйиладиган талабларни бажариш;
- 5) инсон ресурсларини бошқариш, яъни лойиҳа учун меҳнатни қўллаб-қувватлаш;
- 6) ахборотни бошқариш, яъни лойиҳани ахборот билан таъминлаш.



2-расм. Туризмда лойиҳаларни бошқаришнинг умумий схемаси⁶

Туризм лойиҳаларини бошқариш тизимида шуни ёдда тутиш керакки, ушбу тизим натижаларидан фойдаланувчи шахс ҳисобланади. Шунинг учун туризмда лойиҳани бошқариш тизимидаги мажбурий талаб янгидан ишлаб чиқилган тайёр туристик маҳсулотни психологик экспертизадан ўтказишнинг мажбурий чораси сифатида қаралиши керак. Бундай экспертизадан мақсад берилган туристик маҳсулотнинг жозибadorлик даражасини аниқлаш ва баҳолашдан иборат.

⁵ Мереди Дж., Мантел С. Управление проектами. MBA: пер. с англ. СПб.: Питер, 2014. 640 с.

⁶ Тадқиқотчи томонидан ишлаб чиқилган.



Бундан ташқари, лойиҳанинг психологик экспертизаси экскурсия маҳсулотининг мақсадлилигини белгилаши керак, яъни ушбу туристик маҳсулотдан фойдаланувчи сифатида энг эҳтимолий потенциал туристнинг “портрети”ни аниқлаши керак: ижтимоий мавқеи, оилавий аҳволи, даромади, таълим даражаси, қизиқишлар, шахсий хусусиятлар ва ҳоказо масалалар. Туристтик маҳсулот бозорда сотилишига қадар ҳал қилинади. Талабнинг давом этаётган маркетинг тадқиқотлари туристик маҳсулотнинг “мақсадини” аниқлаштириш ва мослаштиришга қаратилган.

Ҳар қандай ҳолатда ҳам тугалланган туристик лойиҳа босма шаклда турист учун керакли маълумотлар билан иллюстрациялар (буклетлар, албомлар, брошюралар ва бошқалар) билан қайд этилиши керак. Бундан ташқари, лойиҳа кенг ассортиментдаги эсдалик совғалари билан бирга бўлиши керак.

Туризмда лойиҳаларни бошқариш масалалари биринчи даражали аҳамиятга эга, чунки улар туризм корхоналарининг самарадорлиги ва рақобатбардошлигини белгилайди. Шу муносабат билан биз туризм маҳсулотларини лойиҳалаш назарияси ва усулларига эга бўлган тадбиркорларни тайёрлаш асосларини ишлаб чиқдик.

Мутахассис тадбиркорларни тайёрлаш бозор муҳитининг амал қилиш динамикаси туфайли доимий такомиллаштиришни талаб қилади. Ҳар қандай тадбиркорлик фаолияти янги иқтисодий воқеликлар таъсирида бўлади.

Замонавий ижтимоий йўналтирилган иқтисодиёт - бу жуда катта миқдордаги эркинлик даражасига эга бўлган иқтисодиёт. Бундай иқтисодиётда унинг субъектлари ўзларининг тадбиркорлик фаолиятини кенг, қонуний рухсат этилган чегаралар доирасида амалга оширадilar. Бу ҳолат холисона тадбиркорлик фаолиятини бошқариш воситаларини кенгайтиришни тақозо этади, бу эса мутахассислар тайёрлашнинг ўқув жараёнида ўз аксини топиши лозим. Шу муносабат билан ўқитиладиган ўқув фанларига лойиҳалар шаклини бериш мақсадга мувофиқ кўринади, уларнинг назарий асоси лойиҳаларни бошқариш - Project Management. Бу шуни англатадики, лойиҳаларни бошқариш бўйича кўрсатмалар туризмни бошқаришнинг ажралмас қисмига айланиши керак.

Туризмда лойиҳаларни бошқариш тамойиллари ва усуллари туристик кластерни эксперимент худудни ривожлантиришда қўлланилишини топди⁷.

Ишлаб чиқилган концепция эксперимент худудда иқтисодиётнинг энг муҳим йўналиши сифатида туристик марказ лойиҳасини ривожлантириш учун асос яратишни назарда тутди. Лойиҳани ишлаб чиқиш лойиҳани бошқариш назарияси тамойиллари ва усулларига асосланиши керак.

Бундай ҳолда, концепция ўз мақсадига тўлиқ мос келади, чунки концепция кўриб чиқилаётган муаммони тушунишнинг маълум бир усули бўлиб, натижада у раҳбар ғоя ва уни ҳақиқатда амалга оширишнинг конструктив дастуридир. Лойиҳа ҳаёт циклининг биринчи босқичига тўғри келади.

