

Матлюба КАХХАРОВА

Ўзбекистон халқаро ислом академияси
Ижтимоий-гуманитар фанлар кафедраси
профессори, фалсафа фанлари доктори

ТУРИЗМНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА ЭКСКУРСИЯ ЕТАКЧИСИ – ГИДНИНГ КАСБ ЭТИКАСИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА ГИДА – ЭКСКУРСАВОДА В РАЗВИТИИ ТУРИЗМА

PROFESSIONAL ETHICS OF THE GUIDE – EXCURSION GUIDE IN THE DEVELOPMENT OF TOURISM

Аннотация: Мазкур мақолада туризм соҳасини ривожлантиришда профессионал этика муаммолари жумладан, экскурсия етакчиси, гид турагентлик ходимларининг касбий ахлоқи талаблари таҳлил этилган. Шунингдек, касб этикаси, профессионаллик, мутахассислик нуқтаи назаридан экскурсия етакчисининг ахлоқ структураси, касбий ахлоқ турлари ва тамойиллари, метод ҳамда воситалари, уларни туризм соҳасига таъсири, янги Ўзбекистон – янги дунёқарашни шакллантиришда касб этикасининг асосий жиҳатлари очиб берилган.

Калит сўзлар: туризм, зиёрат туризми, гид, гид таржимон, экскурсия етакчиси, экскурсия раҳбари, ахлоқ, этика, этикет, касб этикаси, профессионализм.

Аннотация: В статье анализируются проблемы профессиональной этики в развитии туристической индустрии, в том числе требования профессиональной этики гида, экскурсовода, персонала туристического агентства, а также профессионализм, нравственные структуры тур-лидера с точки зрения профессиональной этики, виды и принципы профессиональной этики, методы и инструменты, их влияние на туристическую сферу, раскрываются основные аспекты профессиональной этики в формировании нового Узбекистана – нового мировоззрения.

Ключевые слова: туризм, паломнический туризм, гид, гид-переводчик, руководитель экскурсии, экскурсовод, мораль, этика, этикет, профессиональная этика, профессионализм.

Abstract: The article analyzes the problems of professional ethics in the development of the tourism industry, including the requirements of the professional ethics of a guide, excursion guide, travel agency personnel, as well as professionalism, moral structures of a tour leader in terms of professional ethics, types and principles of professional ethics, methods and tools, their impact on the tourism sector, reveals the main aspects of professional ethics in the formation of a new Uzbekistan - a new worldview.

Keywords: tourism, pilgrim tourism, guide, guide-translator, tour leader, tour guide, morality, ethics, etiquette, professional ethics, professionalism.

“Имом Ал-Бухорий, Имом Ат-Термизий, Абу Мансур Мотуридий, Абдулхолик Гиждувоний, Баҳоуддин Нақшбанд, Бурҳониддин Марғиновий каби ислом дини ривожига улкан ҳисса қўшган буюк алломалар, Муҳаммад Хоразмий, Аҳмад Фарғоний, Абу Наср Форобий, Абу Райҳон Беруний, Абу Али Ибн Сино, Маҳмуд Замахшарий, Мирзо Улуғбек, Али Қушчи каби жаҳон илм-фани тарихида ўчмас из қолдирган олим ва мутафаккирларнинг ватани, Ўзбекистон замини бутун дунёдан ислом цивилизациясининг муҳим марказларидан бири сифатида сайёҳларни чорлаб келмоқда. Ўзбекистонга ташриф буюраётган зиёратчи сайёҳларга қулай шарт-шароит яратиб бериш борасида бир қанча амалий ишлар билан биргаликда ҳуқуқий асослари ҳам яратилди. Жумладан, Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги қонунида “туризм - жисмоний шахсининг вақтинча бўлиш мамлакатадаги (жойидаги) манбалардан даромад олиш билан боғлиқ бўлган фаолият билан шуғулланмаган ҳолда доимий яшаш жойидан жўнаб кетиши (саёҳат қилиши)”[1:3] эканлиги қайд этилган бўлиб, туризм ташкил этилаётган турнинг ўзига хослиги, мавзуси, давомийлиги, ҳаракатланиш усуллари ва турнинг бошқа хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда унинг ички, халқаро,

зиёрат, маданий-тарихий этнографик, уюшган, маърифий, спорт, агротуризм экологик, гастрономик, ишбилармонлик, ижтимоий, тиббий, ёшлар туризми каби жуда кўп шакл ва турлари мавжуд.

Туризмни, айниқса, зиёрат туризмни ривожлантиришнинг асосий йўналишларига зиёратгоҳларни обод қилиш, янги меҳмонхоналар қуриш ёки мавжуд жойлашув воситаларининг имкониятларини ошириш, янги экотуризм ва дам олиш масканларини барпо этиш, транспорт хизматлари ва туризм оқимининг логистикасини яхшилаш бўйича лойиҳаларни амалга ошириш, тематик парклар ва бошқа туристлар дам олишига мўлжалланган янги объектлар қуриш кабилар киритилган. Туризм нафақат ўтмишни ўрганиш, ўзга халқлар ва элатлар билан танишиш, уларнинг маданий ёдгорликларидан баҳраманд бўлиш имкониятидир. Чунки, туризм субъектлар фаолияти билан боғлиқ ижтимоий, иқтисодий, маданий, маърифий, сиёсий ва бошқа муносабатларни қамраб олувчи тизимдир, шунингдек, у катта бизнес ҳамдир.

