

TURIZM SOHASINING DAVLAT VA XUSUSIY TASHKILOTLARIDA XIZMAT KO'RSATUVCHI XODIMLARIGA QO'YILADIGAN TALABLAR VA SHAXSGA DOIR XUSUSIYATLAR

Eshmurodov Rustam Sayfiddin o'g'li

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

tayanch doktoranti

E-mail: rustam.eshmurodov97@gmail.com

Annotatsiya

Turizm sohasining davlat va xususiy tashkilotlarida xizmat ko'rsatuvchi xodimlarga qo'yiladigan talablar va ularning shaxsga doir xususiyatlari mavzusi turizmning rivojlanishida va mijozlar ehtiyojini qondirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu sohada kadrlar tayyorlashda talabalarning professional va shaxsiy fazilatlarini rivojlantirish, shuningdek, ular uchun aniq talablarni belgilash zaruratini keltirib chiqaradi. Bu maqolada mazkur talablar va xodimlarning shaxsiy sifatlari qanday bo'lishi kerakligi ko'rib chiqiladi.

Kalit so'zlar: malaka talablar, shaxsiy fazilat, ko'nikma, xizmat ko'rsatish sifati, bilim va ko'nikmalar, muloqot madaniyati.

Аннотация

Тема требований к работникам сферы обслуживания в государственных и частных организациях туристической сферы и их личностных характеристик имеет большое значение в развитии туризма и удовлетворенности клиентов. При подготовке кадров в этой сфере необходимо развивать профессиональные и личностные качества студентов, а также предъявлять к ним определенные требования. В данной статье рассматриваются эти требования и то, какими должны быть личные качества сотрудников.

Ключевые слова: квалификационные требования, личностные качества, навыки, качество обслуживания, знания и умения, культура общения.

Abstract

The topic of requirements for service personnel in public and private organizations in the tourism sector and their personal characteristics is of great importance in the development of tourism and in meeting customer needs. In the training of personnel in this field, it becomes necessary to develop the professional and personal qualities of students, as well as to set clear requirements for them. This article examines what these requirements and personal qualities of employees should be.

Keywords: qualification requirements, personal qualities, skills, quality of service, knowledge and skills, culture of communication.

KIRISH

Turizm sohasining davlat va xususiy sektorlaridagi tashkilotlari va ularda faoliyat yuritib kelayotgan xodimlar mamlakatning iqtisodiy rivojlanishi va xalqaro turizm bozoridagi imijini oshirishda katta ahamiyatga ega. Shu nuqtai nazardan

turizm sohalarida xizmat ko'rsatuvchi kadrlarga qo'yiladigan talablar ham bir muncha yuqori bo'lishi tabiiy hol.

Turizmning muvaffaqiyatli faoliyati ko'p jihatdan xodimlarning mijozlarga qanday xizmat ko'rsatishi bilan bog'liq. Bu esa xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning yuksak malaka va ko'nikmalarga ega bo'lishini talab etadi. Xodimlarning o'z sohasi bo'yicha chuqur bilimga, muloqot madaniyatiga, xizmat ko'rsatish etikasiga ega bo'lishi ularning muvaffaqiyatini ta'minlaydi.

ADABIYOTLAR SHARHI

A. Eshtayevning "O'zbekistonda turizm sohasini rivojlanishiga global trendlarning ta'siri" nomli ilmiy ishida hozirgi turizm sohasining rivojlanishiga ta'sir ko'rsatuvchi global omillar keltirib o'tilgan va turizm sohasida faoliyat yurituvchi xodimlarga qo'yiladigan talablarning o'sishi ta'kidlangan [1].

A. Raxmatov "Turizm sohasiga malakali kadrlar tayyorlashdagi muammolar va ularning yechimlari borasida tavsiyalar" nomli maqolasida turizm sohasiga davlat talablarini optimallashtirish, tadbirkorlik subyektlarini davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash, turizmda kadrlar bandlik holati, sifatli malakali kadrlar tayyorlash va bozor talablariga mos tur-xizmat ko'rsatishni tashkil qilish masalalarini o'rgangan [2].

