

TURIZM KORXONALARIDA INSON RESURSLARINI RIVOJLANTIRISH TOGRISIDA

Mansurov Jahongir Ravshanovich

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti tayanch doktoranti

Annotatsiya: *Mazkur maqolada turizm xizmat ko'rsatish sohasini tashkil etishning raqobatbardoshligining muhim tarkibiy qismlaridan biri sifatida inson resurslari sifati toifasi ko'rib chiqiladi. Xizmat sifati birinchi navbatda tashkilotning inson resurslari sifatiga bog'liq, shuning uchun maqolada inson resurslari sifatini aniqlash mezonlari, shuningdek ularning sifatini boshqarishning asosiy yo'nalishlari taklif etiladi.*

Kalit so'zlar: *turizm, kadrlar, ijodiy, obyekt, korxonalar, boshqaruv, tashabbuskorlik, xodimlar, mehmonxonalar, intellektual qobiliyat*

Turizm sohasini rivojlantirish avvalo, turizm sohasidagi hamkorlikning samarali yo'lga qo'yilishi va kadrlar tayyorlashning sifatiga chambarchas bog'liq. Turizm sohasidagi kadrlarning asosida kishi, ya'ni "inson omili" yotadi hamda uning rivoji ta'lim sohasining taraqqiyoti bilan bog'liq.

Darhaqiqat, turizm sohasidagi kadrlar tayyorlash masalasini o'rganish barqaror rivojlantirish asosida borishi lozim. Bu holat bugungi kunda o'ta muhim masala bo'lib qolmoqda. Avvalo, turizm sohasida kadrlar tayyorlash mehmonxonada xodimlarni boshqarish bu ayrim xodimlarga mehmonxonalar maqsadlariga erishish uchun tashabbuskorlik bilan, ongli, ijodiy mehnat qilishga eng maqbul sharoit yaratish maqsadida jamoaga sobit-qadamlik bilan har tomonlama ta'sir o'tkazish hisoblanadi.

Shunday qilib, turistik korxonalarda ishlayotgan insonlar har uchala talqinda boshqaruv obyekti bo'lishi mumkin. Asosiysi, ularning hammasi hamjihatlikda pirovard natijaga erishish maqsadida yagona ishlab chiqarish yoki xizmat ko'rsatish tizimi doirasida faoliyat ko'rsatishadi.

Darhaqiqat, turizm sohasida kadrlarni o'rganishdan maqsad turistik korxonalarda xodimlar faoliyatini tashkil etishning o'ziga xosligi va bu jarayondagi vujudga keladigan muammolarni hal qilish yo'llarini o'rgatish hamda ularda rahbarlik, tashkilotchilik faoliyatiga ishtiyoqini shakllantirish hisoblanadi. Belgilangan maqsadga erishish uchun quyidagi vazifalarni hal qilish lozim:

-bozor iqtisodiyoti sharoitida turistik korxonalarda xodimlarni boshqarish; - inson omilini rolini yanada oshirish;

-xodimlarni xizmat-kasb jihatidan ko'tarilishini tashkil etish va boshqarish hamda kadrlar innovatsiyasi;

-mehnat etikasi, xodimlar xavfsizligini ta'minlash hamda turistik korxonalarda xodimlarni boshqarishni ilmiy asosda tashkil qilish kabilarini amalga oshirish; kadrlarning etarlicha bilim va ko'nikmalarini shakllantirish va h.k.

Avvalo, katta mehnat sarfini talab qiladigan turizm korxonalarida insonlar uning eng muhim aktivi hisoblanadi. Binobarin, ularni boshqarish mazkur qudratli aktivlarni muvofiqlashtirish vazifasini bajaradi, korxonalarining boshqaruvi tizimi va uslubini rivojlantirish jarayoniga katta hissa qo'shadi.