Мамлакатимиз минтақаларининг тарихий-маданий имкониятларидан келиб чиқиб, зиёрат туризмнинг ички ва халқаро шакллари ривожлантириш имконияти пайдо бўлди. Ҳозирда туризм жадал ривожланаётган соҳалардан бири бўлиб, Ўзбекистон Республикаси зиёрат туризмни ривожлантиришда жуда катта салоҳиятга эга.

Қадимий обидалар, муқаддас зиёратгоҳлар, тарихий ва маданий ёдгорликлар билан бир қаторда, бетакрор маданияти ва анъаналари, хушманзара табиати ҳамда файзли гўшалари билан сайёҳларни ўзига ром этиб келаётган мамлакатимизда зиёрат туризми соҳасида амалга оширилаётган саъй-ҳаракатлар туризм индустрияси ҳамда инфратузилмасини янада ривожлантиришда муҳим аҳамият касб этмоқда.

Юртимизнинг диний обидаларга бойлиги, тарихан ислом дини ривожланган минтақалардан бири бўлганлиги туризмнинг ушбу шаклини муваффақият билан ривожлантириш имкониятини беради. Албатта туризмнинг этник ва ностальгия, экскурсия ва ўрганиш (тарихий), археологик, рекреацион, саргузашт, экологик, конференц-турларида ҳам мамлакатимизнинг имкониятлари жуда

кенг қамровли бўлиб туризм индустриясини ривожлантиришда дунё эшикларини очади. Мисол тариқасида илк бора ўзининг буюк мутафаккирлари, бетакрор обидалари, муқаддас қадамжолари билан жаҳонга машҳур Бухоро шарифда ўтказилган Халқаро зиёрат туризми форумини келтиришимиз мумкин. Илк бор ташкил этилган мазкур анжумандан кўзланган асосий мақсад юртимизнинг зиёрат туризми борасидаги салоҳиятини халқаро миқёсда кенг тарғиб қилиш, шунингдек, Ўзбекистоннинг ислом оламида зиёрат туризмнинг энг йирик марказларидан бири сифатида халқаро эътироф этилишидир.

Ислом маданияти пойтахти сифатида намоён бўлиб келган “Қуббатул Ислом” - Бухоро шаҳри Ислом ҳамкорлиги ташкилоти Таълим, фан ва маданият масалалари бўйича Ислом ташкилоти (АЙСЕКО) томонидан бошқа шаҳарлар қаторида Бухорони ҳам Ислом маданиятининг пойтахти деб эълон қилинганлиги Ўзбекистоннинг зиёрат туризм марказларидан бири сифатида тан олинишига доир Бухоро декларациясини имзоланиши тарихий воқелиқдир.

Мамлакатимизни туризм соҳасидаги юқори кўрсаткичли турли халқаро рейтингларда ўз аксини топмоқда [2]. 2020 йилнинг бошида БМТ Бутунжаҳон туристик ташкилоти Ўзбекистонни туризм соҳаси энг тез ривожланаётган мамлакат сифатида эътироф этди. Тезкор ривожлантириш натижасида 2021 йилга бориб мамлакатимизнинг рейтингдаги етакчи юзталикка кўшилиши кутилмоқда. Албатта бу марралар мамлакатимизни халқаро нуфузини ортишига, ижтимоий-иқтисодий салоҳиятини ўсишига, халқ манфаатларини таъминлашга хизмат қилади. Хўш, ушбу юксак марраларни эгаллашда, ёхуд туризмнинг ривожланишида Экскурсия етакчиси гидларнинг (экскурсия етакчилари, йўлбошловчи ва гид таржимон, туроператор) ўрни ва роли қандай? Унинг чекига қандай функционал вазифа ва масъулиятлар юкланади. Мазкур саволлар негизида, уларнинг профессионаллик қобилияти, билими даражаси ва истеъдоди, этикет ва ахлоқи, имиджи бир сўз билан айтганда касб маҳорати касб этикаси талаблари мужассамланади.

Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги [1.34.] қонунининг 7-боби

туроператорлар ва турагентларнинг, туристлар ва экскурсантларнинг, гидлар (гид-таржимонлар), экскурсия етакчилари ва йўриқчи-йўл бошловчиларнинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари ўз аксини топган. Мазкур қонуннинг 3-моддасида туризм соҳасида қўлланиладиган гид (гид-таржимон) - ахборотга оид ва ташкилий хизматлар кўрсатиш, туристлар ва экскурсантларни вақтинча бўлиш мамлакатадаги (жойидаги) туристик ресурслар билан таништириш учун касбий жиҳатдан тайёргарлик кўрган; йўриқчи-йўл бошловчи эса, туристик йўналишларда туристлар ва экскурсантларга ҳамроҳлик қилиш ҳамда уларнинг хавфсизлигини таъминлаш учун касбий жиҳатдан тайёргарлик кўрган, Ўзбекистон Республикаси резиденти бўлган жисмоний шахслар[1.19.] эканлиги борасидаги тушунчалари ўз аксини топган. Ушбу тушунчалар яна бир қатор норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар билан ҳам мустаҳкамланган.

