TURIZM SOHASIDA DAVLAT VA XUSUSIY SHERIKLIK ASOSIDAGI BOSHQARUV MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Shohsanamxon Sattorova
Farg‘ona davlat universiteti iqtisodiyot fakulteti tayanch doktoranti

ANNOTATSIYA

Ushbu maqola keng ko‘lamda O‘zbekistonda turizm sohasini bosharishning tashkiliy-iqtisodiy, innovatsion mexanizmlarini takomillashtirish masalalarini yoritishni o‘z ichiga oladi.Maqolada asosan,turizm sohasini rivojalntirish va uning boshqaruv mexanizmlariga oid loyiha va g‘oyalar taqdim etilgan bo‘lib , u o‘z ichiga davlat va xususiy tashkilotlarning o‘zaro hamkorligiga asoslangan holda innoavtsion boshqaruv mexanizmlarni takomillashtirishga oid loyialarni o‘z ichiga oladi.Shuningdek, yurtimizda turizm sohasini boshqarishda davlatnig roliga alohida ahamiya qaratilgani holda turizmda kadrlarni yetishtirib chiqarishda ularga sohaga oida sersifikatlarni berishda davlat va xususiy tashkilotlarning o‘zaro hamkorligiga asoslangan loyihani taklif etadi.Tadqiqot natijalari O‘zbekistonda turizm sohasini rivojlantirishda muhim ahamiyatga ega .Xususan , maqolada turizm infratuzilmasini rivojlantirish, tuizmda xizmat ko‘rsatish sifatini takomillashtirish va turizmning hududiy raqobatbardoshligini oshirishda muhim samaralarni berishi ko‘zda tutilgan loyiha va tavsiyalarni ilgari suradi.

Kalit so‘zlar: turizm infratuzilmasi,davlat va xususiy sherikchilik meaxnizmlari,innovatsion boshqaruv, investitsiya,raqamli iqtisodiyot.

KIRISH

Bugungi kunda turizm sohasining dunyo iqtisodiyotidagi roli va ahamiyati oshib bormoqda. Global miqyosda Xalqaro turizm tashkiloti(UNWTO)ning ma’lumotlariga asoslanadigan bo‘lsak, turizm sohasiga yiliga millionlab ishchilarni ish bilan ta’minlaydi va 2025-yilda dunyo bo‘ylab 1.52 milliard turistlar sayohat qilgan. Ushbu ko‘rsatkich 2024-yilga nisbatan 60million ko‘p.[1]Bu ko‘rsatkichlar turizmning dunyo bo‘ylab o‘sib borayotganligini ko‘rsatadi. Shuningdek, 2023-yildagi Jahon turizm tashkiloti(UNWTO) ma’lumotlariga ko‘ra, 245,727 ming kishi O‘zbekistonda turizm sohasida ish bilan ta’minlangan.[2]

O‘zbekistonda ham so‘nggi yillarda turizm sohasini rivojlantirish, uning iqtisodiyotdagi ulushini oshirish hamda xorijiy va mahalliy investitsiyalarni keng jalb etishga qaratilgan keng ko‘lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Biroq, mavjud imkoniyatlarga qaramasdan, sohada ayrim muammolar saqlanib qolmoqda.Jumladan, infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi, investitsion jarayonlarning murakkabligi, hududlar kesimida rivojlanish nomutanosibligi hamda boshqaruv mexanizmlarining to‘liq takomillashmaganligi soha rivojiga salbiy ta’sir qiluvchi omillardan bo‘lib qolmoqda.

Dunyo tajribasi shuni ko‘rsatadiki, turizm sohasining rivojida ,eng avvalo, xususiy tadbirkorlik shaklida tashkil etilgan tadbirkorlik tashkilotlari,xususan, aviakompaniyalar,sayyohlik agentliklari,mehmonxona va oziq -ovqat xizmat ko‘satish sohalari malakali sersifikatlangan xodimlarga bo‘lgan talabi yuqori.Ushbu xususiy tashkilotlarda xizmat ko‘rsatayotgan xodimlar xizmat ko‘rsatish sifati va uning

samaradorligiga erishish uchun yanada malakali va tajribali xodimlarga bo‘lgan talabi yuqori hisoblanadi.