Ko'pgina turizm korxonalarida xodimlarni korxonaning yordamchi komponenti deb hisoblab, ularni boshqarishda tegishli darajada e'tibor berilmaydi. Chunki, turizm korxonalarida xodimlar korxonaning, pirovard mahsulotning ajralmas tarkibiy qismi hisoblanadi va buning uchun korxonalar mijozlardan haq oladi. Masalan, mehmonxonada mehmon nafaqat yashash, xavfsizlik, tozalik uchun, balki mehmonxona xizmatchilarining e'tibori uchun ham haq to'laydi.

Shu bilan birga, turizm sohasida kadrlar tayyorlash borasida mamlakatimizda sayyohlik sohasida ulkan ishlar amalga oshirildi. Ushbu sohada kadrlar tayyorlash tizimini takomillashtirish, samaradorligini oshirish, xizmat ko'rsatish, sayyohlik va mehmonxona biznesi va menejmenti yo'nalishi bo'yicha xalqaro kadrlar tayyorlash borasida keng qamrovli ishlar olib borildi. Iqtisodchi kadrlar tayyorlashda ta'lim xizmati taklifi va iqtisodiyotning ushbu kadrlarga ehtiyoji o'rtasidagi bevosita bog'liqlikni ta'minlash jarayoni, uning ko'lami va nisbatlar milliy iqtisodiyot innovatsion taraqqiyot yo'liga o'tishi tufayli o'zgarib boradi.

Bugungi kunda turizm sohasida faoliyat ko'rsatadigan kadrlarga bir qator talablar qo'yiladi. Xususan, kadrlarning intellektual qobiliyati quyidagi ijobiy xislatlarga ega bo'ladi: -zehni;

-abstrakt fikrlash qobiliyati; -menejerning harakatlariga munosabati; -fikrlash darajasi; -muzokara olib borish qobiliyati.

Kadrlarning so'zlashish uslubi quyidagi belgilarga ega bo'ladi: -topqirlik; -ko'p so'zlilik; -o'z fikrini aniq bayon etishi; -so'zlashish madaniyati.

Hamda turizm sohasida faoliyat yuritadigan xodimning kasbga doir vazifalarni bajarish qobiliyati quyidagilar bilan belgilanadi: -korxonaga kelgandagi o'zi ega bo'lgan potentsiali; -korxonada oladigan kasbga doir ta'limi; -uning jismoniy va ma'naviy ahvoli; -xodimning korxonadan olgan bahosi.

Xodimlarni boshqarishning tabiati biznesning samaradorligi va uning muayyan a'zolari yutuqlarini belgilashi lozim. Bunda ma'naviy muhit va mehnatdan qanoatlanishni his qilmaydigan foydani hisobga olish kerak. Xodimlarni boshqarish xizmatining oqilona siyosati xodimlar hulq-atvori, malakasi va korxonaning samarali faoliyatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Turizm sohasida hozirgi paytda 100 tadan ortiq kasb egalari mavjud bo'lsada, ammo bu sohada turli mutaxassislariga bo'lgan talab hozirgacha to'la qondirilmagan.

Zamonaviy internet texnologiyalarning rivojlanishi turizm sohasidagi xodimlardan ushbu sohani yaxshi bilishlarini va ish faoliyatlari jarayonida yangi bronlashtirish tizimlari, innovatsion texnologiyalarni qo'llashlarini talab qilmoqda.

Turizm korxonalarining uzoq muddatli istiqbolida xodimlardan biznesning bosh strategiyasi sifatida foydalanishning samaradorligini oshirishga e'tibor kuchaymoqda.

So'nggi yillarda mehnat resurslari bilan bog'liq jarayonlar, ular faoliyati oldida turgan muammolar, huquqlari va kelajagi haqida ko'p yozilmoqda.

Kadrlarni tanlash va joylashtirish strategiyasi, kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash va malakasini oshirish strategiyasi, shuningdek, xodimlar mehnat faoliyatining motivatsiyasi strategiyasi korxonalarining muhim strategiyalaridan hisoblanadi.

Ichki zahiralardan foydalanishning majmuali strategiyasi korporativ madaniyatni shakllantirish bilan uyg'unlashib, asosan o'z ishchilari imkoniyatini jalb qilishga mo'ljallanadi.