Касб бу махсус тайёргарликни талаб этувчи, инсон доим тажрибадан ўтказувчи ва унга яшаш учун манба бўлиб хизмат қилувчи машғулоти. У бир хил фаолият билан шуғулланувчи кишиларни бирлаштиради. Бу фаолият ичида маълум алоқалар ва ахлоқ нормалари сифатланади. Касб жамиятнинг меҳнатга лаёқатли аъзоларини ижтимоий ташкиллаштиришнинг алоҳида шакли бўлиб, бунда аъзолар фаолиятининг умумий тури ва касбий онги билан уйғунлашуви амалга ошади. У меҳнат фаолиятининг пайдо бўлган шакллари бўлиб, уларни бажариш учун инсон албатта, маълум билимлар ва кўникмаларга махсус қобилиятлар ва ривожланган муҳим касбий сифатларга эга бўлиши керак.

Мутахассислик эса, касбий таълим, тайёргарлик йўли билан иш жараёнидаги махсус билимлар, кўникма ва малакалар комплекси бўлиб, улар у ёки бу касб доирасида маълум фаолият турини бажариш учун зарурий ҳисобланади. Шундай қилиб, мутахассислик - касб ичидаги касбий фаолият тури бўлиб, у шахсий ютуқларга ёки ўзига хос вазиятлар орқали умумий натижаларга эришишга йўналтирилган бўлади. Мутахассиснинг касбий тайёрлиги мураккаб кўп даражали ва ўзига хос кўринишларга эга тизимли психик шаклга эга бўлади. Бу масалада биринчи навбатда

одамнинг шахсий кўриниши асосий ўрин эгаллайди. Шу билан бирга, касбий тайёргарлик мутахассисда керакли даражада жисмоний-руҳий соғломликни, касбий фаолият учун зарур бўлган жисмоний ва маънавий сифатлар шаклланганлиги ва ривожланганлигини талаб қилади. Чунки, ҳар қандай касбий фаолият инсоннинг қандайдир куч, жисмоний энергия сарфлашини кўзда тутати. Мутахассиснинг касбий тайёргарлигида иккита ўзаро боғлиқ бўлган томонларни кўрсатиш мақсадга мувофиқ.

Мутахассиснинг касбий тайёргарлиги ядросини шахснинг касбий йўналганлиги ва касбий маҳорати ва касб ахлоқи ташкил этади. Кўриниб турибдики, зиёрат туризми билан шуғулланувчи мутахассисларнинг ҳам касбий тайёрлигидаги асосий омиллардан бири бу уларнинг касбий ахлоқ талабларига нечоғлиқ жавоб бериши билан баҳоланади. Биз куйида этиканинг асосий бўлимларидан бири касб этикаси ва унинг эволюцияси, айниқса, мутахассисларнинг ахлоқий тайёргарлиги мамлакатда туризм соҳасини ривожлантириш истиқболларига хизмат қилишига эътиборни қаратамиз.

Дастлабки касбий этика кодексларининг пайдо бўлиши XI –XIII асрлар ўрта аср ҳунармандлар меҳнатини бўлиниш даврига тўғри келган бўлиб, айнан ўша даврларда касб қор фаолиятига оид талаблар низомларда акс этган. Касбий этиканинг пайдо бўлиши илмий этика таълимотлари, у ҳақидаги назариялар яратилишига сабаб бўлган. Касбий этика ва ижтимоий онг ўртасидаги ўзаро алоқалар қайд этилиб, унинг турлари анъаналари тарихий тараққиёт давомида у ёки бу касб эгалари томонидан ишлаб чиқилган, шакллантирилган ва такомиллашиб бормоқда. Бир сўз билан айтганда, касбий этика, фаолиятнинг муайян турлари учун хос бўлган меъёр мезонлар ва талабларни ишлаб чиқиш, поффессионал ходимларнинг у ёки бу касб соҳасида ўз хизмат мабуриятларини бажариш нуктаи-назаридан энг яхшиси деб тақдим этадиган муносабатларнинг белгиланган типни, ҳуқ-атвор кодексидир. У касбий фаолият кишилари орасидаги муносабат тизимини тартибга солувчи амалий муносабатлар этикаси, яъни касбий этика ҳисобланади. Демак, касбий этика, инсоннинг

ўз касбий бурчига муносабатини белгилаб берадиган ахлоқ меъёрларининг мажмуи сифатида кишилар меҳнат жабҳасидаги ахлоқий муносабатларни тартибга солади. Моддий ва ахлоқий қадриятларни узлуксиз барпо этиш жараёнини мўтадиллаштиришга, жамият муҳитини барқарорлаштиришга хизмат қилади. Хулқ-атвор кодекслари касбий этиканинг моҳиятини ташкил этиб, унда меҳнат жамоалари ва ҳар бир ходимнинг, мутахассиснинг алоҳида-алоҳида муносабатлари, касбий бурчнинг янада яхшироқ бажарилишини таъминловчи мутахассис шахснинг ахлоқий хислатлари, профессионал жамоалар ичидаги ўзаро муносабатлар ва ҳар бир касблар (жумладан, экскурсия етакчиси гидлар яъни, экскурсия етакчилари, йўлбошловчи ва гидлар (гид-таржимонлар) учун хос бўлган ўзига хос меъёрлар, профессионал тарбиянинг ўзига хос томонларини қамраб олади.

