

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA O‘RTA  
MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI**

*SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS  
INSTITUTI*

**«Xizmatlar ko‘rsatish, servis va uni tashkil etish»  
kafedrası**

**«Turistlar xavfsizligini ta‘minlash»  
fanidan**

# **REFERAT**

**Mavzu: Turistning turfirma bilan  
shartnoma munosabatlari**

**Bajardi:** To-107 guruh talabasi  
Xusanov Sherbek

**Ilmiy rahbar:** dots. A.Yu.Xudoyberiyev

*Samarqand – 2009*

# **Mavzu: Turistning turfirma bilan shartnoma munosabatlari**

Reja:

1. Turistik xizmatlar ko'rsatish xavfsizlik shartnoma qoidalari
2. Turistik xizmatlarga shartnoma tuzish va turfirmalar tanlash
3. Turoperator va turagentlarning faoliyati

Turist va sayohat xizmati ko'rsatuvchi korxonalar o'rtasida paydo bo'ladigan muammolardan biri o'zaro munosabatlarni noto'g'ri baholash hisoblanadi. Gap shundaki, turistda safarni tashkil etilishga juda ko'p e'tirozlar bo'ladi, lekin bu e'tirozlar faqat sayohat jarayonida paydo bo'ladi, keyinchalik esa turoperatorga bildiriladi. Ammo, turistik firma bilan sharnomani ikir-chikirigacha o'rganib chiqishga vaqt ajratilsa, har xil muammolarga o'rin qolmaydi. Shu munosabat bilan keyinchalik muammo paydo bo'lmasligi uchun xavfsizlik qoidalariga amal qilish lozim. O'zbekistonda turistik xo'jalik faoliyati bilan shug'ullanish uchun litsenziyaga ega 400 dan ortiq turistik korxonalar ishlab turibdi. Ularning hammasi davlat nazorati ostida. Turistik xizmat ko'rsatishni so'rab, o'zbek turistining xorij turfirmasiga murojaat qilish boshqa gap. Bu yerda hech kim uning xavfsizligiga kafolat beraolmaydi, bu haqda faqat uning o'zi tegishli choralarni ko'rishi kerak.

Ekspertlar turistik xizmatlar ko'rsatish haqida shartnoma tuzilayotganda quyidagi xavfsizlik qoidalarini taklif etadilar:

**Birinchi**dan, ushbu shartnomani imzolovchi vakolatli shaxsga e'tiborni qaratish kerak. Unga qanday hujjatga asoslanib imzo chekish huquqi berilgan (nizomgami, ishonch qog'ozigami, buyruqqa asoslanibmi).

**Ikkinchi**dan, turist hech qachon o'z imzosini qo'yishga shoshilmasligi kerak. U hisobga olishi kerak, shartnoma bilan bitim rasmiylashtirilishi o'zgartirishlar kiritilishi yoki fuqarolik huquqi va majburiyatlarini to'xtatilishiga xizmat qiladi. U imzolaydigan hujjat suda taklif qilingan shartlarni ko'rib chiqishda dalil bo'lib hisoblanadi.

**Uchinchi**dan, tekshirib ko'rish zarur, shartnomada turfirma, registratsiya, litsenziya va bank rekvizitlari haqida ma'lumotlar bormi? Yuqoridagi firma nomi va muhri asliga to'g'ri keladimi?

**Vaucher va Shartnoma ma'lumotlari o'rtasidagi farq.** Bilib qo'yish kerak, shahar nomi, mehmonxona kategoriyasi, marshrut, bo'lish programmasi va boshqa dam olish sharoitlari mavjudligi Shartnoma yoki Turistik yo'llanmada ko'rsatilgan bo'lishi zarur. Bu ma'lumotlar Turistik vaucherda ham ko'rsatiladi va qoidaga ko'ra, o'zaro munosabatlarni va turoperator va qabul qiluvchi tomon o'rtasidagi hisob-kitoblarni tartibga solishga xizmat qiladi va ko'pincha baxslarga isbot tariqasida qabul qilinmaydi. Tegishli qonunlar firmaga mijozlarga (xizmat) tovar haqida zarur va ishonchli axborot berish majburiyatini yuklaydi, bu ularni to'g'ri tanlash imkoniyatini ta'minlashi

lozim. Turistning vazifasi bu ma'lumotlar shartnomada aksini topganligiga ishonch hosil qilish.