Turistik korxonada xodimlarni rivojlantirishning majmuali tizimini qo'llash maqsadga muvofiq, chunki u quyidagi imkoniyatlarni yaratib beradi:

xodimlar sifati va malakaviy darajasini doimiy nazoratini tashkil qilish, ularning tarkibi va malakasi haqida ma'lumotlar bazasini yaratish; -xodimlarni butun mehnat faoliyati davrida o'qitish; -o'quv-uslubiy materiallar yaratish va undan oqilona foydalanish; -kadrlarni tanlash va ular harakatini rejalashtirish;

-kadrlar masalasi bo'yicha oqilona boshqaruv qarorlarini qabul qilish uchun xodimlar sifatini baholash negizida zaruriy axborotlarni tayyorlash;

-mansab pog'onasida o'sish masalasida ularga tegishli maslahatlar berish va h.k. Turizm xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish yo'llari sifatida turizm korxonalarida kadrlarni optimal tanlash loyihasini ishlab chiqishni taqozo qiladi. Ushbu loyiha tarkibida yangi xodimlarni ishga qabul qilishda lavozim profilini ya'ni, talablari majmuasini shakllantirishga to'g'ri kelmoqda, bunda talab etiladigan zaruriy bilimlar ko'nikmasi, tajriba va malakani aniq ko'rsatish lozim bo'ladi.

Turistik korxonalarda xodimlarni tanlash quyidagi tartib bo'yicha amalga oshiriladi:

-nomzodlarning shaxsiy hujjatlarini o'rganish; -nomzodlarning fotosuratini tahlil qilish; -turizm korxonasidagi ishi haqida insho yozishni taklif etish; -birinchi suhbatdan o'tkazish;

-test o'tkazish yoki ikkinchi suhbat, korxonalar rahbarlari qatnashadigan guruhli intervyuni tashkil etish.

Hamda xodimlarni tanlash jarayonida quyidagi savollarga javob topish kerak bo'ladi:

-nomzodlar etarlicha bilim va malakaga egami? -yetarli darajada rag'batlantirilganmi? -nomzodlar qay darajada korxonaga to'g'ri keladi?

Xodimlarni tanlab olishda baholash mezonlaridan foydalanish lozim. Bunda quyidagilarga e'tibor berish kerak:

-ma'lumoti va xizmat ko'rsatish sohasidagi tajribasi; -xulq-atvori;

-maqsadga intiluvchanligi; -intellektual qobiliyat; -so'zlash uslubi.

Turistik korxonada taklif etiladigan xizmatlarning raqobatdagi ustunligiga faqatgina kadrlar salohiyati rolini oshirish orqali jamoa har bir a'zosining malakaviyligi, nostandart vaziyatlarda mas'uliyatni bo'yniga olib, ish tutishi orqali

erishish mumkin. Buning uchun malaka oshirishning "rotatsiya" usuli, ya'ni xodimlarni gorizontal yo'nalishda har xil lavozimlarga ko'chirib turish ham yaxshi natija beradi.

Turizm biznesining ijtimoiy muammolari muhimligini tan olib, kadrlar masalasini muhim ustunliklarining strategic jihatini belgilashdan ularni amalga oshirish taktikasiga o'tish muhim. Kadrlar menejmenti muvaffaqiyatiga turizm servisi xodimlarini o'qitish va malaka oshirishni majmual dasturini joriy etishda qattiq kirishib ishlash orqali erishiladi.

Gidning ishi yaqin o'tmishgacha kasb sifatida qaralmagan, u havaskor guruh uchun qiziqarli mashg'ulot bo'lgan, xolos. Gid ishini turli soha mutaxassislari o'zlarining asosiy faoliyatlaridan ajralmagan holda bajarishgan (pedagoglar, muzey ilmiy xodimlari, institut ilmiy xodimlari va h.k). Faqatgina bir necha ekskursiya muassasasi va alohida muzeylar shtatida gidlar mavjud bo'lgan, xolos. Ammo o'sha paytlarda bu faoliyat kasbiy xususiyatlarga ega bo'la boshlagan"[2]

Ekskursiya xizmati funksiyasining o'zgarishi, uning dam olish shaklidan mehnat jamoalarida madaniy-tarbiyaviy ishlarning tashkiliy shakliga aylanishi, aholiga xizmat ko'rsatuvchi tarmoqqa aylanishi, yangi mutaxassislik, ya'ni gid rolining oshishiga olib keldi.