M. Amonboyevning "Образовательная модель подготовки будущего специалиста индустрии туризма" nomli maqolasida turizm ta'limi amaliyoti turizm sohasida mutaxassisni nafaqat ma'lum bilim va ko'nikmalarni, balki maxsus kasbiy kompetentliklarni shakllantirishni talab qilishini ta'kidlagan. Bu olingan bilimlarni amaliyotda, kasbiy faoliyatda va raqobatbardosh xizmatlarni yaratishda qo'llash qobiliyatini nazarda tutadi. Zamonaviy o'qitish usullaridan foydalangan holda, universitetning ta'lim muhitida bo'lg'usi mutaxassis shaxsining muvaffaqiyatli rivojlanishini kafolatlash mumkinligini keltirib o'tgan.

METODOLOGIYA

Mazkur maqolani tayyorlashda ilmiy-nazariy mushohada, tadqiqotchi olimlarning izlanishlari va qiyosiy tahlillardan foydalangan holda tayyorlandi. Bundan tashqari mavzu yuzasidan mavjud me'yoriy-huquqiy hujjatlar tahlil qilindi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Maqola davomida davlat va xususiy sektor xodimlariga qo'yiladigan talablar, xizmat ko'rsatishdagi asosiy malakalar, shuningdek, ular uchun zarur bo'lgan shaxsiy sifatlar o'rganildi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 18-fevraldagi "Turizm, madaniy meros va sport sohalarida davlat boshqaruvini takomillashtirishga doir tashkiliy chora-tadbirlar to'g'risida"gi PF-75-son Farmoniga muvofiq Turizm va madaniy meros vazirligi faoliyati tashkil etildi. O'zbekistonda turizm sohasini rivojlantirish borasida qilingan eng katta ishlardan biri bu turizm sohasida faoliyat olib boruvchi alohida vazirlikning tashkil etilganligi va butun mamlakat bo'ylab hududiy boshqarmalarning yo'lga qo'yilganligi deb e'tirof etishimiz mumkin [7].

Bundan tashqari, ushbu tashkilotda faoliyat yurituvchi kadrlarni ishga olishda ularga qo'yiladigan malaka talablari belgilandi. Unga ko'ra, eng yuqori lavozimda faoliyat yurituvchi xodimdan tortib eng quyi lavozim xodimigacha bo'lgan kadrlarga malaka va bilimlariga qo'yiladigan talablar aniqlandi. Malaka talablarini o'rgangan holda maqolada oliy ta'lim muassasalarini endigina tamomlagan yoki tamomlayotgan talabalar o'zlarida shakllantirishi kerak bo'lgan bilim va ko'nikmalar yuzasidan tadqiqot olib borildi.

Bu tashkilotlarda jami 470 nafar xodim ishlashi belgilangan bo'lib, shundan Turizm va madaniy meros vazirligi markaziy apparatining boshqaruv xodimlari cheklangan soni 84 nafar, hududiy bo'linmalardagi boshqaruv xodimlarining cheklangan soni esa 386 nafar etib belgilangan.

Vazirlikning oliy ta'lim muassasasini endigina bitirgan talabalarni qabul qilishi mumkin bo'lgan ish o'rinlari va ularga qo'yiladigan talablar 1-jadvalda keltirilgan.

1-jadval

O'zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligi markaziy apparatining vakant lavozimlariga qo'yiladigan MALAKA TALABLARI¹