**To'rtinchidan,** turfirma turistni u borayotgan mamlakat urf-odatlaridan xabardor qilishga majbur. Ko'ngilsizliklar ro'y bermasligi uchun turist ushbu mamlakatda o'zini tutish qoidalarini bilish kerak. Ammo, jo'nab ketayotgan turist maxsus bilim va ko'nikmaga ega bo'lishi shart emas.

Turfirma unga borayotgan mamlakati mahalliy aholisi urf-odatlari (jumladan, diniy) va boshqalar haqida broshyura yoki maxsus ma'lumotlar ilovasini taqdim etishi lozim. Turist bu ma'lumotlarni olgani, tanishib chiqqanligi haqida qo'l qo'yib bersa, yana ham yaxshi. Agentlikda u xavfsizligi bilan bog'liq shartnomada aks etgan bo'lishnin biror bir maxsus shartlari haqida safar ma'lumotlarini talab qilishi zarur.

**Beshinchidan,** safar chog'ida xizmat sifati uchun javobgarlikni belgilash. Shartnoma shartlarini to'liq bajarish uchun firma uchinchi shaxsni jalb etishiga to'g'ri keladi (aviakompaniya mehmonxona, ekskursiya). Ammo, bu u ekskursiya yoki mehmonxonada ovqatlanish sifati uchun javobgar deganimas. Qonunchilikka muvofiq, turist turoperator yoki turagentlikdan safarga kiradigan o'ziga ko'rsatiladigan xizmatlarni, kim tomonidan ko'rsatilishidan qat'iy nazar, talab qilishga haqli.

**Oltinchidan,** pasport nazoratidan o'tishda muammolar mavjud. Agar ko'rsatiladigan xizmatlar ro'yxatiga kirish vizasini rasmiylashtirish kiritilgan bo'lsa, u bevosita shartnomada ko'rsatilishi shart. Ana shunda turfirma kirish hujjatlarini to'g'ri rasmiylashtirishga javobgar bo'ladi. Pasportning o'ziga kelsak, fuqaroning shaxsini guvohlovchi oshkor hujjatga ega bo'lish – uning fuqarolik burchi. Shuning uchun pasportni noto'g'ri rasmiylashtirgani yoki soxtaligi tufayli turist o'tkazilmasa, turfirmaga e'tiroz bildirishning natijasi bo'lmaydi. Bunday holda e'tiroz bilan pasportni bergan militsiya organiga murojaat qilish kerak.

**Yettinchidan,** firmaga nisbatan shartnomani bajarishga turistning ta'sir etuvchi majburiyati mavjud. Shak-shubhasiz, turistning asosiy majburiyati shartnomani bajarilishi uchun safar to'lovidir. U to'langan summani tasdiqlovchi hujjat olishi kerak. Qoidaga ko'ra, bu turistik yo'llanma, agar u qo'lga berilmasa, turist kassa cheki berishni talab qilishi kerak. To'lovdan tashqari, turist kirish va chiqib ketish uchun zarur hujjatlarini taqdim etishga majbur va albatta, uchib ketishga vaqtida yetib kelishi lozim.

*Sakkizinchidan*, turist safardan voz kechishi hollari bo‘ladi. Qoidaga ko‘ra, shartnomada buyurtmachi tashabbusi bilan uni bekor qilish sharti ko‘rsatilgan. Bu holda turistga jarima to‘lashga to‘g‘ri keladi. Uning kattaligi nafaqat sayohatga to‘langan summaga, balki u firmani ogohlantirgan muddatga ham bog‘liq bo‘ladi. Agar turist bevosita uchish oldidan safardan voz kechsa, unda umuman putyovka puliga kuyadi. Bundan tashqari, turfirma yetkazilgan moddiy zararni va boy berilgan imkoniyatni qoplashni talab qilishi mumkin (bu putyovka narxini yanada oshirib yuboradi). Shuning uchun turist shartnomaga imzo qo‘yishdan oldin bu qat‘iy shartlarni yaxshilab o‘ylab ko‘rishi kerak.

