

TURIZM VA MEHMONDO‘STLIK SANOATIDA KADRLAR TAYYORLASH TIZIMINI RIVOJLANTIRISHNING ISTIQBOLLARI

Bekmurodova Laylo

O‘zbekiston Respublikasi Turizm va Madaniy Me’ros Vazirligi huzuridagi
“Madaniy me’ros obektlari muammolarini o‘rganish va turizmni rivojlantirish”
ilmiy-tadqiqot instituti tayanch doktoranti
lajlobekmurodova@gmail.com

ANNOTATSIYA

Yangi axborot texnologiyalari ta'siri ostida faollashayotgan integratsiya va globallashtirish jarayonlari mijozlar psixologiyasining o'zgarishi bilan belgilanadigan mehmonxona talabida yangi tendentsiyalarning paydo bo'lishiga olib keladi. Shu nuqtai nazardan, butun dunyoda asosiy e'tibor mehmonxonani o'ziga xos tarkib bilan to'ldirishga qaratilgan. Mehmonxonalarni rivojlantirishning asosiy yo'nalishi xizmatlar sifatini oshirish, mehmonxona xodimlarini xalqaro darajaga muvofiq tayyorlash va kelajakda mehmonxona sanoatini rivojlantirish uchun sharoit yaratishdir. Turizm bosqichma-bosqich mamlakat iqtisodiyotining strategik tarmog'iga aylanayotganligini hisobga olgan holda mintaqalarning salohiyatini turizm sohasiga to'liq jalb etishni, xizmatlar sohasini rivojlantirishni, Buyuk ipak yo'lida turizm yo'nalishining jozibador markazi sifatida respublikaning ijobiy qiyofasini shakllantirishni ta'minlaydigan, yuqori malakali va jahon turizm industriyasi bozorida raqobatbardosh kadrlarni tayyorlashga obyektiv zarurat yuzaga kelmoqda.

Kalit so'zlar: *turizm, mehmondo'stlik industriyasi, turistik mahsulot, kadrlarni tayyorlash, mataxassislar, talabalar, malakali tajriba, ta'lim dasturi.*

ABSTRACT

The processes of integration and globalization, which are active under the influence of new information technologies, lead to the emergence of new trends in hotel demand, which are determined by changes in customer psychology. In this regard, the main focus around the world is on filling the hotel with unique content. The increase of quality of services of main direction of hotel development, train hotel staff according to the international level and create conditions for the development of the hotel industry in the future. Taking into account the fact that tourism is gradually becoming a strategic branch of the country's economy, a highly qualified person who ensures the full involvement of the potential of the regions in the field of tourism, the development of the service sector, and the formation of a positive image of the

republic as an attractive center of tourism on the Great Silk Road and there is an objective need to train competitive stuffs in the global tourism industry market.

Keywords: *tourism, hospitality industry, tourism product, personal training, specialists, students, qualified experience, educational program.*

KIRISH

Zamonaviy davrda jahon iqtisodiyotidagi turizm sanoati haqli ravishda yetakchi o'rinlardan birini egallaydi. Bu asosan global siyosiy, iqtisodiy, ijtimoiy, demografik, madaniy, ekologik o'zgarishlar bilan bog'liq. Yangi asr, BMT tahliliga ko'ra, "turizm asri" deb e'lon qilindi, ya'ni turizm butun dunyo hamjamiyati iqtisodiyotining hal qiluvchi omiliga aylanib bormoqda, uning milliardlab aholisi har yili sayohatga chiqmoqda.