Investitsiyalarni jalb etish, turizm va transport-logistika infratuzilmasini rivojlantirish boshqarmasi yetakchi mutaxassisi		
Ma'lumot	Oliy	Kamida bakalavr darajasiga ega bo'lishi lozim
Mutaxassislik	Turizm, iqtisodiyot, moliya yo'nalishlari	Tanlovning suhbat bosqichida nomzodlarning imkoniyatlari teng bo'lgan taqdirda ilmiy daraja yoki ilmiy unvonga ega bo'lgan yoki — xalqaro TOP-500, TOP-1000 ro'yxatidagi OTMlarni tugatgan nomzodlarga qo'shimcha ball beriladi. Bunda qo'shiladigan ball Tanlov komissiyasi tomonidan belgilanadi hamda baholash mezoniga kiritiladi.
Mehnat staji	Soha bo'yicha kamida 1 yil mehnat stajiga ega bo'lishi	Davlat organlari va uning tizim tashkilotlarida ishlagan nomzodlarga afzalliklar beriladi.
Davlat tilini bilishi	Davlat tilini bilishi	Suhbat jarayonida og'zaki va yozma nutqda fikrlarini uzviy ifoda eta olishi lozim.
Xorijiy tilni bilish darajasi	Xorijiy tillarni bilish darajasini belgilovchi milliy va xalqaro tan olingan sertifikatlariga ega bo'lishi afzalliklar beradi	Tanlovning suhbat bosqichida nomzodlarning imkoniyatlari teng bo'lib qolgan taqdirda xorijiy tilni bilish darajasi belgilangan IELTS, TOEFL, IBT, CEFR kabi sertifikatlarining darajasiga qarab yuqori darajaga ega bo'lgan nomzodlarga qo'shimcha ball beriladi. Bunda qo'shiladigan ball Tanlov komissiyasi tomonidan belgilanadi.
Kompyuter savodxonligi	Microsoft Office (Word, Excel, Power point) ofis dasturlarini mukammal bilishi; - internet va ijtimoiy tarmoqlardan foydalana olishi	Word, Excel, PowerPoint kabi ilovalar hamda Internet tarmog'ida ishlash bo'yicha amaliy ko'nikmalarga ega bo'lishi lozim. Nomzodning test sinovi bosqichida AKT yo'nalishida berilgan savollarga javobi suhbat jarayonida inobatga olinadi. Bunda test sinovi natijasi bo'yicha qo'yiladigan ball Tanlov komissiyasi tomonidan belgilanadi hamda baholash mezoniga kiritiladi. Test sinovi savollari tarkibidagi AKT yo'nalishi vazni tashkilot tomonidan belgilanadi.
Qo'shimcha talablar	Soha bo'yicha normativ-huquqiy hujjatlarni bilishi, normativ-huquqiy hujjatlarni ishlab chiqish tajribasi	O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Farmon, qaror va farmoyishlari, shuningdek, Hukumatning turizm va madaniy meros sohalaridagi qaror va farmoyishlaridan xabardor bo'lishi; - tashabbuskorlik, o'z fikr-mulohazalarini hamda soha rivoji uchun doimiy tarzda takliflarini taqdim qila olishi; - tadbirkorlarga yaratilayotgan imkoniyatlardan xabardor bo'lishi. - turizm xizmat turlarni kengaytirish yuzasidan hududlarga chiqib o'rganish va takliflar ishlab chiqish ko'nikmasi bo'lishi

¹ <https://uzbektourism.uz/service/jobs>

Vazirlik markaziy apparatidagi bitiruvchilar ishga qabul qilishi mumkin bo‘lgan lavozimlar ro‘yxati quyidagilar:

1. Tadbirkorlar bilan ishlash, oilaviy mehmon uylari, xostellar va «turizm qishlog‘i»ni tashkil qilishga ko‘maklashish boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
2. Ichki va ziyorat turizmini rivojlantirish boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
3. Matbuot xizmati bosh mutaxassisi
4. Xalqaro aloqalar va grantlarni jalb etish boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
5. Tashqi turizm bozorini tahlil qilish, marketing va PR bo‘limi yetakchi mutaxassisi
6. Ijro intizomi va murojaatlar bilan ishlash boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
7. Turizm xizmat turlarini diversifikatsiya qilish hamda kirish (xalqaro) turizmni rivojlantirish boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
8. Turizm sohasida litsenziyalash, sertifikatlashtirish, standartlashtirish bo‘limi yetakchi mutaxassisi
9. Yig‘ma axborot-tahlil, strategik rivojlantirish va statistika boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
10. Yuridik boshqarma yetakchi yuriskonsulti
11. Turizm va madaniy meros sohalarida ta‘lim va ilm-fanni rivojlantirish boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
12. Ommaviy tadbirlarni tashkil etish boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
13. Turizm va madaniy meros sohalarini raqamlashtirish boshqarmasi yetakchi mutaxassisi
14. Turizm infratuzilmasi obyektlarida sanitariya-gigiyena holatini yaxshilash va axborot markazlarini tashkil etish bo‘limi yetakchi mutaxassisi
15. Metodologiya va NNT bilan ishlash boshqarmasi yetakchi mutaxassisi