*To‘qqizinchidan*, ba‘zan turfirma tashabbusi bilan shartnomani bekor qilishga to‘g‘ri keladi. Jiddiy asos bo‘lmasa turfirma turist bilan shartnomani bekor qila olmaydi, chunki zimmaga olingan majburiyatlarni bir tomonlama bajarmaslik qonunga xilofdir. Ayrim hollargina bundan mustasno, albatta. Bundan tashqari, turfirma turist bilan kelishib olmasdan bo‘lish programmasi va marshrutni o‘zgartirishga haqi yo‘q, shu jumladan, shahar va mehmonxonani ham, negaki bu ma‘lumotlar shartnoma shartlarining asosiy qismi hisoblanadi. Ayni paytda turfirma shartnomani bekor qilinishiga o‘ziga bog‘liq bo‘lmagan jiddiy sababni, yengib bo‘lmas kuchni isbotlay olsa, buning uchun javobgar bo‘lmaydi. Odatda, shartnomada ko‘rsatilgan bu punkt mazmuni shunday: **“agentlik kelishilgan turistik xizmatlarni to‘liq hajmda bajarishga monelik qiluchi vaziyat paydo bo‘lganda va kelishilgan muddatda unga bog‘liq bo‘lmagan sabablarga ko‘ra shartlarni bajarish imkoni bo‘lmasa, agentlik mijozni roziligisiz ekskursiya programmasida tanlangan otelni unga teng kategoriya otelga almashtirishi mumkin”**. Tabiiyki, yengib bo‘lmas vaziyatni sudda isbotlashga to‘g‘ri keladi.

*O‘ninchidan*, agar turist safardan ko‘ngli to‘lmasa, sabablarini dalillar bilan tasdiqlashi zarur, u oftob urishi yoki ruhiy iztirob depressiya natijasida halovat ololmagan bo‘lsa, buning uchun hech kim aybdor emas. Albatta, ko‘ngil to‘lmagan boshqa hollarda turist e‘tirozni yozma ravishda bildirishi kerak, unga e‘tibor berilmasa sudga da‘vo arizasi bilan murojaat qilishga haqli. Lekin bu qonunda belgilangan da‘vo muddati ichida amalga oshirilishi kerak. Turist yaxshisi pulini, asabini yo‘qotib, vaqt o‘tkazmasdan o‘z talabini yozma ravishda zarur isbotlar bilan bildirgani ma‘qul. Da‘vo arizasini yozishda mutaxassislariga murojaat qilish ham ortiqchalik qilmaydi.

Turistik xizmatlarga shartnoma tuzish va turfirmalar tanlash mavzusini ko‘rib chiqar ekanmiz, asosiy turistik xizmatlarni yetkazib beruvchi turoperator va turagentni yoddan chiqarmaslik lozim. Quyida turagent va turoperator faoliyati xususiyatlarini tushuntirishga urinib ko‘ramiz, negaki ularning bozordagi o‘rni va vazifasini tushunish turistga eng yaxshi tur xizmatlarga e‘tibor qaratishga yordam beradi.

Turistik industriya – bir-biriga bog‘liq mehmonxonalar, transport, joylashtirish vositalari, umumiy ovqatlanish ob‘ektlari, ko‘ngil ochar vositalar, bilimni boyitish ob‘ektlari, ishga doir, sog‘lomlashtirish va sportga mo‘ljallangan yo‘nalishlar, turoperatorlik va turagentlik faoliyatini amalga oshiruvchi tashkilotlar, shuningdek, gid-tarjimonlik, ekskursiya xizmatlari ko‘rsatuvchi tashkilotlarni tashkil etish va sotish bilan shug‘ullanuvchi, shuningdek, ekskursiyalarni tayyorlash va o‘tkazish, boshqa turistik xizmatlar ko‘rsatish tashkilotlari sezilarli rol o‘ynaydi. Hozirgi paytda turistik bozorda shunday ikki tipdagi tashkilot faoliyat ko‘rsatayapti: Turoperator va Turagent.

***Turoperatorlik faoliyati deyilganda***, yetakchi rolni bajarishadi, negaki aynan ular turistik mahsulotlarni shakllantiradilar. Otellari bronlashtiradilar va to‘lab qo‘yadilar, aviareyslarga buyurtma beradilar, transport bo‘yicha xizmatlarni ta‘minlaydilar, ekskursiya xizmatlarini va h.k. amalga oshiradilar. Xullas, safarga kiradigan barcha xizmatlarni ta‘minlaydilar. Bundan tashqari, turoperator o‘zi tashkil etadigan tur bahosini, chegirma siyosatini belgilaydi.

Turlarni shakllantirishdan tashqari, turoperatorlar ularni maxsus yarmarkalar, ko‘rgazmalar, reklama va kotologlar, bukletlar nashr etish yo‘llari orqali bozorda harakatlanishini amalga oshiradilar. Turni keyingi sotishlar bir necha usullarda amalga oshiriladi. Turoperator turlarni turagent orqali sotishi mumkin. Bunda turoperator turistlar oldida ularga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifati va taqdim etilgan axborot-ma‘lumotlar uchun javob beradi. Bundan tashqari, turoperator turlarga kiruvchi kompleks xizmatlarni hammasini ham sotmaydi, uning aniq bir qismini (masalan, otelda joylashtirish) sotadi.