Mehmonxona xizmatlari sektori (shu jumladan turar-joy binolarining barcha turlari bo'yicha xizmatlar) turizm sohasida ishlaydiganlarning 65 foizigacha va turizmdan tushgan mablag'larning 68 foizini tashkil etadi. Ushbu raqamlar mehmonxona sanoati butun sayyohlik sohasining asosi ekanligini aniq ko'rsatib turibdi. Butun dunyoda mehmondo'stlik va turizm sohasida to'g'ridan-to'g'ri ish bilan ta'minlash 80 millionga yaqin ish joylari va agar biz ularga xizmat ko'rsatadigan tarmoqlarni (umumiy ovqatlanish, avtoulavlarni ijaraga berish, fitness, go'zallik salonlari, ekskursiyalarni tashkil etish, sug'urta, bo'sh vaqtni tashkil etish va boshqalar) hisobga olsak, bu ko'rsatkich 200 millionga oshadi. Boshqacha qilib aytganda, mehnat bozorida har o'n uchinchi pozitsiya to'g'ridan-to'g'ri yoki bilvosita mehmonxona va sayyohlik xizmatlari bilan bog'liq. Ispaniya kabi ba'zi mamlakatlarda mehmondo'stlik sanoati qishloq xo'jaligi va davlat xizmatidan keyin uchinchi o'rinda turadi. Har yili har xil odamlar bilan yuqori professional darajada muloqot qila oladigan ko'proq xodimlar talab qilinadi. Zamonaviy texnologiyalarning rivojlanishi ushbu sohada ishlaydigan mutaxassislardan yangi ko'nikma va bilimlarni talab qildi, shuningdek ilgari mavjud bo'lmagan ish pozitsiyalarini yaratdi. Bugungi kunda mehmonxona raqobatbardosh bo'lishi uchun unga nafaqat yaxshi o'qitilgan qabul xodimlari, xizmatkorlar va oshpazlar, balki malakali menejerlar, moliyaviy tahlilchilar, pul tushumlari bo'yicha mutaxassislar va sifat inspektorlari ham kerak.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODLAR

Ma'lumki, kadrlarni kasbiy tayyorlash nazariyasi va metodikasi rus olimlaridan S.Ya.Batisheva, A.P. Belyaeva, N.I. Dumchenko, V.A. Ermolenko, V.A. Kalney, G.V. Muxametzyanova, A.M. Novikovlarning ilmiy ishlarida ishlab chiqilgan. Ta'lim

mazmuni muammosini o'rganish V.V.Kraevskiy, B.C Lednev, S.Ya. Lerner, M.N. Skatkin kabi olimlarning asarlarida o'z ifodasini topgan.

Turizm faoliyati sohasida kasb-hunar ta'limi nazariyasi va metodologiyasining asoslari, umuman turizmni va uning turli bo'g'inlari tuzilmalarini kadrlar bilan ta'minlash masalalari bir nechta olimlar va amaliyotchilarning ishlarida yoritilgan: Ular qatoriga I.V. Zorina, I.A. Ryabova, M.O. Nemolyaeva, S.E. Chijova, V.D. Chepikalar kiradi.

Shuningdek A.A. Kolmakova, M.M. Marinina, M.A. Morozov va boshqalar tomonidan ta'lim jarayonining xususiyatlari ochib berilgan va mehmondo'stlik sanoati uchun kasbiy ta'lim va kadrlar tayyorlashni tashkil etishda e'tiborga olinishi kerak bo'lgan mezonlar shakllantirilgan.

Mamlakatimizda sayyohlik sohasini rivojlantirishning ustuvor masalalari va ularning yechimlari xususida M.T.Aliyeva, A.F.Saidov, I.S.Tuxliev, D.Q.Usmanova, N.Tuxliev, Q.X.Abduraxmonov, M.Q.Pardaev, B.SH.Safarov, O.X.Xamidov [5] va bir qator boshqa iqtisodchi-olimlarning ilmiy tadqiqotlaridan foydalanilgan va o'rganib chiqilgan.

NATIJALAR

Mamlakatimizda turizmni rivojlantirishga katta e'tibor qaratilmoqda. So'nggi yillarda O'zbekiston turizm sohasidagi ulkan va tub o'zgarishlar xalqaro hamjamiyat tomonidan tan olinmoqda. Turizmni qo'llab-quvvatlash va rivojlantirish, boshqaruv tizimini yaratish, turizm turlarini diversifikatsiya qilish, O'zbekistonning xalqaro maydonda tan olinishi va jozibadorligini ta'minlash bo'yicha xujjatlar qabul qilindi. Mamlakatdagi ichki sayohatlarning umumiy soni 2016 yildagi 8,8 milliondan 2019 yilda 14,7 millionga, 2021 yilda esa 15 million sayohatga o'sdi.