Bundan tashqari Turizm va madaniy meros vazirligining hududiy boshqarmalaridagi xodimlariga qo‘yadigan alohida malaka talablari mavjud bo‘lib, ular bilan quyidagi jadval orqali tanishishingiz mumkin.

2-jadval

O‘zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligining hududiy bosh boshqarmalaridagi vakant lavozimlariga qo‘yiladigan MALAKA TALABLARI¹

(Tadbirkorlar bilan ishlash bo‘limining Turizm sohasida litsenziyalash, sertifikatlashtirish va standartlashtirish bo‘yicha yetakchi mutaxassis)

Ma‘lumot	Oliy	Kamida bakalavr darajasiga ega bo‘lishi lozim
Mutaxassislik	Turizm, yuridik, iqtisodiyot, moliya, menejment, sertifikatlashtirish va standartlashtirish, xizmatlar sohasi	Tanlovning suhbat bosqichida nomzodlarning imkoniyatlari teng bo‘lgan taqdirda ilmiy daraja yoki ilmiy unvonga ega bo‘lgan yoki — xalqaro TOP-500, TOP-1000 ro‘yxatidagi OTMlarni tugatgan nomzodlarga qo‘shimcha ball beriladi. Bunda qo‘shiladigan ball Tanlov komissiyasi tomonidan belgilanadi hamda baholash mezoniga kiritiladi.
Mehnat staji	Soha bo‘yicha kamida 1 yil mehnat stajiga ega bo‘lishi	Soha bo‘yicha kamida 1 yil mehnat stajiga ega bo‘lishi.

¹ <https://uzbektourism.uz/service/jobs>

Ma'lumot	Oliy	Kamida bakalavr darajasiga ega bo'lishi lozim
Davlat tilini bilishi	Davlat tilini bilishi	Suhbat jarayonida og'zaki va yozma nutqda fikrlarini uzviy ifoda eta olishi lozim.
Xorijiy tilni bilish darajasi	Xorijiy tillarni bilish darajasini belgilovchi milliy va xalqaro tan olingan sertifikatlariga ega bo'lishi afzalliklar beradi	Tanlovning suhbat bosqichida nomzodlarning imkoniyatlari teng bo'lib qolgan taqdirda xorijiy tilni bilish darajasi belgilangan IELTS, TOEFL, IBT, CEFR kabi sertifikatlarning darajasiga qarab yuqori darajaga ega bo'lgan nomzodlarga qo'shimcha ball beriladi. Bunda qo'shiladigan ball Tanlov komissiyasi tomonidan belgilanadi.
Kompyuter savodxonligi	Kompyuter texnologiyalaridan foydalanish bo'yicha minimal bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishi, MS Office ilovalarining ofis to'plami hamda Internet tarmog'idan foydalana olishi	Word, Excel, PowerPoint kabi ilovalar hamda Internet Yuqorida vazirlikning oliy ta'lim muassasasini endigina bitirgan talabalar qabul qilinishi mumkin bo'lgan ish o'rinlarini va ularga qo'yiladigan talablar tashishingiz mumkin(1-jadval). ishlash bo'yicha amaliy ko'nikmalarga ega bo'lishi lozim. Nomzodning test sinovi bosqichida AKT yo'nalishida berilgan savollarga javobi suhbat jarayonida inobatga olinadi. Bunda test sinovi natijasi bo'yicha qo'yiladigan ball Tanlov komissiyasi tomonidan belgilanadi hamda baholash mezoniga kiritiladi. Test sinovi savollari tarkibidagi AKT yo'nalishi vazni tashkilot tomonidan belgilanadi.
Qo'shimcha talablar	Soha bo'yicha normativ-huquqiy hujjatlarni bilishi, normativ-huquqiy hujjatlarni ishlab chiqish tajribasi	- tashabbuskorlik, o'z fikr-mulohazalarini hamda soha rivoji uchun doimiy tarzda takliflarini taqdim qila olishi; - soha bo'yicha normativ-huquqiy hujjatlarni bilishi; - normativ-huquqiy va normativ- texnik hujjatlarni (standartlarni) ishlab chiqish tajribasiga ega bo'lishi