Turoperator o‘z turlarini mustaqil ravishda, vositachi – turagent ishtirokisiz ham sotishi mumkin. Turlarni shakllantirish usullari xilma-xil. Turistlarni qabul qiluvchi xorijiy operatorlar bilan shartnoma asosida jo‘natuvchi turoperatorlar mavjud. Ya‘ni xorijiy turfirmalar yoki xizmat ko‘rsatuvchi otellar bilan kelishib turistlarni jo‘natadi. Bunday turoperator murakkab turlar marshrutini tuzadi, tashrif buyuriladigan joy mahalliy turoperatorlari kompleks xizmatlarini jalb etadi, ichki

marshrutni transport bilan ta'minlanishini tashkil qiladi. Boshqa turoperatorlar qabul qilishda ishlashadi, ya'ni turlarni shakllantiradi va turistlarni qabul qilinadigan joyda xizmat ko'rsatish programmasini tuzadilar. Bunda xizmat yetkazib beruvchilar (mehmonxonalar, ko'ngil ochar muassasalar va boshqalar) bilan bevosita shartnomadan foydalanadilar.

Charter aviareys (konsolidator) buyurtmachisi hisoblangan turoperator turga uchishni qo'shadi, biletlarga baho qo'yadi, vaqtni belgilaydi va aeroportda uchish/uchib kelishni vaqtini aniqlaydi. Tajribada kamida uchta turmahsulotni mustaqil tuzgan turfirma turoperator sanaladi. Misol uchun, uchishdan, yashashidan sug'urta, lekin bu qoida shartli hisoblanadi, negaki, tur xizmatlar bozori juda ko'p majburiyatlar va oldi-sotdildardan iborat. Oxirgi mahsulotni kim yetkazib bergan, kim ishlab chiqaruvchi, hamisha bilib bo'lmaydi. Turagentlar qoidaga ko'ra, turoperatorlar turlarini sotadilar. Bu tashkilot – vositachi, bevosita turistik bozorda turistlar bilan ishlaydi va komission mukofot oladi.

Turagent ish sifati qanday turligiga, haridor qaysi operatorni tanlashiga bog'liq. Turni sotayotganda turagent xatosi, masalan, ishonchli bo'lmagan ma'lumot, hujjatlarni noto'g'ri rasmiylashtirilishi, to'lovni ushlanib qolishi va h.k. turistning dam olishini batamom barbod qilish mumkin. Shuning uchun turistik xizmatlar bozorida turagent ishi mas'uliyatli va sezilarlidir.

Turagentlik faoliyati deyilganda, yakka tartibdagi tadbirkorlar yoki yuridik shaxslar litsenziyasi asosida turistik mahsulotlarni sotish va harakatini amalga oshirish tushuniladi. Turoperator va turagent o'rtasidagi sezilarli farq shundan iboratki, turagent turni shakllantirishda ishtirok etmaydi, uni tayor holda turoperatoridan sotib oladi yoki turoperator topshirig'iga ko'ra sotadi.

Turagent faoliyat xususiyatlari quyidagilardan iborat: turagent turistga turoperator tomonidan shakllantirilgan turni turoperator taklif etgan shartlar bo'yicha sotadi. Bunda turagent turist va turoperator o'rtasida faqat vositachi vazifasini bajaradi. Uning javobgarligi odatda, sayohat shartlari, turistning huquq va burchlari uchinchi shaxs va turoperatorga o'z vaqtida to'lashni to'liq tushunarli tarzda ma'lumot berish bilan chekalanadi.

Turistda turistik xizmatlar ko'rsatilishi bo'yicha biror bir e'tirozlar bo'lsa, ularni ko'rib chiqish shartnomada ko'zda tutilgan tartibda turagent va turoperator tomonidan qarab chiqiladi. Turoperator haqidagi

ma'lumotlar turistga turistik xizmat ko'rsatish shartnomasida ko'rsatilgan bo'lishi kerak, bu qonun talabi. Turmahsulotlar sifati bo'yicha e'tirozlar – turistik yo'llanmada ko'rsatilgan barcha xizmatlar ro'yxatiga ko'ra, turoperatorga ham, turagentga ham safar tugagandan keyin 20 kun ichida bildirilishi mumkin.