⁷ Бабкин А.В. Задачи принятия решений по развитию предпринимательских систем // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2013. № 3(173). С. 119-130.



Мақсадига кўра, концепция ихчам ва фундаменталдир, чунки у ҳар томонлама муҳокама қилиш ва текшириш учун мўлжалланган бўлиб, унинг асосида лойиҳани янада ривожлантириш учун зарур тузатишлар киритилади.

Туризмни ривожлантириш концепсияси мақсад, вазифалар ва хулосадан иборат. Концепсиянинг мақсади туризмнинг анъанавий ва ўзига хос йўналишларида оммавий туризмни жалб қилиш ва уларга хизмат кўрсатишга қаратилган ҳудуднинг маъмурий чегараларида ҳудудий диверсификацияланган туристик кластер лойиҳасини яратиш стратегиясини ишлаб чиқишни белгилайди.

ТАҲЛИЛ ВА НАТИЖАЛАР

Миллий туристик хизматлар бозорини инновацион ривожлантиришга оид жаҳонда олиб борилган тадқиқотлар натижасида бир қатор, жумладан, қуйидаги илмий натижалар олинган⁸:

- умумжаҳон ташкилотлари томонидан тан олинган тамойилларга асосан миллий туризм хизмат бозорларининг истиқболли турлари таснифланган (Ecole Hoteliere de Lausanne);
- туристик хизмат самарадорлигини ошириш юзасидан туристик кластер тизими асосланган (Harvard Business School);
- халқаро институтлар тавсиялари бўйича туризм фаолияти ривожининг инновацион йўналишлари ишлаб чиқилган (Oxford Brookes University);
- жаҳон туристик-рекреацион бозорини ривожлантириш тенденциялари асосланган ҳамда прогнозлашни инновацион омиллар асосида амалга ошириш усуллари таклиф қилинган (University of Surrey);
- туризм соҳасининг миллий иқтисодиётдаги ўрнини аниқлашда БТТнинг туризмда ёрдамчи ҳисоблар методикаси ишлаб чиқилган (Москва давлат университети).

Бутун жаҳонда туризм хизматлар бозори самарадорлигини ошириш бўйича бир қатор, жумладан, қуйидаги устувор йўналишларда тадқиқотлар олиб борилмоқда:

- туризм бозорининг ташкилий-иқтисодий омилларини инновацион ривожланиш асосида янада аниқлаштириш;
- туризм хизматлари экспортини унинг янги истиқболли турлари (аграр ва вино туризми, экотуризм, малакавий - иш туризми ва бошқалар) асосида ривожлантириш;
- туризм соҳасининг субектлари фаолиятини бозор шароитида бошқариш механизмини мувофиқлаштириш;
- туризм хизматлар бозорини инновацион технологиялар асосида такомиллаштириш.

2020- йилда СОВИД-19 пандемияси бутун жаҳон иқтисодиётига катта зарар йетказди, бироқ глобал ялпи ички маҳсулотнинг 70 фоизга қисқариши туризм соҳасидаги йўқотишлар ҳисобига содир бўлди.

⁸ Бахромова Д.Б. Ўзбекистонда туризм инфратузилмасини тубдан ислоҳ қилиш ва туристик оқимнинг статистик таҳлили. YANGILANAYOTGAN O'ZBEKISTON TARAQQIYOTIDA IQTISODIY FANLARNI O'QITISHNING DOLZARB MASALALARI RESPUBLIKA ILMIY-AMALIY KONFERENSIYASI 16-iyun, 2023- yil. 548-551 бб.



Ўз ўрнида, Ўзбекистонда 2021- йилнинг иккинчи чорагидан бошлаб туризм соҳаси аста-секин тиклана бошлади ва 2022- йил биринчи чорак кўрсаткичлари 2021- йилнинг шу давр кўрсаткичларига нисбатан анча юқори бўлди.

Шу билан бирга, Британиянинг “Тхе Индепендент” интернет нашри саёҳатчиларнинг тавсиялари асосида, 2022-йилда ташриф буюриш учун энг машхур 10 та жойни танлади. Рўйхатга Норман ороллари, Қоҳира (Миср), Жанубий-ғарбий Туркия, Валенсия (Испания), Ўзбекистон, Белфаст (Шимолий Ирландия), Бутан, Турин (Италия) ва Британия Колумбияси (Канада) киради. Австралиянинг “Лонелй Планет” халқаро нашриёт компанияси еса Ўзбекистонни май ойида катта бўлмаган бюджетга ташриф буюришга арзийдиган давлатларнинг “истаклар рўйхатидаги мўжизалар ва саргузаштлар ортидан саёҳатлар” тоифасидаги рўйхатига киритди.