Turizm sohasidagi xususiy korxonalar va tashkilotlar mijozlarga to'g'ridan-to'g'ri xizmat ko'rsatganligi sababli, ular o'z xodimlariga o'z nizomlari asosida malaka talablarini qo'yadilar. Bu talablar sayyohlik xizmatlarini reklama qilish yoki ishlab chiqarish jarayonida ishtirok etuvchi sayyohlik agentliklari, operatorlar va boshqa sub'ektlarning faoliyatiga taalluqli bo'lishi mumkin.

Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarga qo'yiladigan asosiy talablaridan biri sohaga oid chuqur bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishdir. Turizm sohasidagi xususiy korxonalar va tashkilotlarda faoliyat yuritadigan xodimlar quyidagi bilimlarni egallagan bo'lishlari kerak:

Mamlakatning turistik salohiyati haqida bilimlar: Joylarning tarixi, madaniyati, tabiati va diqqatga sazovor joylari to'g'risida keng ma'lumotga ega bo'lish.

Xorijiy tillarni bilish: Turli millatlar vakillari bilan ishlash uchun kamida bir necha xorijiy tilni bilish.

Xalqaro xizmat standartlarini bilish: Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha xalqaro talablar va normativlarni o'zlashtirish.

Shuningdek, xodimlar quyidagi shaxsiy sifat va ko'nikmalarga ega bo'lishlari kerak: Xizmat ko'rsatish madaniyati va mijoz bilan muloqot qilish usullari.

Jamoada ishlash qobiliyati.

Turizm sohasidagi xodimlarning muvaffaqiyatli faoliyati ko'p jihatdan ularning mijoz bilan to'g'ri muloqot qila olish qobiliyatiga bog'liq. Mijozlar bilan to'g'ri

muloqot qilish xodimlarga mijoz talablarini to'liq tushunishga va ularning ehtiyojlariga mos xizmat ko'rsatishga yordam beradi. Buning uchun xodimlar quyidagi ko'nikmalarga ega bo'lishlari lozim:

Mijozning ehtiyojlarini to'liq tushunish.

Do'stona munosabat: Mijoz bilan hurmat va qiziqish bilan suhbatlashish.

Muammolarni tez hal qilish: Mijoz bilan yuzaga keladigan tushunmovchiliklarni samarali hal qilish.

Bugungi kunda turizm xalqaro xizmat standartlariga rioya qilishni talab qiladi. Davlat va xususiy sektor xodimlari ushbu standartlarga rioya qilib, turli madaniyatlar vakillariga mos xizmat ko'rsatishlari lozim.

Turizm sohasida xizmat ko'rsatuvchi xodimlar uchun professional bilim va ko'nikmalar yetarli bo'lmasligi mumkin. Shuningdek, ularda shaxsga doir alohida xususiyatlar ham mavjud bo'lishi kerak. Ushbu sifatlar xodimlarning mijozlar bilan ishlashda muvaffaqiyat qozonishiga yordam beradi.

