



TURIZMDA EKSKURSIYA XIZMATLARI KO'RSATISH

Ibragimov Doston Suxrobovich
Iqtisodiyot va servis institute
ibragimovd7779@mail.ru

Annotatsiya Ushbu maqolada O'zbekistonda turizm sohasida ekskursiya xizmatlarining holati, ahamiyati va rivojlanish tendensiyalari ilmiy jihatdan tahlil etiladi. Tadqiqot ekskursiya xizmatlarini tashkil etishning nazariy asoslarini, xalqaro amaliyotni va mahalliy sharoitda ularni takomillashtirish yo'llarini o'rganadi. Maqolada raqamli texnologiyalarni joriy etish, xizmat sifatini oshirish va iqtisodiy samaradorlikni ta'minlash bo'yicha ilmiy tavsiyalar beriladi.

Kalit so'zlar: turizm, ekskursiya xizmatlari, gid-ekskursovar, turistik mahsulot, xizmat sifati, raqamli turizm, O'zbekiston turizmi.

KIRISH

Zamonaviy jahon iqtisodiyotida turizm sanoati eng jadal rivojlanayotgan tarmoqlardan biri sifatida e'tirof etilmoqda. Jahon turizm tashkiloti (UNWTO) ma'lumotlariga ko'ra, 2023 yilda xalqaro turistik tashrif buyurishlar soni 1,3 mlrd. kishidan oshib, COVID-19 pandemiyasigacha bo'lgan ko'rsatkichlarning 88-90 foiziga yetdi. Bu jarayonda ekskursiya xizmatlari turistik tajribaning asosiy tarkibiy qismi sifatida alohida o'rin egallaydi.

O'zbekiston Respublikasi "Yangi O'zbekiston" strategiyasi doirasida 2030 yilga qadar yiliga 15 million turistni jalb qilishni maqsad qilib belgilagan. Bugungi kunda Samarqand, Buxoro, Xiva va Toshkent shaharlari UNESCO tomonidan tan olingan tarixiy merosga ega bo'lib, ekskursiya xizmatlari ushbu salohiyatni to'liq ro'yobga chiqarishda hal qiluvchi rol o'ynaydi.

Biroq, respublikamizda ekskursiya xizmatlari sohasida bir qator muammolar mavjud: malakali gid-ekskursovarlar yetishmasligi, xizmat standartlarining birligining yo'qligi, raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasining pastligi va bozor tartibga solinishining yetarli emasligi shular jumlasidandir. Ushbu tadqiqot ana shu muammolarni ilmiy jihatdan tahlil etish va yechim tavsiya qilishga bag'ishlangan.

ADABIYOTLAR SHARHI VA METODOLOGIYA

Ekskursiya xizmatlarining nazariy asoslari bir qator xorijiy olimlar tomonidan o'rganilgan. Kotler va Armstrong (2018) marketing nuqtai nazaridan ekskursiya

xizmatini "iste'molchiga madaniy va bilim boyligini yetkazuvchi nomoddiy mahsulot" sifatida ta'riflaydi. Pearce (2016) esa turistik tajribani shakllantirishda gid-ekskursovarning kommunikativ va interpretatsion rolini alohida ta'kidlaydi. Mahalliy olimlar orasida Tursunov B. va Xolmatov N. (2021) O'zbekistonda turistik xizmatlar bozorini tahlil qilib, ekskursiya sifatini ta'minlashda kadrlar tayyorlashning muhimligini isbotlagan. Raximov A. (2022) esa raqamli texnologiyalar va sun'iy intellektning turizm sohasidagi imkoniyatlarini o'rgangan.

Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqotda quyidagi ilmiy usullardan foydalanildi:

Monografik tahlil – nazariy manbalarni o'rganish;

Statistik tahlil – O'zbekiston Davlat statistika qo'mitasi va UNWTO ma'lumotlarini qayta ishlash;

Qiyosiy tahlil – O'zbekiston va qo'shni davlatlar ko'rsatkichlarini solishtirish;

So'rovnoma – 150 ta turist va 45 ta gid-ekskursovar bilan o'tkazilgan anketa tadqiqoti;

SWOT tahlili – sohadagi kuchli va zaif tomonlarni aniqlash.

EKSKURSIYA XIZMATLARI: HOLAT VA TAHLIL

O'zbekiston Turizm va Sport vazirligi rasmiy ma'lumotlariga ko'ra, 2023 yilda respublikamizga 6,7 million xorijiy turist tashrif buyurgan. Shundan taxminan 4,2 million nafari (62,7%) kamida bitta ekskursiya dasturida qatnashgan. Sohada ro'yxatdan o'tgan 1 200 dan ortiq ekskursiya agentliklari va 3 400 ga yaqin sertifikatlangan gid-ekskursovar faoliyat yuritmoqda.