So'nggi 4 yil ichida O'zbekistonda katta, o'rta va kichik 833 ta yangi mehmonxona foydalanishga topshirildi. Joylashtirish vositalarining umumiy soni 1442 donaga etdi, ularning soni 33,4 ming donani tashkil etdi. Ayni paytda O'zbekistonda qurilish bosqichida yaqin kelajakda ishga tushirilishi rejalashtirilgan yuzlab yangi mehmonxona loyihalari mavjud.

2022 yilda O'zbekistonda barcha toifadagi mehmonxonalarining o'rtacha ish yuki bo'yicha statistik ma'lumotlar tahlili ijobiy o'zgarishlarni ko'rsatdi.

Mamlakatda turizmni milliy iqtisodiyotni diversifikatsiya qilish, hududlarni jadal rivojlantirish, yangi ish o'rinlarini yaratish, aholining daromadlari va turmush darajasini oshirish, mamlakatning investitsiyaviy jozibadorligini oshirishni ta'minlovchi strategik tarmoqlardan biri sifatida rivojlantirish bo'yicha kompleks

chora-tadbirlar bosqichma-bosqich amalga oshirilmoqda.[3, 9-15] Turizm sohasida davlat siyosati istiqbolda hududlar va ularning infratuzilmasini kompleks jadal rivojlantirishda turizm sohasi yetakchilik qilishi, dolzarb ijtimoiy-iqtisodiy vazifalarni yechish, ish o'rinlarini ko'paytirish, hududlar diversifikatsiyasi va rivojlanishini ta'minlash, aholining daromadlari, yashash darajasi va sifatini oshirish hamda mamlakatning investitsiyaviy jozibadorligi va imidjini yaxshilashga qaratilgan.

Mehmonxonada bo'lgan sayyoh, ehtimol, hech qachon top-menejrlarni ko'rmaydi va mamlakatda bo'lish haqidagi taassurot ko'pincha xizmat ko'rsatuvchi xodimlar bilan muloqotdan kelib chiqadi. Hozirgi vaqtda mehmonxonalarda o'rta va pensiya yoshidagi ko'plab odamlar ishlaydi. Ularning o'rnini kim egallaydi, kim yaqin kelajakda xizmatkorlar, farroshlar, ofitsiantlar, texnik mutaxassislar va boshqalar sifatida ishlaydi. Ta'lim muassasalari asosan yuqori va o'rta menejment uchun kadrlar tayyorlaydilar. Ko'p narsa mehmondo'stlik sanoatida ko'p bosqichli ta'lim tizimining muvaffaqiyatli ishlashiga, maktab o'quvchilarining kasbiy yo'nalishidan yuqori malaka darajasiga bog'liq.

Shuni ta'kidlash kerakki, oliy ta'lim tizimi har doim ham mehnat bozorida tez o'zgarib turadigan vaziyatga mos kelavermaydi. Mutaxassisliklar ro'yxati va yosh mutaxassislarni tayyorlash darajasi barcha yo'nalishlarda ish beruvchilarning ehtiyojlariga to'liq mos kelmaydi. Zamonaviy mehnat bozori mutaxassislarni tayyorlashga yuqori talablarni qo'yadi. Bitiruvchi turli sohalarda keng bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak: kompyuterda ishlash, chet tillarini bilish, zamonaviy texnologiyalardan foydalanish qobiliyati, menejment va iqtisodiy tahlil ko'nikmalari, shuningdek ma'lum bir sohada ixtisoslashishi kerak. Bundan tashqari, mutaxassis ish tajribasiga ega bo'lishi va yangi sharoitlarga tezda moslashishi kerak.[5]