- Sabrlilik va o'zini boshqara olish qobiliyati

- Ijtimoiy va madaniy moslashuvchanlik

- Loyiqatlilik va mas'uliyat hissi

- Ijodiy va innovatsion fikrlash qobiliyati

Yuqorida keltirib o'tilgan turizm sohasining davlat va xususiy tashkilotlaridagi xodimlariga qo'yiladigan malaka talablaridan kelib chiqqan holda, ilmiy ishimda quyidagi sohaga kadrlar tayyorlash bo'yicha chora-tadbirlarni taklif qilishimiz mumkin:

Mamlakat bo'ylab turizm sohasi kadrlari uchun malaka oshirish dasturlari va treninglar tashkil etish:

Xodimlarning xizmat ko'rsatish ko'nikmalarini rivojlantirish uchun muntazam malaka oshirish kurslari tashkil qilish zarur. Ushbu dasturlar orqali xodimlar yangi bilim va ko'nikmalarni o'zlashtirib, mijozlarga yanada sifatli xizmat ko'rsatish imkoniyatiga ega bo'ladilar.

Mijozlar bilan muloqot qilish va ishlash bo'yicha treninglar tashkil etish: Muloqot ko'nikmalarini rivojlantirish uchun xodimlarga mijozlar bilan ishlash bo'yicha maxsus treninglar o'tkazish zarur. Ushbu treninglar xodimlarga mijozlarning ehtiyojlarini tushunishga va ularga tez hamda samarali yordam ko'rsatishga yordam beradi.

Soha xodimlarining shaxsiy rivojlanishiga qaratilgan dasturlar tashkil etish: Xodimlar uchun stressga qarshi kurashish, o'zini boshqarish va ijodiy fikrlash kabi shaxsiy rivojlanish dasturlarini joriy etish kerak. Bu dasturlar xodimlarning shaxsiy xususiyatlarini rivojlantirish orqali ularning xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga xizmat qiladi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Xulosa qilib aytganda, turizm sohasida xizmat ko'rsatuvchi xodimlarga qo'yiladigan talablar yuqori bo'lib, ulardan professional bilim va ko'nikmalardan tashqari, sabr-toqat, madaniy moslashuvchanlik, mas'uliyat hissi va innovatsion fikrlash kabi shaxsiy sifatlar talab etiladi.

Shuningdek, xizmat ko'rsatish madaniyatini rivojlantirish uchun xodimlar doimiy ravishda o'z bilimlarini oshirishi, mijozlarning ehtiyojlarini to'liq tushunishi va ularga e'tiborli yondashishi zarur.

Turizm tashkilotlari, xodimlarning xizmat ko'rsatish madaniyatini rivojlantirishga qaratilgan chora-tadbirlarni amalga oshirish orqali o'z xizmat sifatini oshirishi va mijozlarni mamnun qilishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Eshtayev, A. A. (2023). O'zbekistonda turizm sohasini rivojlanishiga global trendlarning ta'siri.

2. Raxmatov, A. I. (2024). Turizm sohasiga malakali kadrlar tayyorlashdagi muammolar va ularning yechimlari borasida tavsiyalar.

3. Amonboev, M. (2020). Образовательная модель подготовки будущего специалиста индустрии туризма . *Архив научных исследований*, 1(26). извлечено от <https://ejournal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/2472>

4. Organizational and economic aspects of the development of the international tourism and hospitality industry Safaeva, S.R., Alieva, M.T., Abdukhaliyeva, L.T., Alimkhodjaeva, N.E., Kononova, E.E. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 2020, 11(4), страницы 913–919

5. Eshmurodov, R. (2023). Turizm sohasiga oliy malakali kadrlar tayyorlash-ta'lim sifatini oshirishda zamonaviy innovatsiyalardan foydalanish. *Engineering problems and innovations*.

6. Eshmurodov, R. (2024). Turizm sohasiga kadrlar tayyorlash tizimining sifatiga ta'sir etuvchi omillarning tahlili. *Iqtisodiy taraqqiyot va tahlil*, 2(5), 81-88.

7. <https://lex.uz/uz/docs/-5868619#-5871231>

8. <https://uzbektourism.uz>