Turagent turist bilan bevosita hamkorlikda ushbu holda zarur bo'lgan hajmda sifatli xizmat ko'rsatuvchi turoperatorni tanlashi mumkin. Turagent turistik xizmatlar bozorida erkin harakatlanadi, turistga unga ma'qul bo'lgan turni, ishonchli turoperatorni tanlashida yordam beradi.

Turagent taklif qilayotgan turmahsulotlar narxi odatda turoperatornikidan yuqori bo'lmaydi, negaki, turagent turoperatorning turini u taklif qilgan narxda, ba'zan undan kamroqqa ham sotadi. Shu tariqa u oladigan komission mukofotini qurbon qilib bo'lsa ham, mijozlarni ko'proq jalb etishga intiladi.

Turizm sohasidagi tadbirkorlik faoliyatida ko'pincha turoperator va turagent vazifasini bitta turistik tashkilot bajarayotgani uchraydi. Misol uchun, turistik firma Ispaniya bo'ylab uning turini shakllantirishni taklif etganda, turoperator sifatida chiqadi. Xuddi o'sha paytda u boshqa turoperator tomonidan shakllantirilgan turni Finlyandiyaga sotadi. Bunda u turagent sifatida chiqadi. Nisbatan yirik turoperatorlar xususiy mijozlar bilan ishlamaydi, o'z turlarini agentlik tarmog'i orqali sotishni amalga oshiradi.

Reklama bo'yicha turfirma operatormi, yo agentmi, aniqlash juda qiyin. "Biz 10 yildan buyon turoperatorimiz" deb to'g'ridan-to'g'ri ko'rsatilgan reklamaga ishonmaslik kerak. Agentlik tarmog'iga ega operatorlar reklamasida odatda agentlik litsenziyasi, telefoni raqamlari, joylashgan manzili haqida ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'ladi. Turagent turoperator bilan hamkorlikda reklamada ishtirok etmasligi mumkin. Lekin uning turlarini sotadi. Turoperatorlar hamma yo'nalishlar bo'yicha universal bo'la olmaydilar. Nufuzli turoperator yangi yo'nalishga chiqishdan oldin bir necha yil ma'lum yo'nalishga ixtisoslashadi.

Turist o'ziga turni tanlab olar ekan, ushbu marshrut operatori kim, u tanlagan yo'nalishda uzoq vaqtdan buyon ishlayaptimi, aniqlab olishi lozim. Bozorda takliflar to'lib-toshib yotibdi, ayniqsa mashhur yo'nalishlarga. Shuning uchun tanlaganda faqat tur tarkibi va narxiga emas, marshrutni taklif qilgan turoperator ishonchligiga ham e'tibor berish kerak.



Afsuski, hozirgi zamon bozor sistemasida o'z oldiga mijozlarni aldashni maqsad qilib qo'ygan turfirmalar ham faoliyat ko'rsatmoqda. Shuning uchun nufuzli haridorga bunday ko'ngilsizliklardan qochish imkonini beruvchi qoidalar mavjud.

Hammaga ma'lum, tur uchun pul to'lanayotganda turfirma turist bilan shartnoma tuzishi shart. Uni albatta, diqqat bilan o'qib chiqish kerak. Chunki firma kutilmagan har qanday tasodiflar va e'tirozlardan o'zini olib qochish uchun mijoz haqida emas, avvalo o'zi haqida qayg'uradi. Turist turistik agentlik xodimi e'tiborini shartnomadagi shubhali punktlarga tortishi, ularni aniqlab berishni talab qilishga haqli. Agar qandaydir sabablarga ko'ra, turist bilan yozma shartnoma tuzish rad etilsa, bu ko'p uchrab turadi, yaxshisi boshqa turmahsulot yetkazib beruvchini tanlagan ma'qul.

So'ngra turfirmalar litsenziyasi raqamini bilish zarur va u firmalar "qora ro'yxat"ga kirmaganini aniqlash lozim. Muntazam tartibni buzganligi uchun uning litsenziyasi bekor qilingan bo'lishi mumkin.