Bunday jarayonda ushbu tadqiqotda ko‘zda tutilgan birinchi model , bu ushbu sohada faoliyat ko‘satuvchi xodimlarning bilim va malakasini davlat va xususiy tashkilt hamkorligida sersifikatlashni taklif etadi. Eng avvalo, sohada turistlarga xizmat ko‘rsatishda gid va tarjimonlar uchun aloida sersifikatlashlash dasturini ishlab chiqish lozim bo‘ladi. Masalan, yurtimizda turizm sohasi jadal rivojlangan Samarqand, Buxoro, Toshkent shaharlarida gidlarni tayyorlash o‘quv markazlari faoliyat olib boradi.

Farg‘ona vodiysida ham turistlar va tashrif buyuruvchilar soni oshib borayotganligini hisobga olgan holda, vodiydagi Namangan, Andijon, Farg‘ona, Rishton, Quva,Vodil, Qo‘qon kabi turistik manzilgohlarning turistik salohiyati oshirish maqsadida sayyohlarga xizmat ko‘rsatuvchi Gid va tarjimonlarni tayyorlovchi o‘quv markazlarini tashkil etishni taklif etadi. Bu turizm sohasi rivojida muhim hamaiyatga ega ustuvor vazifa sifatida qaralishni talab qiladi. Chunki, sayyohlar sonining ko‘payishi, ularning tajribalarining oshishi turizm xizmatlarining sifatli amalga oshirilishiga bo‘lgan talabni yanada kuchaytiradi. Yetarli darajada bilim va malakaga ega kadrlar sohaning jadal rivojida muhim o‘rin tutishini inobatga olish lozim. Tadiqotda ko‘zda tutilgan ikkinchi model - bu aviakompaniyalarda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning malakasi va bilimlarini oshirish, ularni baholashni nazarda tutadigan bilimlarni baholash va sersifikatlash tizimini joriy qilishni taklif etadi. O‘zbekistonda faoliyat ko‘rsatuvchi O‘zbekiston havo yo‘llari, Qanot sharq, Cetrium Air kabi aviakompaniyalar ko‘plab sayyohlarga samarali xizmat ko‘rsatib kelmoqda.turizm sohasida O‘zbekistonda aviakompaniya xodimlarini o‘qitadigan va malakasini baholaydigan o‘quv markazlari ochish aviatsiya sohasida rivojlanish va kelajakdagi istiqbollar uchun muhim poydevor bo‘lib xizmat qilishi ko‘zda tutiladi.

ADABIYOTLAR SHARXI

Turizm sohasini xalqaro miqyosda tadqiqi etishda turizm va unga oid bo‘lgan xalqaro tashkilotlar,mutaxasisslar sohani davlat va xususiy tashkilotlarning o‘zaro hamkorligi muhim ekanligini ta’kidlashgan. Ushbu maqolada turizm infratuzilmasini rivojlantirish, investitsiyalarni jalb qilish va xizmatlar sifatini oshirishda davlat hamda xususiy sektor hamkorligi muhim omil sifatida baholanadi. So‘nggi yillarda global turizm bozorida raqobatning kuchayishi natijasida davlat-xususiy sheriklik modeli turizmni boshqarishning samarali vositalaridan biri sifatida e’tirof etilmoqda.

Jahon Turizm Tashkiloti — UNWTO (2023) ning taqdim etgan statistik ma’lumotlarida turizm iqtisodiy o‘sishni ta’minlovchi strategik tarmoqlardan biri ekani ta’kidlangan. Shuningdek, turizmni samarali rivojlantirish uchun zamonaviy infratuzilma, malakali kadrlar va davlat tomonidan qo‘llab-quvvatlovchi boshqaruv tizimlari zarur ekanligi ta’kidlangan. Shuningdek, davlat va xususiy sektor hamkorligi turizm xizmatlari sifatini oshirish hamda yangi ish o‘rinlari yaratishda muhim ahamiyatga ega ekanligi qayd etilgan. Ayniqsa, pandemiyadan keyingi davrda turizm sektorini tiklash jarayonida davlat tomonidan qo‘llab-quvvatlovchi siyosat va xususiy investitsiyalar o‘rtasidagi uyg‘unlik muhim omil sifatida baholanadi.