Юртимизга хориждан келган сайёҳларнинг аксарияти инглиз тилида сўзлаша олади. МДХ мамлакатларидан келаётганлар эса, асосан, рус тилида гаплашади. Шу боис, ходимлар рус ва инглиз тилларини мукамал билиши шарт. Айни пайтда кадрларнинг тил бўйича билимларини оширишга қаратилган тизимли ўқув машғулоти ўтказиб келинмоқда. Ходим учун нафақат тил, балки ўзи хизмат олиб бораётган ҳудуднинг тарихи, маданиятини яхши билиши муҳим. Шунингдек, у хорижлик сайёҳ билан эркин суҳбатлаша олиши, саволларига батафсил жавоб бериши лозим.

Шунингдек туризм соҳасида хавфсиз туризмни таъминлаш бўлинмалари ходимларига қўйиладиган талаблар, энг аввало, ватанимизга содик, фидойи, танлаган касбини ардоқлайдиган, олдига қўйилган вазифаларни бенуксон бажара оладиган, маънавий етук, билимли, жисмонан бақувват, юксак маданиятли, хорижий тилларни мукамал ўзлаштирган, интилувчан, ўз тақдирини мамлакат тақдири билан боғлаган, ёрдам беришга доимо тайёр, Ўзбекистонга келадиган сайёҳларнинг мамлакатимиз ҳақида гўзал хотиралар билан қайтишига барча имконият ва салоҳиятини сафарбар этиши лозим.

Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги қонунининг 35-моддасида туристлар ва экскурсантларнинг хавфсизлиги

кафолатлари берилган. Унга кўра Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристлар ва экскурсантларнинг хавфсизлиги давлат томонидан кафолатланади.

Туристлар ва экскурсантлар гуруҳларини кузатиб боровчи шахслар биринчи тиббий ёрдам кўрсатиш учун дастурий асосда минимал тиббий тайёргарликка, тиббий буюмларга ҳамда дори қутчасига эга бўлиши шарт.

Туроператорлар туристлар ва экскурсантларнинг хавфсизлигини таъминлаш мақсадида:

- мустақил туризмни амалга оширувчи туристлар ва экскурсантлар мурожаат қилган тақдирда, туристлар ва экскурсантларни йўналишнинг хусусияти ҳамда уларнинг ўз хатти-ҳаракатига боғлиқ ҳолда юзага келиши мумкин бўлган хавф манбалари ҳақида хабардор қилиши, туристлар ва экскурсантларни жароҳатланиш ҳамда бахтсиз ҳодисаларнинг олдини олиш ва улардан ҳимояланиш усуллари билан таништириши, шунингдек йўналишдаги хавфсизлик техникаси бўйича туристлар ва экскурсантларга йўл-йўриқ бериши;

- фалокатга учраган туристлар ва экскурсантларга тезкор ёрдам кўрсатиши, хавфсизликнинг алоҳида талабларини ишлаб чиқиши ва амалга ошириши, саёҳат вақтида туристлар, экскурсантлар билан содир бўлган фавқулодда ҳодисалар тўғрисида, шунингдек саёҳатдан қайтиб келмаган туристлар ҳамда экскурсантлар ҳақида ваколатли давлат органини, маҳаллий давлат ҳокимияти органларини ва манфаатдор шахсларни дарҳол хабардор қилиши;

- туристлар ва экскурсантларга саёҳатларнинг ўзига хос хусусиятлари тўғрисида, шунингдек саёҳат қилиш чоғида улар дуч келиши мумкин бўлган хавф-хатарлар ҳақида тўлиқ маълумотлар тақдим этиши ҳамда туристлар ва экскурсантларнинг шахсий хавфсизлигини таъминлашга қаратилган огоҳлантирувчи чоратадбирларни амалга ошириши керак бўлади.

Касбий ахлоқнинг асосий хусусияти унинг индивидуал мутахассислар ва бутун ташкилотлар амалиётига чуқур қўшилишидир. Шу билан бирга, касб ахлоқининг назарий тушунчалари унда тўлиқ очиб берилади, шунинг учун муайян ахлоқий принципнинг қанчалик муҳимлигини тушуниш мумкин

бўлади. Одоб-ахлоқ қоидаларини амалда татбиқ этиш, уларнинг касбий ҳамжамият, бутун жамият учун аҳамиятини тўла англашнинг бир усули ҳисобланади. Ахлоқий тушунчаларни амалга ошириш процессуал равишда расмийлаштирилиши керак. Бошқача қилиб айтганда, уни амалга оширишнинг жуда аниқ ва самарали механизмлари зарур, бу унинг профессионал одоб-ахлоқ ва масъулиятни ошириш учун профессионал ҳамжамият доирасидаги мутахассислар ўртасидаги ўзаро таъсир тизимини англатади.