Bundan tashqari, nazardan qochirmaslik kerak, ayrim turistik agentliklar halol raqobatdan qochib, o'zlariga hali nomiga patent olish hayoliga kelmagan taniqli va tartibli firmalarning nomini o'zlashtirib oladilar. O'z sayohatingiz marshrutini aniqlay turib, albatta mehmonxona kategoriyasi va ekskursiyalar sonini bilib oling. Agar telefon orqali otelni uch yulduzli deb reklama qilishgan bo'lsa, surishtirib ko'rilganda ikki yulduzli bo'lib chiqishi mumkin. "Juda yaxshi" bo'lmasada, u sezilarli arzon bo'lishi kerak yoki prospektidagi xashamatli bino suratini ko'rsatib, otelni aytishadi, keyin ma'lum bo'lishicha, u tanish nomdagiga o'xshash mehmonxona bo'lib chiqadi, masalan, Coral Beach emas, oddiygina Coral, yana turfirmada va'da qilinganidek. Dengiz bo'yida emas, qirg'oqdan bir soatlik yo'l narida. Otellar fotosurati bilan prospektlar va ularning aniq nomlari firma ofisida albatta bo'lishi kerak. Agar biror sabab bilan ularni taqdim etishmasa, turist boshqa otelni tanlashga haqli.

Ekskursiyalar haqida gapiriladigan bo'lsa, ulardan ba'zilari bepul bo'lishi mumkin. Misol uchun, "Fragonar" artir-upa fabrikasi magaziniga poxod, Parij bo'ylab pullik ekskursiga qo'shilgan juda ko'p firmalarga borish tekindir. Yana Yevropa mamlakatlari bo'ylab ekskursiya safariga otlanganda, boriladigan mamlakatda bo'lishning har bir kuni haqida bilib olish lozim. Yo'l ko'rsatkich topib, uning shaharlari, muzeylari, ish tartibi, bepul va dam olish tartiblarini oldindan o'rganib qo'yish zarur.

Bu ma'lumotlar safarda asqotishi mumkin. Shunday hollar bo'lgan, turistlar avtobusda mashhur galereyani tomosha qilish uchun kelishgan, muzeyda esa dam olish kuni ekan. Ikkinchi kunga esa boshqa ekskursiya rejalashtirilgan. Oqibat shu bo'ladi, London yoki Madridda beshta ekskursiyani mo'ljallagan mijoz to'rttasinigina amalga oshiradi. Bular "firmalarga bog'liq bo'lmagan sabablar". Agar ekskursiya programmasi tur narxiga kiritilgan bo'lsa, odatda bunday bo'lmaydi. Ammo ekskursiya qo'shimcha to'lov orqali buyurtma berilsa, shunday kutilmagan holat ro'y berishi mumkin. Yaxshisi buning oldini olish uchun uyda hozirlik ko'rib qo'yish kerak.

Lekin hamma vaqt ham arzon takliflarga uchavermaslik kerak. Ajab emas, safarga jo'nab ketishga ikki hafta qolganda firma mijozdan qo'shimcha to'lov talab qiladi: yo guruh hali to'lmaydi. Yo ekskursiya uchun pul tashlash kerak emish. Bunday olganda qo'shimcha to'lov uncha ko'p emasday, ammo turist u yoqdan bu yoqqa qaraguncha, safar narxi bir necha o'n dollarga oshib turgan bo'ladi.

O'sha mamlakatdagi milliy va diniy bayramlar bilan bog'liq yana bir muhim moment: ko'pchilik turistik firmalar mijozlarni bayramlar kunidan xabardor qilib qo'yishmaydi. Lekin ular muzey va magazinlar bayram kunlari ishlamasligini bilib qo'yishlari kerak. Hozirda turizm va ziyoratda eng mashhur bo'lgan Isroilda bayram kunlari va shanbada jamoat transporti ham ishlamaydi.

Bunday olganda, shahar transporti ishlamasligi turistni tashvishga solmaydi, negaki shahar bo'ylab ekskursiya va muqaddas joylarga ziyorat bayram kunlari ham o'tkazilaveradi. Ammo Kiprda dam oluvchi turistlar va paromda uch-to'rt kunga Isroildan yo'l olganlar (bunday Kiprga tur programmasiga tez-tez kiritiladi) shanba kunlari parom Xayfidan bir necha soat oldin jo'nashini bilib qo'ysalar yomon bo'lmaydi. Firma vakili bundan turistlarni xabardor qilishni hamisha ham o'ziga ep ko'ravermaydi.

O'rta kema sayohatida mamlakatni ko'rishga uch kun ajratilgan bo'lsa, Isroil jamoasidan baxramand bo'lishga umid qilmasa ham bo'ladi. Sayohat tashkilchilari bir kunda nari borishsa Quddusga besh-olti soatda yetib borishadi, ba'zan ekskursivodlar avtobusda qadimiy shaharni aylantirishadi, amalda hech qayerni ko'rsata olishmaydi. Bibliya-Injil mamlakatiga tashrif buyurishdan asosiy maqsad "brilliant birja" safari hisoblanadi. Unga ancha ko'p vaqt ajratiladi. Birja bo'lgan hamma shaharlar va misol uchun, vino fabrikasi bo'lgan shahar haqida

ham shunday deyish mumkin. Ularga tashrif buyurishga yarim kun vaqt ketadi, boshqa birorta muzeyga borishga hol qolmaydi.