Turizmga ta’sir qiluvchi omillar sifatida turli xil pandemiya va epidemiyalar, ilm - fan va texnologiyalarning rivojlanib ketishi, ayniqsa raqamli texnologiyalarning

rivojlanishi ham ijobiy va salbiy tomonlama o‘z ta’sirini o‘tkazgan. Xususan, 2019-yilda dunyo bo‘ylab yuzaga kelgan pandemiya tufayli boshqa sohalarga qaraganda eng ko‘p zarar ko‘rgan soha sifatida turizmni ta’kidlash mumkin. Jahon turizm tashkiloti (UNWTO) taqdim etgan hisobotlarga asoslanadigan bo‘lsak pandemiyadan keyin turizmning xalqaro miqyosida o‘sishi 2024-yildan boshlab o‘sish suratlarini qayd etib , 2025-yilda turizm 2019-yildagi holatiga nisbatan tiklanganligini kuzatish mumkin.Xususan,Yevropa xalqaro miqyosda eng ko‘p tashrif buyuriladigan qit’a sifatida e’tirof etilib ,2025-yilda 793 million nafar turistlarni qabul qilgan .Ushbu ko‘rsatkich 2024-yilga nisbata 4 foiz ko‘proq bolib, 2019-yilga nisbatan esa 6 foiz ko‘p miqdorni tashkil etgan.[3]

Ushbu ma’lumotlardan ma’lumki, turizm sohasi dunyo bo‘ylab rivojlanib borayotgan,eng talabgor sohalardan biriga aylanib ulgurgan.Insonning ehtiyojlari orasida iqtisodiy ehtiyojalrdan keyingi o‘rinlarda turuvchi yana bir muhim ehtiyoj -bu sayohat qilish,dunyo kezishga bo‘lgan qiziqish va ehtiyojdir.Yurtimizda ham so‘ngi yillarda turizm sohasini rivojlantrishga katta e’tibor qaratilmoqda.Asosiy turistik manzilgohlarimiz hisoblangan Samarqanda, Buxoro, Xorazm, Toshkent shaharlarida Shahar va hudud infratuzilmasi sifatida yo‘l tarmoqlari transport,turar joy infratzuilmalarining anchagina rivojlanganligi va yaxshilanganligini ko‘rishimiz mumkin.Shularni hisobga olgan holda, yurtimizda turizm sohasida boshqa sohalarga raqobatchi soha sifati rivojlanish istiqbollari ko‘zga tashlanayotganligi barchamizga ma’lum.

Bunday jarayonda soha bo‘yicha yetuk mutaxasislarga bo‘lgan ehtiyoj yuqori bo‘lganligi sababli turizmda mutaxasis va kadrlarning bilim va malakasini baholash, sersifikatlash tizimiga alohida e’tibor qaratish dolzarbdir. Ayniqsa, bunday jarayonda faqat davlat sektorigina emas, nodavlat va xususiy tashkilotlarning ham ulushini oshirish, o‘zaro hamkorlik dasturlarini ishlab chiqish soha rivoji uchun muhim qadam bo‘lishi shubhasizdir. Hozirda yurtimizda sport va boshqa madaniy sohalar rivojlanib , yurtimizda yetishib chiqqan mutaxasislarimiz butun dunyoga tanilmoqda. Bunday jarayonda chetdan O‘zbekistonga sayohat qilishni ,madaniy almashinuv va diniy-tarixiy qiymatga ega bo‘lgan ziyoratgohlarga tashrif buyurishni xoxlagan turistlar ko‘payib bormoqda.Jahon turizm tashkiloti ham O‘zbekistonga kirib keluvchi sayyohlar oqimi pandemiyadan keyingi 5 yilikda ancha oshganligini ta’kidlagan.