Касбий этиканинг [3] ҳам ўзига хос тамойиллари мавжуд бўлиб, мазкур тамойиллар ҳар қандай ташкилотнинг конкрет ходимиға қарор қилиш, ўзаро таъсир кўрсатиш учун концептуал ахлоқий платформа - маслак беради. Экскурсия етакчиси гиднинг ўз касбий фаолияти давомида ҳам касб этикасининг қуйидаги тамойиллари:

- хизмат доирасида ўзига раво кўрмаган нарсани ўзгага раво кўрмаслик;
- хизмат фаолияти учун керакли ресурсларни тенг адолатли тақсимлаш;
- ахлоқ қоидаларини бузилишини профилактикасини амалга ошириш ва қатъий назоратда ушлаш;
- хизмат доирасидаги хулқ-атвори ва хатти-ҳаракатида ахлоқийлик чегарасидан чиқмаслик;
- хизмат доирасида миллий ва умуминсоний кадриятларга содиқлик;
- хизмат доирасида эҳтимолдаги вазиятларга нисбатан қаршилик қилиш кучини ишлата олиши (яъни, айрим ҳолларда этика меъёрларининг кадр қиммати ва зарурлигини тан олсалар-да, бу қоидалар билан ҳар кун иш жараёнида тўқнаш келсалар-да, бари бир ана шу қоидаларга қарши ҳаракат қила бошлайдилар);
- хизмат доирасида масъулиятлилиқ, бурч туйғуси, низосиз муҳитни яратилишига эришиш, ўз ахлоқий қиёфаси ва ахлоқий фаолияти билан атрофидагиларга таъсир қила олиш қобилияти, бошқалар эркинлигини чекламайдиган эркинлик кабилардир.

Экскурсия етакчиси гиднинг касбий тайёргарлигида, унинг коммуникатив тайёрлиги алоҳида аҳамиятга эга. Ҳар қандай касбий мулоқот каби экскурсия етакчиси гиднинг касбий мулоқоти ҳам бир қатор омилларга боғлиқ профессионал этика меъёрлари ва

мезонларига мувофиқ амалга оширилиши керак бўлади. Мазкур омиллар шартли равишда икки катта гуруҳга ажратилади. Биринчиси, бу шахс туғилганидан буён англаб етган ахлоқий тасаввурлар, меъёрлар, фикрлар мажмуидан ташкил топган бўлиб, инсонни қандай лавозимда фаолият олиб боришидан қатъий назар амал қилади. Иккинчиси эса, ахлоқий меъёр ва мезонларни ташқаридан киритилиши ёки фаолият олиб бораётган ташкилотнинг ички тартиб қоидалари, ахлоқ кодексида иборатдир. Бундай тайёргарлик мутахассисда одамлар билан, касбий муҳит[] билан конструктив ва самарали ўзаро яқин алоқалар, ходимлар ва раҳбарлар билан амалий ва шахсий ўзаро муносабатларга тайёрлиги ва бундай ўзаро муносабатларни ўрната олишга ва ривожлантиришга қодирлигини кўзда туттади.

Экскурсия етакчиси гиднинг коммуникатив тайёрлиги аввало, нутқий маданияти етарлича даражада ривожланганлигида, у сўз ва тилдан тўғри фойдаланишни билганидагина мавжуд бўлади. Шахснинг нутқий маданияти, унинг фикрлаш маданияти ривожланганлигининг кўрсаткичи ҳисобланади. Шунинг учун мутахассиснинг шахсий ва касбий камол топишини муҳим шартларидан бири унинг касбий нутқий маданиятини ривожлантириш ҳисобланади. Мутахассиснинг коммуникатив тайёрлиги унда эмпативликни, ҳушмуомалаликни, дўстоналилиқни, ўртоқлик хиссини, жамоатчилиқни ривожлантиришни, касбдошлари билан ўзаро алоқалар муносабатларига тайёрлиги ва қодирлигини, ўзаро муносабатларда кераксиз кескинликларни юзага келтирмасликни, юзага келган қийинчилиқни тўғри хал эта билишни, ишда, ходимлар, касбдошлари билан муносабатларда муросага келишни кўзда туттади.

Мутахассис фаолияти муваффақият-лилигини яна бир муҳим шарти унинг касбий ва шахсий жиҳатдан тайёрлиги ва қодирлиги ҳисобланади. Бу йўналишда унинг фаоллиги даражаси иштирок этади. Касбий масалаларни ҳал этишда ҳам ходимлар касбдошлари билан ўзаро муносабатларда ҳам ўзини тўлақонли, атрофлича кўрсата олишига интилишдан иборат бўлади.