Ekspert Irina Makning ta'kidlashicha, "Hashamatli kema-laynerda sayohatga chiqqanda ko'p narsani ko'rishga umid qilmang agar ekskursiya safar narxiga qo'shilgan bo'lsa, yaxshi – uni amalga oshishiga ishonilsa bo'ladi. Agar to'lanadigan bo'lsa butun teploxodga atigi 30 ga yaqin hohlovchi chiqadi, xolos. Misol uchun, Flarensiyaning diqqatga sazovor joylariga borilmoqchi bo'lsa, avtobusga buyurtma berilmagan, negaki odamlarning qiziqishi har xil, hamma birday bormaydi".

*Charterlar.* Firmalar mijozni hamisha ogohlantiradi – reys charter. Lekin u vaqti-vaqti bilan bo'lishi haqida xabardor qilmaydi. Albatta, charter reysda Turkiya yoki Gresiyaga uchish muntazam samolyotlarga qaraganda ancha arzon. Lekin unumaslik kerak, bu samolyotlar jadval bo'yicha uchmaydi va toqat bilan kutish lozim: turistga ba'zan bir soat, ba'zan kun bo'yi kutishga to'g'ri keladi. Shikoyat qilishga o'rin yo'q.

Ko'pgina firmalar tibbiy sug'urtani safar narxiga qo'shishni taklif qiladilar. Agar mijozga uni sug'urta qilinganini xabardor qilishsa, tafsilotlari bilan qiziqib ko'rish kerak: qaysi sug'urta kompaniyasi, qanaqa polis, qancha muddatga, qancha turadi (agar sug'urta tur narxiga kirsam), negaki har bir mamlakat uchun polis narxi qat'iy belgilangan. Hatto, butun guruhga jamoa polisi rasmiylashtirilganda ham mijozga polis raqami ko'rsatilgan kartochka berilishi kerak. Unda zarur bo'lganda qayerga murojaat qilish uchun telefon raqami bo'ladi.

Mijozlar haqida g'amxo'rlik qilib, obro'sini oshirish uchun o'z faoliyatini qonuniy yuritayotgan firmalar qatorida bozorga shaxsiy manfaatini ko'zlab kirgan, hoziroq boyib ketishni maqsad qilib qo'ygan firmalar ham uchraydi. Turistik faoliyatning xususiyati shunday, turfirma katta pul mablag'i bilan ish yuritishga to'g'ri keladi. Afsuski, har qanday tadbirkorlik turi singari turistik biznesda ham iste'molchi uchun aldovdan qaytmaslik uchrab turadi. Bunday hollarda o'z hujjatlari va yo'llanmasini olish uchun kelgan turist qarasa, idora yopiq yoki uning o'rnida mutloqa boshqa firma joylashgan. Firmaning g'oyib bo'lishi hamisha ham ob'ektiv sabablarga ko'ra emas. Bunday salbiy holat MDH ko'pchilik mamlakatlarida, ayniqsa Rossiyada ko'p uchraydi. O'zbekistonda keyingi o'n yilda bunday holat qayd etilgani yo'q, to'g'ri odamlarni chetga yashirincha ishlashga (jumladan, ayollarni fohishalikka) jo'natishni tashkillashtiruvchi norasmiy korxonalar uchrab turadi.

Turistlarni firibgar turfirmalardan himoya qilish imkoniyatlarini ko'rib chiqamiz. Bunday korxonalar turli sabablarga ko'ra "g'oyib" bo'lishadi. Ayrimlari o'z zimmasiga olgan moliyaviy majburiyatlarni uddalay olmaydi yoki tur tashkil qilishda imkoniyatlariga ko'zi yetmaydi. Boshqa turfirmalar rahbarlari turistlar talabini qondirish majburiyatlariga to'qnash kelgach, sud qarori yoki nazorat qiluvchi, tekshiruvchi organlar bilan chiqisha olmay o'z xo'jalik faoliyatini yo'qqa chiqaradi va yangi firma ochadilar. Buning ustiga doimiy mijozlarni yo'qotmaslik uchun jarangdor nomlar qo'yadilar.