Birlashgan Millatlar Tashkilotining Jahon Turizm Tashkiloti (UN Tourism) tomonidan e’lon qilingan “World Tourism Barometer” hisobotidagi eng so‘nggi tahliliy ma’lumotlarga ko‘ra, O‘zbekiston 2025-yilning yanvar–sentabr oylarida kiruvchi xalqaro turizm eng tez sur’atlarda o‘sgan dunyoning eng yaxshi 7 ta mamlakati qatoridan joy oldi. Xususan, mamlakatga tashrif buyurgan xalqaro sayyohlar soni 2019-yil darajasiga nisbatan 73 foizga oshdi. Bu esa O‘zbekistonning jahon turizm maydonidagi o‘rni tobora mustahkamlanib borayotganligini yaqqol namoyon etadi.[4]

METODOLOGIYA

Ushbu tadiqotda turizm sohasida kadrlar tayyrolash va mutaxasislarning bilim va malakasini oshirish maqsadida, shuningdek,sohada yetarli bililm va ko‘nikmalarga ega kadrlarni yetishtrib chiqarish maqsadida davlat va turizmga oid xususiy va nodavlat

tashkilotlarnig o‘zaro hamkorligi asosida bilimlarni baholashga yo‘naltirilgan serisifikatlash tizimini joriy qilish ko‘zda tutilgan.Mazkur maqolada turizm tizimini takomillashtirish uchun ma’lumotlar keltirish va ualrni tahlil qilishda quyidagi tahlil qilish usulalridan foydalanilgan:

1. **Statistik tahlil metodi-** turizm sohasini dunyo bo‘ylab boshqarishda faol ishtirok etuvchi Jahon turizm tashkiloti(UNWTO)ning statistic ma’lumotlaridan Oz’bekiston va Osiyo davlatlatlarining turizm bo‘yicha rivojlanish ko‘rsatkichlaridan foydalanildi.

2. **Taqqoslash metodi-** turizm sohasi rivojlangan davlatlar va ularning turizm sohasidagi natijalari boshqa davlatlarnign turizm ko‘rsatkichlari, xususan, O‘zbekistonning turistik saloyihati va unga oida ma’lumotlar bilan o‘zaro qiyoslangan holda bahoalndiva kelajakdagi turizm sohasi imkoniyatlari tahlil qilindi.

3. **Ilmiy umumlashirish metodi-** turizmdagi ma’lumotlari turizm sohasiga oida ma’lumotlar bilan o‘zaro qiyoslanhan holda ilmiy xulosa va amaliy taklif mulohazalar taqdim etildi.

Tadiqiqot mobaynida o‘rganilgan va ilmiy asosga ega bo‘lgan fikr va mulohazalar O‘zbekstonnign keyingi turizm imkoniyatlariga moslangan holda umumlashtirildi va samarali foydalanish dasturi ishlab chiqarildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Mazkur tadqiqot shuni ko‘rsatadiki, turizm sohasida davlat va xususiy sherikchilik asosida tashkil etiladigan boshqaruv mexanizmlarini joriy qilish sohada inson kapitali va xizmat sohasining mutaxasislashuvi, shuningdek, xizmat ko‘rsatish sohasida sifatli xizmatlarni yo‘lga qo‘yishda muhim asos bo‘lib xizmat qiladi.Bu borada hududlardagi gid -tarjimonlik, ichimliklar bo‘yicha xizmat ko‘rsatuvchi barista mutxasisliklari uchun tizimli shakldagi sersifikatlash tizimini joriy qilishni maqsad qiladi. Ushbu tizim yaratilsa, mijozlarga turizm xizmalarining bir xil tarzda sifatli taqdim etilishi ta’minlanadi.Sohadagi xizmat ko‘rsatish sifatining yetarli darajada emasligiga quyidagi sabablarni keltirish mumkin:

1. Sohada yetarli darajada infratuzilmalarning yetishmasligi va transport infratuzilmasidagi mavjud kamchiliklarning mavjudligi

2. Xizmat ko‘rsatish sohasidagi mutaxasis va kadrlarning yetishmasligi va ularning bilimlarini baholash tizimining yo‘lga qo‘yilmaganligi.