Экскурсия моҳиятини белгилайдиган, экскурсиянинг қонуниятлари ва характерли

хусусиятларини белгилайдиган экскурсия назарияси экскурсия ахлоқшунослигининг асосидир. Экскурсия техникаси йўриқнома ахлоқий кодекслар профессионал ахлоқ этиканинг бир қисмидир. Экскурсия методикасининг асосий вазифаларидан бири бу сайёҳларга кўргазмани ва оғзаки материалларни кўриш, эшитиш ва ҳис қилишларига ёрдам беришдир.

Мавзунинг долзарблиги экскурсия амалиётида коммуникатив экскурсия алоқасини ўрганишнинг аҳамияти билан боғлиқ. Экскурсия етакчиси гиднинг ишининг мақсади йўриқноманинг асосий касбий ахлоқ меъёрлари ва қоидаларини амалда тизимли фаоллаштиришдир.

Экскурсия етакчиси гиднинг касбий малакаси ва профессионал этикаси билан боғлиқ тизимли ишлар қуйидаги вазифалар ҳал этишга хизмат қилади. Фаолиятда профессионал этика ва экскурсия фаолияти ўртасидаги боғлиқликни очиқ беради; Йўлбошчи касбининг асосий талабларини, уларнинг шахсияти одоб-ахлоқини шакллантириш жараёнини ўрганиш ва халқаро стандартларга мувофиқлаштириш имконини беради. Экскурсия етакчиси гиднинг оғзаки мулоқот этика шаклини таҳлил қилиш, мулоқот оғзаки бўлмаган ҳолатларда касб ахлоқ шаклининг бошқа хусусиятларини очиқ бериш учун замин яратади. Айниқса, миллий кадриятларимиз тарғиботини кучайтиришга, умуминсоний кадриятларга содиқлик орқали Ватан равнақини оширишга хизмат қилади.

Экскурсия етакчиси гиднинг ўз фаолиятини бундай ташкиллаштириши кўп жиҳатдан унинг муваффақиятга эришиш истагига ва интилишига боғлиқ бўлади.

Ҳозирги замонавий тадқиқотлар [4.207.] муваффақиятга эришиш учун қуйидаги асосий шарт-шароитларни кўрсатади:

- мутахассис ўзига ишонган бўлиши керак;
- мақсадга эришишга кучли интилиши керак;
- нимага эришиш истагини аниқ билиши керак;
- ишга позитив ёндошуви ва мақсадли йўналганлик[5:400];
- омад алоҳида муваффақиятларни кўра билиш ва шу пайтда қувонч ва бахтни ҳис этиш зарур.

Профессионализм ва меҳнатга бўлган муносабат, шахсни ахлоқий қиёфасининг[6:89] муҳим хусусияти саналади. Асл профессионализм бурч, ҳалоллик, ўзи ва ҳамкасбаларига талабчанлик, ўз меҳнати натижаси учун жавобгарлик каби ахлоқий меъёрларга таянади. Профессионал ор-номус, қоидага кўра, ҳар қандай жабҳада профессионализм мезонига асосланиб иш кўради.

Касбий шаклланиш - бу шахс ривожланишининг катта бир қисмини ўз ичига олиб, у касбий мақсадларнинг таркиб топишидан бошлаб, касбий ҳаётнинг тугаллангунгача бўлган даврни ўз ичига олади. Бу гетерохрон жараёндан оптация, яъни касбий таълим ва тайёргарлик, профадаптация, профессионализм ҳамда маҳорат босқичларини ажратиш мумкин. Касбий шаклланиш - бу шахснинг касб танлаш жараёнидаги касбий таълимга тайёрланиш, шунингдек, касбий фаолият жараёнидаги ривожланиш ҳисобланади. Касбий шаклланиш-гетерохрон жараён бўлиб, айрим пайтларда пасайиш ва сакраш хусусиятига эга[7:192]. Индивиднинг шахсий ва касбий ривожланиш омилларининг ўзаро алоқаларига кўра келишмовчилик ва инқирозлар киритилади. Бу индивидуал тўлақонли жараёни ижтимоий вазият ва асосий фаолият билан боғлиқ босқичларга ажратиш мумкин. Улар сирасига касбий тайёргарлик, касбий адаптация, бирламчи ва иккиламчи профессионализация ва касбий маҳоратлар киради.

Касбий шаклланиш йўли ва тезлиги бир гуруҳ омиллар билан белгиланади. Уларга ёш, индивидуал-психологик, касбий технологик ва ижтимоий-иқтисодий омилларни киритиш мумкин.