So'nggi 10-20 yil ichida yuzaga kelgan mehnat bozoridagi vaziyat odamni o'z mutaxassisliligini o'zgartirishga majbur qiladi va shuning uchun faol ish hayoti davomida yangi ma'lumot olish yoki asosiy ta'limni etti martagacha yaxshilashga majbur qiladi. Jahon ishlab chiqarish tsiklining o'zgarishi va ishlab chiqarish jarayonini avtomatlashtirish orqali mehnat resurslarining chiqarilishi bilan ta'limni takomillashtirish muammosi tobora dolzarb bo'lib qoladi. O'zlarini ish haqi bozorida "sotishni" istagan odamlar hech bo'lmaganda zamonaviy kompyuter texnologiyalaridan foydalanishga majbur bo'ladilar, ularning yangi avlodi o'rtacha har uch yilda paydo bo'ladi. Shu sababli, zamonaviy ta'lim – bu insonga nafaqat kasbiy faoliyat uchun nazariy tayyorgarlik va amaliy ko'nikmalarni olishga imkon

beradigan, balki talabga javob beradigan xodim bo‘lib qolish uchun malakasini oshirish yoki hatto o‘zgartirish zarur bo‘lgan vaqtni aniqlashga yordam beradigan o‘quv tizimidir.

Jahon amaliyotida xodimlarni boshqarish mehmonxona sanoatining butun marketing strategiyasining etakchi yo‘nalishi sifatida belgilanishi bu haqiqatdir. Bugungi kunda mijozlarga xizmat ko‘rsatish xodimdan yuqori professionallik, ehtiyotkorlik, aniqlik, xushmuomalalik va chidamlilikni talab qiladi. Mehmonxona biznesining zamonaviy mutaxassisini tayyorlash, mehmonxona korxonasining turli sohalarida mehmonlarga xizmat ko‘rsatish texnologiyasini batafsil o‘rganishni yoki mehmonxonalar faoliyatining moliyaviy mexanizmlarini bilishni o‘z ichiga olishi kerak. Haqiqiy mutaxassis umuman sanoat, uning o‘tmishi, buguni va kelajagi haqida keng tasavvurga ega bo‘lishi kerak, bu mantiqan dastlabki ikkita tarkibiy qismdan kelib chiqadi. Shu bilan birga, mutaxassisning tayyorgarlik darajasi nafaqat uning shaxsiy fazilatlarini, balki o‘quv jarayonini tashkil etish bilan ham belgilanadi. Mehmonxona rahbarlari va ixtisoslashtirilgan ta‘lim muassasalari o‘qituvchilari mehmonxona menejerlarini kasbiy tayyorlashda universitetdagi o‘quv jarayonini mehmondo‘stlik korxonalarida amaliyotni tashkil etish bilan bog‘lash zarurligini ta‘kidlaydilar.[4]

Bu borada Respublikamizda ham ko‘plab islohotlar amalga oshirildi. Jumladan Mamlakatimizda Mehmondo‘stlik va turizm sohasida mutaxassislarni kasbiy tayyorlash maqsadida qabul qilingan O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 28-iyundagi “Ipak Yo‘li” turizm xalqaro universitetini tashkil etish to‘g‘risida”gi PQ-3815-sonli qaroriga muvofiq xalqaro turizm sohasida professional kadrlar tayyorlash tizimini tashkil etish hamda ilmiy-tadqiqot ishlari va ijodiy ishlarni olib borish bo‘yicha respublikaning tashabbuslarini amaliy ro‘yobga chiqarish, Shanxay hamkorlik tashkilotiga a‘zo davlatlarning tarixiy va madaniy-gumanitar aloqalarini yanada rivojlantirish, zamonaviy innovatsion va ilmiy-pedagogik texnologiyalarni, fan va texnikaning eng yangi yutuqlarini qo‘llagan holda, turizm sohasida yuqori malakali professional kadrlarni milliy va xalqaro ta‘lim standartlariga muvofiq sifatli tayyorlashni ta‘minlashni amalga oshiradigan “Ipak yo‘li“ turizm xalqaro universiteti tashkil etildi hamda universitetning asosiy yo‘nalishlari belgilandi [1]

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 30-oktyabrdagi “Turizm, madaniy meros va muzeyshunoslik sohalarida malakali kadrlar tayyorlashning uzluksiz tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-5270-sonli qarori qabul qilindi. O‘zbekiston Respublikasida turizm, madaniy meros va muzeyshunoslik sohalarida xalqaro standartlarga mos uzluksiz ta‘lim tizimini yanada