O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonunning 3-moddasiga turistik guruh rahbari (turlider) va gid (ekskursiya yetakchisi) tushunchalari kiritilgan. Unga ko'ra "turistik guruh rahbari - turistik faoliyat subyektlarining vakili bo'lgan va uning nomidan ish ko'rib, turistlarga xizmat ko'rsatish shartnomasi shartlarining bajarilishini ta'minlovchi shaxs", "Gid (ekskursiya yetakchisi) - tur qatnashchilariga turistik xizmatlar ko'rsatish shartnomasi doirasida ekskursiya -axborot, tashkiliy yo'sindagi xizmatlar va malakali yordam ko'rsatuvchi jismoniy shaxs" - degan ta'riflar kiritilgan.[3]

Har bir gid nafaqat o'z mutaxassisligi bo'yicha bilimlarga, balki pedagogika va psixologiya asoslarini ham bilishi zarur bo'lmoqda. Gid o'z ishini to'g'ri tahlil qilishi, o'tkazgan ekskursiya xizmatiga obyektiv baho berishi, prinsipal va o'ziga nisbatan talabchan bo'lishi zarurdir.

Gidning ekskursantlar bilan muloqoti, uning tavsiyalari, ko'rsatmalari tarbiyaviy ta'sir ko'rsatadi. O'rganilayotgan ma'lumotlar ularning ongini ma'naviy va estetik boyitadi. Shunday qilib, ekskursiya xizmati pedagogik jarayonning bir qismi bo'lib, insonga ta'lim, tarbiya beradi, dunyoqarashini shakllantiradi. Barcha pedagogik jarayonlarda bo'lgani kabi ekskursiya xizmatida ham ikki tomon ishtirok etadi: o'rgatuvchi-gid va o'rganuvchi ekskursant. Gid ma'lum bir mavzu bo'yicha bilimlarni beradi, ekskursantlar esa uni qabul qilishadi. Ushbu ikki tomonning o'zaro harakati pedagogik jarayonning asosi hisoblanadi. Ekskursantlar bilan o'zaro munosabatda gid pedagogik ta'sir ko'rsatish usullarini qo'llaydi.

Gid kasbiy malakasining tarkibiy qismini pedagogik mahorat, pedagogik san'at tashkil etadi. Gidning pedagogik mahoratga quyidagilarini kirish mumkin: -

mutaxassislik bo'yicha yetarlicha bilim; -tahlil qilish, obrazli fikrlash qobiliyati; -
ekskursant ruhiyatini tushunish; -guruhni boshqara olish;

-pedagogik texnika sohasidan bilim va ko'nikmaga ega bo'lish ; -intuitsiya ;
-ekskursant shaxsiyatini hurmat qilish.

Gid kasbi aniq amaliy malakaga ega bo'lishini talab qiladi. Bu malaka unga o'z bilimlarini auditoriya uchun to'g'ri tanlab olish, mujassamlashtirish va samarali uzatish imkoniyatini beradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. I.S.Tuxliyev ; R.S.Amriddinova; G.R.Tursunova."Ekskursiya xizmatini tashkil qilish"// O'quv qo'llanma

T: "Barkamol fayz media", 2018, 296 bet// 32,36,38- betlar.

2. Емельянов.Б.В. "Экскурсоведение" Уч.пос. М. 2006 //117 с

3. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonuni //"Xalq so'zi" gazetasi, 1999

4. " Notiqlik san'ati"[Matn]: o'quv qo'llanma /M.Israil, L.I.Tashmuhammedova. - Toshkent:Noshir nashriyoti,2019.-152 b.// 61,62- betlar.

5. Скобольцина А. С., Шарухин А. П. Технологи и организация экскурсионных услуг. Учебник - 2-е изд., перераб. - М. :Издательский центр " Академия",2013