Касбий ривожланиш - бу йўналиш салоҳият ва муҳим касбий сифатларнинг бойиб бориши, меҳнат фаолияти самарадорлигини ошириб бориш билан белгиланади. Касбий шаклланишининг психологик жиҳати бу шахснинг касбий ривожланиш ва касбий жиҳатидан ўзини топа олиш учун ўз устида ишлаши ва турли масалаларни ҳал қилиш учун бор кучини сарфлаш, шарт-шароитлар ҳамда имкониятлар яратиш, касбий ва шахсий ривожланишдаги деструктив анъаналарни ўзлаштиришда кишиларга психологик мадад ва ёрдам кўрсатиш. Касбий жиҳатдан ўзини

англаш касбий фаолият мазмуни ва талаблари билан боғлиқ бўлган жиҳатларини мустақил англаб олиши, шунингдек, маълум ижтимоий-иқтисодий вазиятда бажариладиган ишидан маъно топиши назарда тутилади. Касбий жиҳатдан ўзини асрай олиш касбий фаолиятда доимий ўзини-ўзи ўзгартириб туриши, тайёргарлиги ва касбий имкониятини ўзини рўёбга чиқариши, касбий ҳаётини бошқара олиши, касбий ривожланиш ва лавозимда кўтарилишдаги деструктив вазиятларни енгиб ўтиш билан боғлиқдир. Профессионализация деструкциялари бу профессионализация жараёнидаги микдор ва сифат ўзгаришлар, шахснинг ривожланиши ва деформацияси билан кузатилади. Касбий ўзини-ўзи фаоллаштириш шахснинг кучини фаоллаштириш йўли билан касбий ривожланишни тезлаштириш, нормадан ортиқ касбий фаолиятни намоён этиш, шунингдек, турли хил психотехнологияларда қатнашиш ва бошқаларни қамраб олади[8:368]. Касбий ижтимоийлашув касбий таърификацияда ўз ўрнини топиш, касбий имкониятини ишлаб чиқиш, касбий идентификацияни шакллантиришга олиб келади.

Экскурсия етакчиси гиднинг иши обрўли ва қизикарли. Уларнинг иш куни ҳар доим кутилмаган ҳодисаларга бой бўлиб, ҳеч қачон монотон, зерикарли бўлмайди. Экскурсия етакчиси ёхуд гиднинг вазифалари қуйидагиларни қамраб олади. Масалан, экскурсия раҳбари қуйидагиларга мажбурдир: тарихий материаллар ва ҳужжатларни тўплаш ва ўрганиш, архив ҳужжатлари, статистик тадқиқотлар маълумотлари ва экскурсия объектлари тўғрисидаги маълумотларни ўз ичига олган бошқа материаллар ва ҳужжатларни мазмунан чуқур ўрганиш. Нотиклик санъатини ривожлантириш учун экскурсия ҳикояларини тақдим этиш, саволларга жавоб бериш ва жамоат олдида нутқ сўзлаш услуги. Сайёҳларнинг келиш жойи ва вақти ҳақида маълумотга эга бўлиш, улар билан олдиндан келишилган жойда учрашувлар ташкил этиш, одамларнинг гуруҳга киришини тасдиқлаш, гуруҳ аъзолари сонини аниқлаш ва протокол тадбирларини ўтказиш. Экскурсия учун энг яхши маршрутни танлаш ва ҳ.з. “Экскурсия етакчиси гид-таржимонлар учун иш қоидалари ва одоб-ахлоқ қоидалари тўғрисида»[9:3]

кодексида ишнинг сифати ва муваффақияти кўп жиҳатдан экскурсия раҳбари-таржимон гид ва йўриқчининг шахсиятига, шахслараро мулоқот психологиясидан билимлардан моҳирона ва малакали фойдалана олиш, ўзини тутиш услубини тўғри танлай олишига ва касбий одоб-ахлоқнинг меъёрларига риоя қилишга боғлиқдир деб белгиланган.

Экскурсия етакчиси гид тарих ва маданият бўйича маърузаларни ўқиши, минтақанинг урф-одатларини тушунтириши, сайёҳларни диққатга сазовор жойлар билан таништириши, маърузаларда ва оммавий нутқларда овозли кучайтиргичлардан, шох ва микрофонлардан фойдаланиши, шунингдек, сайёҳлар билан биргаликда музей экспозицияларини кўздан кечириши, ислом маърифатидан боҳабар ва агар керак бўлса, уларни гуруҳ аъзоларига намоёйиш қилиши керак бўлади. Ушбу вазифаларни амалга оширишда улар қатъий равишда касб этикаси тамойиллари, мезон ва меъёрларига амал қилишлари [10:112] ўз фаолиятлари орқали миллий ахлоқий қадриятларимизнинг ҳам тарғиботи ҳам витаген таъсирини оширишга хизмат қилишлари керак бўлади. Улар экспонатларни ўрганишда жуда эҳтиёт бўлиши керак. Туристларнинг ҳар қандай (шахсий) саволларига жавоб бериши, сайёҳлар томонидан жароҳатлар ёки тўсатдан касаллик пайдо бўлган тақдирда, тиббий ёрдам кўрсатиш, қутқарув хизматларига, шунингдек, шифокорларга қўнғироқ қилиши ҳар қандай фавқулоддаги ҳолатларда ахлоқийликни сақлаши, уларнинг профессионал этикасини намоён қилади.