takomillashtirish, mehnat bozorining zamonaviy talablariga muvofiq yuqori malakali raqobatbardosh kadrlarni tayyorlash jarayonini yo‘lga qo‘yish, fan, ta’lim va ishlab chiqarishning integratsiyasini ta’minlash maqsadida qabul qilingan ushbu qaror bilan “Ipak yo‘li” turizm xalqaro universitetini “Ipak yo‘li” turizm va madaniy meros xalqaro universiteti etib qayta nomlanishi, Shanxay Hamkorlik Tashkilotiga a’zo davlatlarning turizm, madaniy merosni boshqarish va muzeyshunoslik sohalarida kadrlar tayyorlovchi tayanch oliy ta’lim muassasasi hamda ushbu sohalarni ilmiy va innovatsion tadqiq etish bo‘yicha ilmiy muassasaga aylantirish, 2022/2023 o‘quv yilidan boshlab Shahrisabz, Marg‘ilon va Xiva turizm va servis kollejlari negizida oliy ta’lim tizimi bilan integratsiyalashgan ta’lim dasturlari asosida kadrlar tayyorlaydigan Shahrisabz, Marg‘ilon va Xiva turizm va madaniy meros texnikumlarini tashkil etish, Samarqand turizm va servis texnikumini Samarqand turizm va madaniy meros texnikumida Buxoro turizm texnikumini Buxoro turizm va madaniy meros texnikumi deb qayta nomlash vazifalari belgilandi.[2]

MUHOKAMA

Bugungi kunda mehmonxona sanoati iqtisodiy munosabatlarning sifat jihatidan yangi darajasiga ko‘tarilmoqda, bu global iqtisodiy turizmga faol integratsiya jarayonlarining rivojlanishi, shu jumladan mehmonxona xizmatining yuqori xalqaro standartlari va maxsus shakllangan korporativ tadbirkorlik muhiti bilan tavsiflanadi

Zamonaviy sayyohlik agentliklari va mehmonxonalariga zamonaviy texnologiyalarni qo‘llay oladigan, sayyohlarning tobora ortib borayotgan ehtiyojlari va jahon sayohat sanoatidagi innovatsion tendentsiyalarni hisobga oladigan, tobora kuchayib borayotgan raqobat sharoitida sanoat korxonalarini boshqarishning murakkab masalalarini o‘z qo‘llariga olishga qodir yuqori malakali mutaxassislar kerak.[6, 82-85]

Yuqoridagi fikrlardan kelib chiqqan holda turizm va mehmondo‘stlik sanoati doirasidagi davlat va ta’lim tashkilotlari uchun kadrlar tayyorlash borasida quyidagi muammolarni qayd etish lozim:

1. Ta’lim dasturlarining mehnat bozoriga mos kelmasligi;
2. Xalqaro standartlarga javob beradigan va dunyoning yetakchi mehmonxonalarida tajriba oshirgan yuqori malakali kadrlar sonining etarli emasligi;
3. Xorijiy tillarni o‘rganish darajasi pastligi;
4. Ta’lim tashkilotlaridagi moddiy texnik bazaning rivojlanmaganligi;
5. Yuqori sifatli o‘quv qo‘llanmaqlari va adabiyotlarning etishmasligi.
6. Amaliy faoliyat darajasining qoniqarsizligi;

7. Zamonaviy texnologik bilimlarga ega tor doiradagi mutaxassislarning yetishmasligi onlayn tizimda ishlaydigan “Kelajak mehmonxonalarini” ning rivojlanishini sekinlashtirmoqda.

Mehmondo‘stlik sanoatida yuz berayotgan internet texnologiyalarining keskin rivojlanishi, ushbu sohada jahon standartlari talablariga javob beradigan kadrlarni tayyorlash zarurligini taqazo etadi. Bu borada quyidagi takliflarni berish maqsadga mavofiq deb hisoblaymiz:

1. Talabalarning yirik mehmonxonalarida uzoq muddatli amaliyotini samarali tashkil etish uchun, universitetlar va mehmonxonalar o‘rtasida hamkorlik tizimini rivojlantirish zarur.