O‘zbekiston sharoitida o‘tkazilgan tahlillar shuni ko‘rsatadiki, mavjud sertifikatlash tizimi asosan davlat tomonidan tartibga solinadi, biroq xususiy sektor ishtiroki yetarli darajada emas. Natijada ayrim hollarda ta’lim dasturlari mehnat bozori talablariga mos kelmasligi kuzatilmoqda.Shu sababli davlat-xususiy sheriklik asosida integratsiyalashgan sertifikatlash tizimini joriy etish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Ushbu tizimda:

- gid-tarjimonlar uchun kompetensiyaga asoslangan sertifikatlash;
- barista va xizmat ko‘rsatish xodimlari uchun amaliy baholash tizimi;
- xususiy o‘quv markazlari va turizm korxonalari ishtirokida dual ta’lim modeli;
- raqamli platforma orqali kadrlar monitoringi va reyting tizimi joriy etilishi taklif etiladi.

MUHOKAMA

Ushbu maqola bo‘yicha tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, turizm sohasida kadrlar va kerakli mutaxasislarni tayyorlashda ularning kasbiy bilimlarini baholash va sersifikatlash

tizimi asosiy muhim rol o‘ynaydi. Ayniqsa, sohadagi turistlarga xizmat ko‘rsatuvchi gid va tarjimonlarni tayyorlash tizimini yanada takomillashtirish asosiy mexnizmi sifatida qaralishini talab qiladi. Muhokama jarayonida xalqaro tajribvalar shuni ko‘rsatadiki, rivojlangan davlatlarda sersifikatlash tizimining muvaffaqiyatli tarzda yo‘lga qoyilganligi turizm sohasingin rivojida muhim ahamiyat kasb etadi.Turizm sohasinign global miqyosida qo‘llaniladigan SERVQUAL modelini tahlil qilish lozim bo‘ladi.Ushbu baholash tizimi 1985-yilda A.Parasurman,Zeithaml, va Leonard. L Berry tomonidan ishlab chiqilgan bo‘lib, dunyo bo‘ylab turizm sohasida xizmat ko‘rsatish sifatini baholashda keng qo‘llaniladi.Ushbu modelning asosan 5 o‘lchovi mavjud. Ular quyidagilardan iborat:

1. Moddiy ko‘rinish (Tangibles)

Xizmat ko‘rsatuvchi obyektlarning dizayni va tashqi ko‘rinishining mijozlar didiga moslanganligi va tozaligi.

2. Ishonchlilik(Reliability)

Mijozlar uchun vada qilingan xizmatlani xatosiz va belgilangan vaqtida bajarilishi.

3. Tezkor javob qaytarish (Responsiveness)

Mijozlar bilan ishlash jarayonida ularga xizmat ko‘rsatishning vaqtida bajarilishi .

4. Ishonchlilik(Assurance)

Mijozlarga ishonchli shaklda xizmat ko‘rsatilishi.

5. Hamdardlik va hissiy sezish (Empathy)

Mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonida ularnig holati va vaz iyatinin hisobga olgan holda yondashish va o‘zaro empatiyani his qila olish.

Ushbu xalqaro mezon mijozlarga xizmat ko‘rsatishda muhim ahamiyat kasb etadi.Xizmat ko‘rsatish sohasi xodimlarini tayyorlashda xalqaro standardlarga mos mezon bo‘yicha bilim va ko‘nikmalarni berish talab qilinadi. Bu xodimlar va soha mutaxasislarining bilim va malakasini yuqori darajada shakllantirish uchun juda ham muhim.Turizm sohasidagi kamchiliklardan eng asosiysi nazariy va amaliy ko‘nikmalar o‘rtasidagi nomuvofiqlik hisoblanadi.Xalqaro tajribalar tahlili shuni ko‘rsatadiki, turizm sohasida sertifikatlash tizimlari turli modellarga asoslangan bo‘lib, davlat tomonidan qat’iy tartibga solish (Fransiya), kompetensiyaga asoslangan baholash (Germaniya, Avstraliya) hamda mintaqaviy litsenziyalash (Ispaniya) kabi yondashuvlar samarali natijalar bermoqda. Hududlar bo‘yicha aynan ushbu tizimni O‘zbekistonda ham joriy qilish turistik xizmatlarning samaradorligi va sifatini oshirishga imkoniyat yaratadi. Fransiya tajribasida gidlik faoliyatining qat’iy nazorat qilinishi xizmatlar sifati va turistlar xavfsizligini ta’minlashga xizmat qilsa, Germaniya modelida amaliy ko‘nikmalar va mehnat bozori talablariga moslashuvchanlik asosiy ustuvor yo‘nalish hisoblanadi. Avstraliya tajribasi esa raqamli monitoring va kompetensiyaga asoslangan baholash tizimlarining samaradorligini namoyish etadi. Ispaniya modeli hududiy moslashuvchanlikni ta’minlash bilan birga, ayrim hollarda standartlar tafovutiga ham sabab bo‘lishi mumkinligini ko‘rsatadi.Ushbu tadqiqot yuqoridagi ma’lumotlarga tayangan holda bilim va malakalarni baholash yuzasidan monitoring tizimlari va sersifikatlash tizimi joriy qilinishini taklif etadi.