Экскурсия етакчиси гид яъни экскурсия бўйича мутахассис ёхуд туризм соҳасининг мутахассиси тарихни, маданиятшуносликни, музейшуносликни, этнография ва географияни, ислом динини, албатта менежмент ва касб этикасини яхши билиши керак. Шунингдек, экскурсия етакчиси гид кийиниш маданияти, дресс-код доирасида, аммо миллий қадриятларимизга асосланган кийиниш одобига амал қилиши талаб қилинади. Улар экскурсия объектлари тўғрисидаги маълумотларни ўз ичига олган тарихий материаллар ва ҳужжатларни, статистик маълумотларни тўплайди ва ўрганади. Экскурсия ҳикоялари, жамоат олдида сўзлаш ва саволларга жавоб бериш

техникасини ривожлантиради. Сайёҳларнинг келиш жойи ва вақти ҳақида маълумот олади, учрашув, протокол тадбирларини ташкил қилади. Экскурсия суҳбати ўтказиш учун туристик гуруҳ учун мақбул жойни танлайди. У маданият ва тарих бўйича экскурсия маърузаларини ўқийди, минтақанинг урф-одатлари ҳақида суҳбатлашади, сайёҳларни диққатга сазовор жойлар билан таништиради. Музей ёки маданият марказига экскурсия ўтказиш, экскурсия бўйича тушунтиришлар ва ҳикоялар, музей экспозицияларини текшириш ва намойиш қилиш билан бирга олиб боради.

Экскурсия етакчиси гидларнинг касби одамлар билан доимий алоқани назарда тутди, шунинг учун мутахассис яхши диққат ва малакали нутқ, хайрихоҳлик, ҳиссий барқарорликка эга бўлиши керак. Қўлланма турли хил тарихий фактларни, воқеалар тавсифларини ёдда тутиши керак. Бу ижодий фикрлаш, ўз билимларини таҳлил қилиш ва умумлаштириш қобилияти каби фазилатларнинг мавжудлигини англатади.

Хулоса қилиб айтганда, экскурсия етакчиси гидлар ўзларини доимий равишда, касбий жиҳатдан такомиллаштириши, иш сифатини доимий равишда яхшилашга интилиши, бунинг учун нафақат соҳа доирасидаги билим ва қўникмаларни кенгайтириши, балки ўз хулқ-атворини сайқаллаб бориши, энг аввало, инсонлар билан мулоқотга киришишда риторика қоидаларига риоя қилиши, шунингдек, амалий этика талабларини пухта ўзлаштириши лозим. Уларнинг касбий ахлоқ нормаларига тўлақонли риоя қилиши, бир томондан, мижозлар ва саёҳатчининг шахсий хусусиятларини, шунингдек, улар жойлашган мамлакат қонунлари, қоидалари ва урф-одатларини ҳурмат қилишлари ва ўзларини саёҳатнинг мақсади, моҳияти ва талабларига мувофиқ равишда тутишлари орқали саёҳат туризми мижозларини мамлакатга кенг жалб этиш имкониятини оширади. Бир ўз билан айтганда, экскурсия етакчиси гидларнинг жаҳон стандартлари талаблари доирасида иш юритишларига сабаб бўлади, иккинчи томондан мамлакатимизга ташриф буюрган сайёҳлар нигоҳида ўзбек халқининг маънавий қиёфасини шакллантиради, учинчи томондан эса, жаҳон ҳамжамиятида мамлакат нуфузини ошишига хизмат қилади.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ:

1. Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги қонуни. 2019 йил 18 июль.
2. “The New York Times” АҚШ, “The Guardian” Буюк Британия, “CrescentRating”, “Wegoplace”, 2018 йилда Ўзбекистон Республикасига биринчи марта Бутунжаҳон туризм ташкилотининг «Compendium of Tourism Statistics 2013-2017» статистик тўплами.
3. Журавлев, Ю.В. Современный рынок: профессиональная этика участников / Ю.В. Журавлев. – журнал депонированных рукописей, №4, апрель, 2003.
4. Корпоративная этика: Учеб. пособие/Авт.-сост. И.Н.Кузнецов-Изд-во деловой и учебной литературы. 2003.-480 с
5. Мирзиёев Ш.Ш. Нияти улуг халқнинг - иши ҳам улуг, ҳаёти ёруғ ва келажаги фаровон бўлади. - Тошкент: Ўзбекистон, 2019. - 400 б
6. Абдулла Шер. Ахлоқшунослик. Дарслик – Т.: Ўзбекистон файласуфлари миллий жамияти, 2010.
7. Ботавина, Р.Н. Этика менеджмента / Р.Н. Ботавина. – Финансы статистика, 2002.-192 с.
8. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник/ А.Я.Кибанов, Д. К Захаров, В.Г. Коновалов.- Под ред. А. Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2003.-368 с.
9. Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси ходимларининг ахлоқий хулқ-атвори қоидалари 2017 йил 11 декабрь.
10. Qaxxarova, M., & Absattorov, B. M. (2020). Evolution of views on ethics, ethical criteria and ethical standards. The Light of Islam, 2020(1), 110-115.
11. Цвык В.А. Профессиональная этика социолога: Учеб. пособие/ В.А.Цвык.- М. Изд-во РУДН, 2002. 132 с.
12. Туризм, гостепримство, сервис: Словарь-справочник.- М.: 2002. – С 335
13. Хусанов Б., Гуломов В. Муомала маданияти. Дарслик. – Т.: Иқтисод-Молия, 2008