Odatda, turistik firmalar mas'uliyati cheklangan jamiyat shaklida tuziladi. Bu degani muassis nizom jamg'armasiga qo'shgan ulushi doirasida uning majburiyatlari uchun javobgar hisoblanadi. Bu yerda firmaning intizomligi va halolligi kafolati haqida gap ham bo'lishi mumkin emas. Kafolatni turistik faoliyatga berilgan sertifikat yoki litsenziyagina berishi mumkin. Ammo, sertifikat yoki litsenziya olish shartlari, xususan, Rossiyada uncha qiyin emas: ijaraga olingan bino, texnika, turlar haqida axborotlar bo'lsa bas. Barcha shartlarga rioya qilinganda yuridik jihatdan sertifikat yoki litsenziya berishni rad etilishiga hech qanday asos yo'q. Firma mijozlardan pulni yig'ib olgach, bu binodan g'oyib bo'lmasligiga hech kim kafolat bera olmaydi.

Ushbu holatda potensial turistga turfirmalarni tanlashda quyidagilarga e'tibor berish tavsiya etilishi mumkin:

- turfirma (yoki unga ishlovchilar) o'tmish ishlari bilan sizga yoki tanishlaringizga ma'lummi?;

- bu firma o'zining moddiy javobgarligiga kafolat beruvchi o'z binosi, zarur texnikalariga, samarali ishlashiga egami?;

- hozirgi vaqtda kafolat xati beruvchi (ya'ni mijoz bilan na shartnomani, na o'zining javobgarligini eslatuvchi) turfirmalar amalda qolmadi.

Ammo, o'z faoliyatini vijdonan amalga oshirmayotgan firmalar "javobgarliksiz shartnomasi" zamirida shartnoma shartlari xiylakorlik bilan tuzilgani yashiringanini anglash qiyin emas. Turfirmaning mizoj bilan tuzgan shartnomasi bir nusxasi turfirma muhri bilan tasdiqlangan holda mijoz qo'lga berilishi lozim. Shuning uchun shartnoma shartlarini diqqat bilan o'qib chiqish, tushunarsiz punktlarni aniqlab olish va shundan keyingina unga imzo qo'yish kerak. Umuman turfirma bilan barcha xizmatlar ko'rsatilishi bo'yicha har qanday munosabat (viza rasmiylashtirish, sotib olish) shartnoma ko'rinishida rasmiylashtirilishi,

unda tomonlarning huquq va majburiyatlari, javobgarligi aniq belgilangan bo'lishi zarur.

Agar firma qonunchilik va davlat organlari talablariga muvofiq ish ko'rishiga qaramay, oldingi joyida bo'lmasa, mijoz pul to'lagan na yo'llanmani, na boshqa hujjatlarni ololmasa (pasport va boshqalar), unda firibgarlik haqida huquq-tartibot organlariga murojaat qilish zarur. Ayniqsa, klub sertifikatlari, ya'ni taymsherlarni sotilishiga alohida e'tibor berilishini istardik.

## **Xulosa**

Hozircha MDH mamlakatlarida ushbu faoliyat turini tartibga soluvchi qonunchilik mavjud emas. Ayrim tashkilotlar bundan o'z manfaatlari yo'lida foydalanadilar. Agar bir muncha vaqt ilgari klub sertifikatlari uchun garov bir necha yuz, hatto minglab dollarga teng bo'lgan bo'lsa, bugun qandaydir yuz-yuz ellik dollar atrofida turadi, firmalar esa hech kim sudga murojaat qilmaydi deb hisoblashadi. Amalda ham shunday tarzda tuziladiki, har qanday holatda ham garov puli qaytarilmaydi, firma javobgarligi amalda yo'q. Shuning uchun mijoz klub sertifikatini sotib olishga qaror qilgan ekan, klub dam olishini tashkil etuvchi keng taniqli tashkilotga bevosita murojaat qilishi lozim. Har qanday holatda ham "bepul dam olish" va'dasiga uchmaslik kerak, pulni ko'chada sovurishga shoshilmaslik zarur.

Firmalar ish sifati bugun ko'p jihatdan turistlarning o'z iste'molchilik madaniyati darajasiga bog'liq. Agar iste'molchi bugun arzoniga uchib, turni sotib olishga shoshilsa, bu bilan o'zi bir kunlik firibgar firmalarni ko'payishiga sharoit yaratgan bo'ladi. Axir aniqku, iste'molchiga sifatli xizmat taklif qilish uchun turistik faoliyat amaliyotida shakllangan va amaldagi qonunlarga javob beradigan ma'lum ishlarni amalga oshirish zarur bo'ladi.

