

xodimlarni o'qitish va rivojlantirish xarajatlarini qisqartirish va shu bilan birga innovatsiyalarni oshirish hisobiga ham amalga oshirilishi mumkin. Strategik vazifa – bu kichikroq byudjet bilan kompaniyada innovatsiyalarni rag'batlantirish.

ЗНАЧИМОСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ СТАНДАРТОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Адылова Диёра

Стажёр-исследователь

Научно-исследовательского института развития туризма

при Государственном комитете по туризму

Республики Узбекистан

Сегодня туризм является одной из самых быстрорастущих отраслей экономики. С каждым годом количество туристов, путешествующих по всему миру, увеличивается, что приносит значительный доход для стран и компаний, работающих в сфере туризма. Однако, для того чтобы эта отрасль успешно развивалась и удовлетворяла все потребности туристов, необходимо обеспечить высокий уровень профессионализма у работников в данной сфере. Для этого используются профессиональные квалификационные стандарты.

Профессиональные квалификационные стандарты представляют собой нормативные документы, устанавливающие требования к компетенциям и знаниям работников в определенной сфере деятельности. В индустрии туризма такие стандарты играют важную роль, поскольку помогают обеспечить качество обслуживания туристов и повысить уровень профессионализма работников.

В Республике Узбекистан действует целый ряд стандартов, определяющих требования к профессиональной квалификации работников сферы туризма. Данные стандарты разрабатываются Государственным Унитарным Предприятием «Центр сертификации туристских услуг» и утверждаются агентством Узстандарт. Так в 4й части стандарта O'z DSt 22483:2022 (ISO 22483:2020, MOD) «Туризм и сопутствующие услуги. Гостиницы. Требования к услугам» например, определены общие требования к обслуживающему персоналу:

Все сотрудники должны быть обучены и иметь квалификацию для работы в предполагаемой сфере деятельности. Квалификация обеспечивается одним из следующих:

- ученичество (обучение на рабочем месте), которое направляется и контролируется лицом, имеющим навыки в отношении соответствующего предмета, а также навыки для передачи этих знаний ученику;
- опыт работы (в идеале документированы рекомендациями бывшего сотрудника(ов) или соответствующего органа);
- профессиональное обучение;

- опыт в смежной области работы в сочетании с программой обучения, которая гарантирует, что любые недостающие квалификации могут быть восполнены. Такой дополнительный курс обучения может проводиться параллельно с работой, а иногда и одновременно;
- учебная подготовка, связанная с предполагаемой сферой деятельности (в идеале, дополненная практическим опытом во время учебы). Некоторые профили, относящиеся к конкретным задачам, могут быть разработаны сертифицированным персоналом (например, развлекательные мероприятия, обращение с химическими веществами). [1].

Помимо прочего данный стандарт определяет организационную структуру и определение ответственности между сотрудниками, программу обучения и переподготовки кадров, а также основные требования по обслуживанию гостей.

Важнейшим стандартом для регулирования туроператорской и турагентской деятельности в нашей стране является стандарт O'z DSt 3418:2019 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов». В данном стандарте указаны общие термины и определения для осуществления деятельности, классификация персонала, критерии оценки персонала, а также общие требования к персоналу. Среди основных критериев оценки, которые необходимо учитывать при подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещениях, можно выделить:

- наличие профессионального образования и/или дополнительного образования (переподготовки и повышения квалификации)
- знание и соблюдение основ туристского законодательства, иных нормативных актов в части касающейся туристской деятельности, а также международных и национальных стандартов;
- знание и соблюдение трудового законодательства и законодательства об административных правонарушениях;
- владение профессиональной терминологией согласно действующему законодательству;
- знание основ прикладных знаний в области разных видов туризма и смежных дисциплин. [2].

Стоит отметить, что процент людей с высшим образованием в данной отрасли может варьироваться в зависимости от конкретного сегмента туристического бизнеса и уровня должности работника. Например, большинство турагентов и гидов могут иметь среднее образование, в то время как менеджеры отелей или генеральные директора туристических компаний чаще всего имеют высшее образование.

Высшее образование является важным фактором для карьерного роста и успешной работы в индустрии туризма.

Стандарт O'z DSt 3417:2019 «Туристские услуги. Общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения» устанавливает общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения различных типов и

категорий. Положения данного стандарта распространяются на персонал, оказывающий услуги в средствах размещения всех организационно-правовых форм и форм собственности. Стандарт может быть использован при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, разработке должностных инструкций и стандартов работы обслуживающего персонала средств размещения. [3]. В стандарте определена классификация обслуживающего персонала средств размещения, основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала, а также общие требования к обслуживающему персоналу.