2. Mashhur mehmonxonalar bilan hamkorlikda majburiy amaliyot markazlarini tashkil etish.

3. Zamonaviy mehmonxonalar mahsulotlari bozori tendensiyalarini ishlab chiqish;

4. O‘zbekiston va Chet el universitetlari o‘rtasida tajriba almashish maqsadida xalqaro hamkorlikni rivojlantirish;

5. Xorijiy tajriba orttirish va chet tilini mukammal o‘zlashtirish maqsadida dunyoning eng nufuzli mehmondo‘stlik maktablarida majburiy o‘qitish dasturlarini amalga oshirish;

6. Axborot texnologiyalari bo‘yicha mutaxassislarni tayyorlash;

7. Chet tillari uchun majburiy sertifikatlashtirish standartlarini joriy etish;

8. Mehmonxonalar biznesi hodimlarini pedagogik faoliyatga jalb qilish;

9. Talabalar o‘z mahsulotlari va g‘oyalari taqdim etish uchun davra suhbatlari, biznes uchrashuvlar va xalqaro konferentsiyalarni tashkillashtirish;

10. Mutaxassislar ishtirokida professional musobaqalar o‘tkazish;

11. Mehmondo‘stlik korxonalariga sayohatlar tashkil etish;

12. Ish beruvchilarni talabaning ta‘lim jarayonidagi har bir faoliyatida ishtirok etib uni baholashiga katta e‘tibor qaratish zarur;

XULOSA

Shunday qilib, mehmondo‘stlik sohasida ishlash bilan bog‘liq kasb katta istiqbolga ega degan aniq xulosa chiqarish mumkin. Deyarli barcha mamlakatlarda sodir bo‘layotgan ijtimoiy-iqtisodiy jarayonlar shuni ko‘rsatadiki, mehmonxonalar xizmatlariga talab allaqachon muntazam, barqaror bo‘lib kelgan, u iste‘molchilarning mehmonxonalar xizmatlari sifatiga yuqori talablari bilan ajralib turadi. Shu munosabat bilan kadrlar tayyorlash darajasini yaxshilashning malaka oshirish kabi shakllarining

ahamiyati ortib bormoqda, chunki egallab turgan lavozimi va korxonalar toifasidan qat'iy nazar, zamonaviy mehmonxonalar xodimlari quyidagilarga ega bo'lishi kerak:

- mehmonxona xizmat ko'rsatishning butun jarayonini bilish, mehmonxonalar xizmat ko'rsatishning individual biznes jarayonlari o'rtasidagi aloqalarni ta'minlash uchun professional harakatchanlik;

- mehmonxonalar xizmatlari sohasida to'plangan zamonaviy bilimlar, eng yangi ko'nikmalar va ilg'or tajribalar, shu jumladan kompyuter va maxsus dasturlar bilan ishlash qobiliyati, shuningdek, eng yangi xavfsizlik tizimlari, binolarni tozalash uskunalari va boshqalar.;

- yuqori asabiy va hissiy stresslarga tayyorlik, mehmonxonalar ishchilari ayniqsa tez-tez duch keladigan stressni kamaytirish qobiliyati.

Qayd etilgan choralar-tadbirlarni amalga oshirish turizm industriyasi uchun XXI asr talablariga javob beradigan yuqori darajadagi kadrlar tayyorlashga erishishga qaratilgan, professional kadrlar tayyorlash borasida integratsiyalashgan tizimni yaratish, ta'lim va xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, yuqori malakali mutaxassislar uchun bo'lgan ehtiyojni qondirishga xizmat qiladi.

REFERENCES

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 28-iyundagi "“Ipak Yo‘li” turizm xalqaro universitetini tashkil etish to‘g‘risida”gi PQ-3815-sonli qarori //https://lex.uz.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 30-oktyabrdagi "Turizm, madaniy meros va muzeyshunoslik sohaslarida malakali kadrlar tayyorlashning uzluksiz tizimini yanada takomillashtirish choralar-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-5270-sonli Qarori //https://lex.uz.
3. Aliyeva.M.T. Mehmonxonalar menejmenti. T., TDIU. 2007 y. 9-15
4. Aliyeva M.T. Turistik korxonalarining yangi raqobatbardosh strategiyalarini ishlab chiqish., Iqtisodiyot va ta'lim , 2009, №5.
5. Никольская Е.Ю. Стратегия управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма, М.РИСК, 2008, №2.
6. Никольская Е.Ю. Концептуальные вопросы туристского образования . Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела. 2010. №3 (13). С.82-85