

*Наманган вилоят тарихи ва маданияти давлат музейининг катта
илмий ходими. Р Пўлатова*

Экскурсия хизматлари – туристларга комплекс хизмат кўрсатишнинг ажралмас қисми ҳисобланади. Экскурсия хизматининг моҳияти давлатнинг иқтисодий, маданий-тарбиявий, ижтимоий ва маърифий сиёсати таъсирида ташкил этилувчи ва ривожлантирилувчи миллий меҳмондўстликни намоён этувчи фаолият ҳисобланади.

Туристлик муҳит хўжайин мамлакатнинг амалдаги миллий қонунчилиги ва қоидаларига кўра ташкил этилади ва тартибга солинади. Бу ерда хизмат кўрсатувчи ва хизмат кўрсатилувчи ўртасидаги кўп томонлама муносабатлар вужудга келади ва амал қилади. Шу сабабли туристларга экскурсия хизматлари кўрсатиш муҳим аҳамият касб этади. У ахборот-маълумот, тарғибот ҳамда ташкилий, воситачилик, спорт-кўнгилочар алоҳида ҳолатларда оператив-назорат фаолиятни ҳам ўз ичига олади.

Экскурсовод – туристик корхона вакили бўлиб, тузилган шартномага асосан таклиф этилаётган товарлар ва хизматлар сифати ҳамда миқдорини назорат қилади. У хизмат кўрсатилаётган жойнинг ўзида истеъмол қилинадиган товар ва хизматларни ишлаб чиқарадиган ва таклиф этадиган туристик корхоналар ва уюшган туристлар манфаатларини ҳимоя қилади.

Турмахсулотнинг таркибий қисми сифатида экскурсия хизматлари аҳамиятини асослаш таклиф этилаётган курснинг мақсади ҳисобланади. Унда кетма-кетлик билан экскурсия хизматлари хусусиятлари ва ўзига хослиги; экскурсия таснифланиши, экскурсия хизматлари кўрсатишнинг тайёргарлик технологияси ва ўтказилиши; туристларга экскурсия хизматлари кўрсатиш сифатини бошқариш; гид-таржимонга талаб қилинадиган малакавий талаблар; Ўзбекистон бўйлаб турларни ташкил этиш ва маршрутларни ишлаб чиқиш акс этади.

Қисқа муддатли ва қисқа масофаларга саёҳатлар вақтида экскурсия фаолияти чекланган бўлиб, у туристларни микрорайондаги тарихий ва маданий диққатга сазоворликлар тўғрисида ахборот бериш билан чекланади. Шундай қилиб бу ҳолатда ахборот-маълумот ва реклама-тарғибот ишлари амалга оширилади.

Узоқ муддат давом этадиган саёҳатларда экскурсия хизматларини кўрсатиш комплекс фаолиятни ўз ичига олади яъни ахборот, маълумот, реклама, тарғибот, оператив-ташкилий, савдо ва бошқа фаолиятларни ҳам камраб олади.

Экскурсовод юқорида тилга олинган турли фаолият турларида дастур ва ташкилий тадбирнинг моҳиятидан келиб чиқиб иштирок этади. Масалан, экскурсия вақтида тадбирнинг асосий ташкил этувчиси ва ижрочиси ҳисобланади. Бирор бир объектга ташриф буюрилганда у таржимон ролини бажаради. Бу ерда ташкилотчи меҳмонларни таклиф этган сайёҳлик корхонаси ҳисобланади. Одатда корхонанинг хўжалик фаолияти, унинг мувоффақиятлари ва ривожланиш истиқболлари билан корхона маъмуриятидан бирор киши ёки етакчи мутахассиси таништиради. Сайёҳлар аниқ, ишончли маълумотни ваколатли мутахассисдан олишади ва бунда экскурсоводнинг роли катта бўлиб асосан таржимонлик қилади. Экскурсия хизматининг сифати бугунги кунда аввало мутахассиснинг малака даражаси, унинг профессионал билими, тажрибаси ва ташкилотчилик қобилияти орқали аниқланади. Катта бадий галарейларда, кўргазма, ярмарка, панорама ва бошқаларда сайёҳлик корхоналари сайёҳларга юқори профессионал даражада хизмат кўрсатувчи экскурсовод мутахассислар хизматларига муҳтожлик сезишади.