1-jadval. O'zbekistonda turizm ko'rsatkichlarining dinamikasi (2019–2023)

Ko'rsatkich	2019	2020	2021	2022	2023
Xorijiy turistlar soni, mln.	6,7	1,4	1,5	3,7	6,7
Ekskursiya xizmatlari hajmi, mlrd. so'm	890	210	340	720	1 450
Sertifikatlangan gidlar soni	2 800	2 600	2 750	3 100	3 400

Ekskursiya agentliklari soni	980	820	890	1050	1200
------------------------------	-----	-----	-----	------	------

Manba: O'zbekiston Turizm va Sport vazirligi, 2024

Tadqiqot natijalariga ko'ra, O'zbekistonda ekskursiya xizmatlarining quyidagi asosiy turlari keng tarqalgan:

Tarixiy-madaniy ekskursiyalar – jami ekskursiyalarning 58,3 foizini tashkil qiladi;

Arxeologik ekskursiyalar – 12,7 foiz;

Tabiat va ekologik ekskursiyalar – 11,4 foiz;

Gastronomik va etnografik ekskursiyalar – 9,8 foiz;

Muqaddas joylar va ziyorat turizmi – 7,8 foiz.

Samarqand va Buxoro viloyatlarida tarixiy-madaniy ekskursiyalar ustuvorlik qiladi, Qashqadaryo va Surxondaryo viloyatlarida arxeologik yo'nalishdagi ekskursiyalarga talab kuchli. So'nggi yillarda gastronomik turizm stremitelno o'sib, 2021–2023 yillarda ushbu yo'nalishdagi ekskursiyalar soni 3,2 baravarga ko'paygan. 150 ta xorijiy va mahalliy turist bilan o'tkazilgan so'rovnoma natijasida ekskursiya xizmatlaridan umumiy qoniqish darajasi 10 ballik shkala bo'yicha o'rtacha 6,8 ball ekanligi aniqlandi. Aynan quyidagi omillar sifat darajasiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda:

2-jadval. Ekskursiya xizmatlari sifatiga ta'sir etuvchi muammolar reytingi

Muammo	Ko'rsatgan respondentlar, %	Muhimlik darajasi (1-10)
Chet tillarini bilish darajasining pastligi	67,3	8,4
Ekskursiya matnining eskirganligi	54,0	7,9
Raqamli vositalardan foydalanmaslik	48,7	7,5
Sertifikatlanmagan gidlarning ko'pligi	43,3	8,1
Narx-navoning oshib ketishi	38,7	6,8

Manba: Muallif so'rovnomasi, 2024

ASOSIY MUAMMOLAR VA RIVOJLANTIRISH YO'LLARI

O'zbekistonda sertifikatlangan gid-ekskursovarlar va amalda faoliyat yuritayotgan gidlar o'rtasidagi farq katta bo'lib, tadqiqotlar 30 foizga yaqin gidlar rasmiy sertifikatsizligini ko'rsatmoqda. Iqtisodiyot va servis instituti va boshqa oliy ta'lim muassasalarida "Turizm" yo'nalishidagi mutaxassislar tayyorlanmoqda, biroq amaliyot va nazariya uyg'unligi hali to'liq ta'minlanmagan.

Xalqaro amaliyotga ko'ra, Ispaniyada gid-ekskursovarlarning 92 foizi, Turkiyada 87 foizi, Fransiyada esa 95 foizi davlat tomonidan akkreditatsiyadan o'tgan.

O'zbekistonda bu ko'rsatkich hali 70 foiz atrofida ekanligi katta zahira mavjudligini ko'rsatadi.

Zamonaviy ekskursiya xizmatlarida quyidagi raqamli vositalar keng qo'llanilmoqda:

Audio-gid ilovalar (AudioGuide, Rick Steves Audio Europe) – gid qo'llanmasiz mustaqil sayohatni ta'minlaydi;

Kengaytirilgan haqiqat (AR) texnologiyalari – tarixiy binolarni qayta tiklangan holda ko'rsatish;

Sun'iy intellekt asosida personallashtirilgan marshrut tavsiyalari;

QR-kod orqali ko'p tilli ma'lumot berish tizimlari;

Virtual ekskursiya platformalari (Google Arts & Culture, VR museylar).

O'zbekistonda bu sohadagi progress sekin bo'lsa-da, ba'zi ijobiy o'zgarishlar kuzatilmoqda: 2023 yilda Samarqand Registon majmuasida AR texnologiyasi sinovdan o'tkazilgan, Buxoro shahrida QR-kod tizimi joriy qilingan.

SWOT tahlili

3-jadval. O'zbekiston ekskursiya xizmatlari sohasining SWOT tahlili

KUCHLI TOMONLAR (S)	ZAIF TOMONLAR (W)
<ul style="list-style-type: none">• Boy tarixiy-madaniy meros• UNESCO ob'ektlarining ko'pligi• Geografik qulay joylashuv• Mehmonnavozlik milliy an'analari	<ul style="list-style-type: none">• Standartlashtirishning yetarli emasligi• Raqamli infratuzilmaning zaif rivojlanganligi• Chet tillari bilimi past darajasi• Marketing imkoniyatlari cheklangan
IMKONIYATLAR (O)	TAHDIDLAR (T)