Нашриёт таъкидлаганидек, минг йиллар давомида Марказий Осиёнинг маданий юраги деб ҳисобланган Ўзбекистонга саёҳатда инкор етиб бўлмайдиган романтик нимадур бор. Бу, айниқса, Ўзбекистоннинг учта тарихий шаҳри – Самарқанд, Бухоро ва Хивага тегишлидир. Улар ҳали ҳам қадим замонлар ҳақида гапириб турадиган мозаикли мақбаралар, масжидлар ва мадрасалар билан порлаб туради.

2022-йил январ-март ойларида Ўзбекистон Республикасига МДХ давлатларидан ташриф буюрган чет ел фуқаролари 578,58 минг кишини ташкил етди, бу жами ташриф буюрганларнинг 94,9 % ини ташкил етди, бошқа давлатлардан 31,01 минг киши (ёки 5,1 %) ташриф буюрган. Пандемия сабабли киритилган карантин чоралари ва давлатлараро саёҳатларни тақиқлаш 2021- йилнинг баҳорига қадар туристик оқимнинг қисқаришига олиб келди.

Туристлик мақсадларда Ўзбекистонга келган чет ел фуқаролари сонининг таҳлили 2021- йилнинг II чорагида (238,86 минг киши) 2020- йилнинг шу даврига (1 213,96 минг киши) нисбатан 975,1 минг кишига (80,3 %) кескин камайганини кўрсатмоқда. Аммо, 2022- йилнинг бошида 2021- йилнинг шу даврига нисбатан туристик оқимни ўсишини кузатиш мумкин еди. 2022- йилнинг январ-март ойларида Ўзбекистонга келган хорижий фуқаролар сони 609,59 минг кишини ташкил етди. 2021-йилнинг шу даврига нисбатан бу кўрсаткич 370,73 минг кишига ошган, яъни 2,6 баробарга. 2021-йилнинг бошида МДХ давлатларидан келган чет ел фуқаролари сони 2020- йилнинг бошига нисбатан 5,5 баробарга, бошқа давлатлардан еса 2 баробарга камайган. 2021-2022- йиллар бошида МДХ давлатларидан республикага ташриф буюрган чет ел фуқаролари сони 2,74 баробарга, бошқа давлатлардан 10,6 % га ошди.

Сўнгги 3 йилда Ўзбекистоннинг барча иқтисодий тармоқлари сингари туризм соҳаси ҳам янгича ривожлана бошлади. Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси ташкил этилди, тадбиркорларга туризм соҳасида солиқ имтиёзлари ва преференциялар тақдим этиш, миллий туризм салоҳиятини ички ва ташқи бозорларда самарали тарғиб қилиш учун шароитлар яратиш бўйича давлат раҳбари ва ҳукумат қарорлари қабул қилинди ҳамда виза режимини либераллаштириш ишлари амалга оширилди.

Туризм соҳасини жадал ривожлантириш ва тубдан такомиллаштиришда қуйидаги таклифларнинг амалга оширилиши мақсадга мувофиқдир:

- Республиканинг барча ҳудудларида туризм инфратузилмасини ривожлантириш;



- Транспорт инфратузилмасини ривожлантириш, ташқи ва ички транспорт йўналишларини кенгайтириш, транспортда тақдим этиладиган хизматлар сифатини ошириш;
- Марказий Осиё мамлакатлари ўртасидаги йўловчи ташувлар тизимини ривожлантириш;
- Туристтик бозорнинг турли сегментларига йўналтирилган туристик маҳсулот ва хизматларни диверсификациялаш;
- Ички туризмни ривожлантириш;
- Туризм соҳаси учун юқори малакали мутахассислар тайёрлаш тизимини такомиллаштириш.

Туризм, маданият, маданий мерос ва спорт йўналишларида инфратузилмани жадал ривожлантириш мақсадида 2022 йил 1 январдан 2023 йил 1 январга қадар туризм фаолияти субъектлари ва авиаташувчиларнинг хорижий мамлакатлардан Ўзбекистонга чартер рейсларини ташкил қилиш бўйича харажатларининг бир қисми ҳар бир хорижий турист учун, у республика ҳудудида камида беш кеча тунаб қолган тақдирда, 10 АҚШ доллари, қиш мавсумида (20 ноябрдан 20 февралгача) эса 25 АҚШ доллари миқдорида Давлат бюджети маблағлари ҳисобидан қоплаб берилади.