Экскурсия хизматлари сифатига гуруҳнинг катта- кичиклиги, унинг таркиби, миллий мансублиги ҳам таъсир этади. Кичик гуруҳларни бошқариш осон. У яхшироқ мақсадга ёндоша олади ва бевосита назоратни амалга ошира олади. Ва аксинча катта гуруҳларни бошқариш қийин агар бу гуруҳларда дунёқараши, қизиқишлари, кайфияти турлича бўлган кишилар катнашган бўлишса жуда ҳам қийин бўлади. Баъзи бирлари учун бадий

галарейлар қизиқиш уйғотса, баъзи бирлари учун тарихий ёдгорликлар, баъзилари учун эса универсал дўконларни айланиш мароқли бўлса бу гуруҳни бошқариш ва у билан ишлаш жуда қийин кечади. Барчанинг истаklarини қондириш учун эса экскурсовод дирижёр бўлиши талаб этилади яъни вақтини шундай тақсимлаши лозимки, уларнинг ҳар бири улар истаган нарсаларни кўриш, эшитиш имкониятига эга бўлиши лозим.

Турли хил қарама қарши истакли ва таъби ҳар хил кишилардан ташкил топган гуруҳлар экскурсия фаолиятини бошқаришни қийинлаштиради. Бу ҳолатда экскурсия хизмати кўрсатилишини юқори даражада амалга ошириш учун экскурсоводдан катта сабр тоқат, юқори муомалар маданияти талаб этилади.

Бир хил қарашларга ва бир бирига яқин касб эгаларидан ташкил топган гуруҳларга хизмат кўрсатиш осон кечади. Бу ҳолатда махсус ва мақсадга йўналтирилган ахборотлардан фойдаланиш имконияти вужудга келади. Юқорида таъкидланганидек экскурсия сифатини ошириш учун турли хил қарашларга ва касбларга эга гуруҳни уларнинг ёки миллатига ёки касбига қараб кичик гуруҳларга ажратиш мақадга мувофиқдир. Экскурсия хизмати сифатига сайёҳларни олиб юрадиган транспорт тури ҳам катта таъсир кўрсатади. Барча транспорт турлари ичида экскурсия учун энг яхши шароит автотранспортларда мавжуд бўлиб экскурсия сифати энг юқори бўлади. Давомли бўлмаган экскурсияларда турли объектларга ташриф буюрилганда автотранспорт қуйидаги устунликларга эга: маневр қилиш имконияти юқори бўлиб, экскурсия мақсадига ёндошишда, мехмонхоналар, умумий овқатланиш корхоналари, маданий-кўнгилочар муасасалар ва бошқалар катта ёрдам беради; транспорт хизмати кўрсатиш бир киши томонидан яъни хайдовчи томонидан амалга оширилади; экскурсовод автобусда гуруҳ билан бевосита мулоқотда бўлади, шу сабабли саёҳатдан кўзланган мақсадга эришишни яхши амалга ошириши мумкин.

Бошқа транспорт воситаларида бу имкониятлар чекланган бўлиб, сайёҳлар поездда харакатланадиган бўлишса улар купеларга бўлинишади,

самалётда эса учишнинг қисқа вақт давом этиши ва шовқин сайёҳлар билан бевосита мулоқот қилишига халақит беради.

Ҳаво транспортида сайёҳларга хизмат кўрсатишни тўлалигича борт йўл кўрсатувчилари ўз зиммаларига олишади. Албатта экскурсовод транспорт хизматларига йўл хужжатларини текширишда доимо кўмак беради, бироқ учиш вақтида сайёҳлар билан бевосита мулоқот қилиш сезиларли даражада камаяди.

Экскурсия хизматини кўрсатиш экскурсовод ва транспорт воситаси персоналининг узвий фаолиятларни мувофиқлаштириши орқали яхшиланиши мумкин, масалан сайёҳлар билан мулоқот қилаётганда янги техник воситалардан фойдаланган ҳолда амалга оширилиши мумкин.

Энг аввало экскурсовод кимга унинг ёрдами жуда зарурлигини гуруҳ билан ишлашдан олдин баҳолаши лозим, масалан, юкларни олиб юришда, хужжатларни расмийлаштириш ва бошқа ҳолларда қарияларга кўмакка муҳтожларга алоҳида эътибор бериш лозим.