- Xalqaro turistlar oqimining o'sishi • Raqamli transformatsiya salohiyati • Mintaqaviy integratsiya (O'rta Osiyo) • Milliy brendni kuchaytirish

- Qo'shni davlatlar raqobati • Kadrlar «miya qochishi» xavfi • Geosiyosiy beqarorlik • Turistik talbning o'zgaruvchanligi

Xulosa

Tadqiqot natijalariga asoslanib, O'zbekistonda ekskursiya xizmatlarini rivojlantirish uchun quyidagi kompleks chora-tadbirlarni amalga oshirish maqsadga muvofiq:

1) Milliy akkreditatsiya tizimini takomillashtirish:

Gid-ekskursovarlarni majburiy sertifikatlash tizimini yangilash, xalqaro standartlar (WFTGA – Jahon Gid-Ekskursovarlar Federatsiyasi) asosida malaka talablarini belgilash zarur. Iqtisodiyot va servis instituti qoshida gid-ekskursovarlarni qayta tayyorlash markazini tashkil etish maqsadga muvofiqdir.

2) Raqamli platformani yaratish:

"Visit Uzbekistan" platformasini funktsional jihatdan kengaytirish: ko'p tilli audio-gid, AR-kontent, onlayn ekskursiya band qilish, real vaqtda tavsiyalar tizimini joriy etish. Bu bizni xalqaro standartlarga yaqinlashtiradi va yosh turistlar segmentini jalb qiladi.

3) Ekskursiya dasturlarini diversifikatsiya qilish:

Gastronomik, agroturizm, ijodiy, sog'liqni saqlash yo'nalishidagi ekskursiyalarni rivojlantirish. Mahalliy hunarmandchilik, an'anaviy oshpazlik, ipak to'qish kabi noyob tajribalar asosida yangi ekskursiya mahsulotlari yaratish.

4) Sifat monitoringi tizimini joriy etish:

Turoperatorlar va ekskursiya agentliklari faoliyatini baholash uchun "Mystery shopper" metodikasini qo'llash, turistlardan fikr-mulohazalarni muntazam to'plash va tahlil qilish, xizmat sifati bo'yicha yillik reyting tuzish.

Ushbu tadqiqot quyidagi ilmiy xulosalarga kelish imkonini berdi:

O'zbekistonda ekskursiya xizmatlari sohasi jadal o'sib bormoqda, biroq xizmat sifati va standartlashtirish sohasida jiddiy muammolar mavjud;

Tadqiqotga ko'ra, respondentlarning 67,3 foizi gid-ekskursovarlarning chet tillari bilim darajasini asosiy muammo sifatida ko'rsatgan;

Raqamli texnologiyalarni joriy etish ekskursiya tajribasini sezilarli yaxshilash va turistlar qoniqishini oshirish imkonini beradi;

Kadrlar tayyorlash sifatini oshirishda Iqtisodiyot va servis instituti kabi oliy ta'lim muassasalari, sanoat va davlat o'rtasidagi hamkorlikni kuchaytirish zarur;

Ekskursiya xizmatlarini diversifikatsiya qilish O'zbekistonning turistik salohiyatini to'liq ro'yobga chiqarish va yillik turizm daromadlarini 40-50 foizga oshirish imkonini beradi.

Kelgusi tadqiqotlarda ekskursiya xizmatlarini raqamli transformatsiya qilishning iqtisodiy samaradorligini baholash, shuningdek turli turist segmentlari uchun personallashtirilgan ekskursiya modellarini ishlab chiqish maqsadga muvofiq bo'ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 28-yanvardagi PF-6247-sonli "2030-yilgacha bo'lgan davrda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari" haqidagi Farmoni. – Toshkent, 2021.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 3-fevraldagi PF-60-sonli O'zbekiston Respublikasini 2022-2026-yillarda ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish strategiyasi to'g'risidagi Farmoni. – Toshkent, 2022.
3. UNWTO. World Tourism Barometer. – Madrid: World Tourism Organization, 2024. – 45 p.
4. Kotler P., Armstrong G. Principles of Marketing. 17th ed. – New York: Pearson, 2018. – 736 p.
5. Pearce P.L. Tourist Behaviour and the Contemporary World. – Bristol: Channel View Publications, 2016. – 248 p.
6. Tursunov B., Xolmatov N. O'zbekistonda turistik xizmatlar bozori: holat va istiqbollar. – Toshkent: TDIU nashriyoti, 2021. – 189 b.
7. Raximov A. Raqamli turizm: sun'iy intellekt va kengaytirilgan haqiqat imkoniyatlari // "Iqtisodiyot va servis" ilmiy jurnali. – 2022. – №3. – B. 45-58.
8. O'zbekiston Davlat statistika qo'mitasi. Turizm statistikasi. – Toshkent, 2024. – URL: <https://stat.uz/tourism>
9. Xudoyberdiyev Sh. Ekskursiya xizmatlarini tashkil etishning zamonaviy yondashuvlari // Turizm ilmi va amaliyoti. – 2023. – №2. – B. 12-24.
10. WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations). Standards for Tourist Guide Certification. – 2023. – URL: <https://www.wftga.org/standards>