2022 йил 1 майдан бошлаб ёшларнинг тадбиркорлик ташаббусларини қўллаб-қувватлаш мақсадида Давлат бюджетидан Туризм ва спортни қўллаб-қувватлаш жамғармасига ажратиладиган маблағлар ҳисобидан ҳар бир ташаббускорга 50 млн сўм миқдорида, жами 10 млрд сўмгача грантлар ажратилади. Бунда:

- грант маблағлари онлайн тўловларни қабул қилувчи замонавий веб-сайт яратишга, хорижий мамлакатлардаги туризм кўргазма ва ярмаркаларида иштирок этишга йўналтирилади;
- грант маблағлари белгиланган тартибда хорижий мамлакатлардан Ўзбекистон Республикасига уч йил давомида камида 200 нафар хорижий туристлар учун тур ташкил қилиш шарти билан ажратилади⁹.

ХУЛОСА. Туризм янги иш ўринларини яратиш, яъни аҳолини иш билан таъминлаш учун ижтимоий муаммоларни ҳал қилиш билан боғлиқ иқтисодиётнинг устувор тармоғидир. Ишлаб чиқилган концепция доирасидаги муаммоларни ҳал қилиш кенг доирада амалга оширилиши керак - ҳудуднинг мавжуд туристик ресурсларини инвентаризация қилишдан тортиб, маркетинг, реклама ва бренд яратишгача фаолиятни ўз ичига қамраб олади.

Ишлаб чиқилган концепция лойиҳани бошқариш тизимига тўлиқ мос келади: у маҳсулот, яъни лойиҳа шаклида яқунланган маълум бир туристик маҳсулотни лойиҳалаш кетма-кетлигини белгилайди.

Умуман олганда, туристик маҳсулотни лойиҳа шаклида ишлаб чиқиш туризм индустриясини сифат жиҳатидан янги, юқори босқичга олиб чиқади, уни иқтисодиётнинг бошқа замонавий юқори технологияли тармоқлари билан бир қаторга қўяди.

⁹ <https://advice.uz/uz/document/2647>



References:

1. Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги 2019 йил 18 июль № ЎРҚ-549-сонли Қонуни. 3-модда.
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 15 январдаги ПФ-52-сонли “Туризм, маданият, маданий мерос ва спорт соҳаларини янада ривожлантириш учун қўшимча шароитлар яратиш тўғрисида”ги Фармон
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023 йил 26 апрелдаги ПҚ-135-сонли “Республиканинг туризм салоҳиятини жадал ривожлантириш ҳамда маҳаллий ва хорижий туристлар сонини янада оширишга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги Қарори
4. Alimov, B. (2019). Improving the methods for complex retro-forecast analysis and complex forecasting methods based on lagrange interpolation formula of the accounting balance at insurance companies. *International Journal of Research in Social Sciences*, 9(7), 70-100.
5. Алимов, Б. Б. (2023). ЎЗБЕКИСТОНДА ЯШИЛ ИҚТИСОДИЁТНИ РИВОЖЛАТИРИШ СТРАТЕГИЯСИ. *Miasto Przyszłości*, 37, 175-184.
6. Бахромова Д.Б. Ўзбекистонда туризм инфратузилмасини тубдан ислоҳ қилиш ва туристик оқимнинг статистик таҳлили. *YANGILANAYOTGAN O‘ZBEKISTON TARAQQIYOTIDA IQTISODIY FANLARNI O‘QITISHNING DOLZARB MASALALARI RESPUBLIKA ILMIY-AMALIY KONFERENSIYASI 16-iyun, 2023- yil.* 548-551 бб.
7. Бабкин А.В. Задачи принятия решений по развитию предпринимательских систем // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2013. № 3(173). С. 119-130.
8. Мередит Дж., Мантел С. Управление проектами. МВА: пер. с англ. СПб.: Питер, 2014. 640 с.
9. Суюнов, Д. Х., & Хошимов, Э. А. (2018). Акциядорлик жамиятларида корпоратив бошқарув самарадорлигини баҳолашнинг методологик жиҳатлари. *Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар*” илмий электрон журнали, 2.
10. Суюнов, Д., & Хошимов, Э. (2018). Методологические аспекты оценки эффективности корпоративного управления в акционерных обществах. *Экономика и инновационные технологии*, (2), 213-225.
11. Шохмансур, Ш., & Алимов, Б. (2019). Суғурта компаниялари инвесторлари манфаати позициясидан бухгалтерия балансини комплекс ретропрогноз таҳлил қилиш методи. *Экономика и инновационные технологии*, (4), 172-189.
12. Мередит Дж., Мантел С. Управление проектами. МВА: пер. с англ. СПб.: Питер, 2014. 640 с.
13. <https://qomus.info/encyclopedia/cat-t/turizm-uz/>
14. <https://advice.uz/uz/document/2647>