Среди стандартов, действующих в нашей стране нельзя не упомянуть и стандарт O'z DSt ISO 21102:2022 (ISO 21102:2020, IDT) «Приключенческий туризм. Лидеры. Компетентность персонала». Этот стандарт устанавливает требования и рекомендации в отношении компетенций и связанных с ними ожидаемых результатов компетенций для руководителей деятельности в области приключенческого туризма, общих для любой деятельности в области приключенческого туризма, которые могут повлиять на качество и безопасность предоставляемых услуг. Его могут использовать провайдеры всех типов и размеров, работающие в различных географических, культурных и социальных средах. [4].

Профессиональные квалификационные стандарты играют ключевую роль в индустрии туризма, поскольку они помогают установить единые требования к качеству обучения и профессиональным навыкам сотрудников в данной отрасли. Благодаря этим стандартам работодатели могут уверенно оценивать компетенции специалистов и выбирать наиболее подходящих кандидатов для работы в своих организациях, что способствует повышению эффективности и конкурентоспособности туристической индустрии в целом.

Кроме того, профессиональные квалификационные стандарты стимулируют развитие профессионального образования и повышение уровня квалификации специалистов в сфере туризма. Они способствуют созданию прозрачных и обоснованных систем оценки знаний и навыков, а также установлению стандартов профессионального поведения, что способствует росту профессионализма и повышению качества услуг в индустрии. Таким образом, профессиональные квалификационные стандарты играют важную роль в обеспечении стабильного и устойчивого развития туристической отрасли, способствуя повышению ее престижа и привлекательности как для работников, так и для потребителей услуг.

Заключение. Профессиональные квалификационные стандарты определяют необходимые знания, умения и навыки, которыми должен обладать работник определенной профессии. Это помогает обучающим учреждениям разрабатывать программы обучения, соответствующие требованиям рынка труда. Кроме того, стандарты позволяют оценивать уровень подготовки кадров и их профессиональные компетенции.

Для работников индустрии туризма наличие профессиональных стандартов предоставляет возможность постоянно совершенствоваться и повышать свою квалификацию для соответствия требованиям желаемой должности, тем самым

становиться более конкурентоспособным на рынке труда. Также благодаря наличию стандартов работники имеют возможность постоянно получать новые знания и навыки.

Список использованной литературы:

1. O‘z DSt 22483:2022 (ISO 22483:2020, MOD) «Туризм и сопутствующие услуги. Гостиницы. Требования к услугам»
2. O‘z DSt 3418:2019 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»
3. O‘z DSt 3417:2019 «Туристские услуги. Общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения»
4. O‘z DSt ISO 21102:2022 (ISO 21102:2020, IDT) «Приключенческий туризм. Лидеры. Компетентность персонала».

AHOLINING MOLIYAVIY SAVODLILIGI – OILA FAROVONLIGI ASOSI

Jiyanov Uktam

O‘zbekiston xalqaro islom akademiyasi

“Islom iqtisodiyoti va moliyasi, ziyorat turizmi” kafedrasida katta o‘qituvchisi

Iqtisodiy rivojlanishning hozirgi bosqichidagi global muammolar, zamonaviy tendensiyalar va o‘zgarishlar davlat va aholi uchun juda ko‘p turli xil muammolarni keltirib chiqaradigan bir qancha yangi va tushunish qiyin moliyaviy mahsulotlar va xizmatlarning paydo bo‘lishiga olib kelmoqda. Bunday sharoitda aholining yetarli darajada ma‘lumotga ega bo‘lmaganligi va moliya bozorlarida sodir bo‘layotgan jarayonlarga ishonchsizligi, o‘ziga xos moliyaviy munosabatlar va moliya tizimining asosiy tamoyillarini noto‘g‘ri tushunish bilan birgalikda davlat, kichik va xususiy biznes, yakka tartibdagi tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirishga to‘sqinlik qilmoqda. Bu esa aholi daromadlari va farovonligi darajasini pasayishiga olib kelmoqda.

Davlatning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishi moliya bozorlarining rivojlanish darajasiga bog‘liq bo‘lib, u, o‘z navbatida, aholining moliyaviy savodxonligining yuqori bo‘lishini talab etadi. Chunki aholi savodxonligi moliyaviy mahsulot va xizmatlarga bo‘lgan talabga ta‘sir qiladi. Ushbu tizim barcha bo‘g‘inlarining oqilona va samarali faoliyat yuritishi butun aholi va bevosita muayyan oilaning farovonligini oshirish uchun asosdir. Shuning uchun ham aholining moliyaviy savodxonligi darajasini oshirish iqtisodiyotni tartibga solishning dolzarb vazifasi hisoblanadi.

Mamlakatimiz iqtisodiyotining barqaror rivojlanishi nafaqat yanada samarali ishlab chiqarish va moliyaviy texnologiyalarni joriy etish, balki fuqarolarning ulardan qay darajada foydalanish imkoniyatiga bog‘liq bo‘lib bormoqda. Shu bois ham moliyaviy savodxonlikning yuqori darajasi nafaqat aholining ayrim guruhlarining turmush darajasini yaxshilanishiga olib keladi, balki davlatning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishiga ham ta‘sir ko‘rsatadi.