XULOSA

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, turizm sohasida davlat-xususiy sheriklik mexanizmlarini takomillashtirish iqtisodiy samaradorlikni oshirish, investitsion muhitni yaxshilash hamda xizmatlar sifatini rivojlantirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Davlat-xususiy sheriklik modeli davlatning tartibga solish va nazorat funksiyalari bilan xususiy sektorning innovatsion va tashkiliy salohiyatini uyg‘unlashtirish orqali turizm industriyasining barqaror rivojlanishini ta’minlaydi.

Mazkur model infratuzilma loyihalarini moliyalashtirish, zamonaviy xizmatlar joriy etish, yangi ish o‘rinlarini yaratish hamda hududiy turizm salohiyatidan samarali foydalanishda muhim vosita sifatida namoyon bo‘lmoqda.Bunday sharoitda turizm sohasi mutaxasislarining bilim va tajribalarini yanada mustahkamlash va xalqaro sifat standartlariga moslashtirish bugungi turizm sohasining dolzarb masalasiga aylangan.Yurtimizda turizm sohasi endigina rivojlanib borayotganligini hisobga olgan holda shuni ta’kidlash mumkinki,kelajakda turizm talabgor sohalardan biriga aylangani holda chetdan kirib keladigan turistlar oqimi ham ko‘payishi kuzatilmoqda.Buni turizmni boshqarish bo‘yicha xalqaro tashkilot hisoblangan Jahon Turizm Tashkilotining ma’lumotlari ham tasdiqlaydi. Shuningdek, World Tourism Organization va World Federation of Tourist Guide Associations tomonidan ishlab chiqilgan tavsiyalar turizmda kasbiy standartlashtirish va inson resurslarini rivojlantirish muhimligini tasdiqlaydi. Ushbu xalqaro tashkilotlar tomonidan malakali kadrlar tayyorlash, xizmat sifati monitoringi hamda gidlik faoliyatida etik me’yorlarga rioya qilish masalalariga alohida e’tibor qaratiladi.

Xalqaro standartlarga mos sertifikatlash tizimining mavjudligi turistlar ishonchini oshirish va mamlakatning xalqaro turizm bozoridagi mavqeini mustahkamlashda muhim omil hisoblanadi. O‘zbekiston sharoitida esa davlat-xususiy sheriklik asosida integratsiyalashgan sertifikatlash tizimini joriy etish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Bunday tizim orqali gid-tarjimonlar, barista va boshqa turizm xizmatlari xodimlari uchun yagona malaka talablari shakllantiriladi, amaliy ko‘nikmalarni baholash tizimi joriy etiladi hamda xususiy ta’lim markazlari va turizm korxonalari o‘rtasidagi hamkorlik kuchaytiriladi. Shu bilan birga, dual ta’lim modeli asosida mutaxassislarni tayyorlash orqali nazariy bilim va amaliy tajriba uyg‘unligini ta’minlash mumkin bo‘ladi. Raqamli platformalar yordamida sertifikatlash jarayonlarini monitoring qilish, mutaxassislar reytingini yuritish va sertifikatlarning haqiqiyligini tekshirish tizim shaffofligini oshiradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. World Tourism Organization (UNWTO). *World tourism barometer Report.UNWTO,2026.3p*
2. World Tourism Organization (UNWTO).*Employed persons -SD6 Indicator 8.9.2*
3.World Tourism Organization (UNWTO).Uzbekistan Tourism Insight Visitor survey-Madrid:UNWTO,2015
4. World Tourism Organization (UNWTO). *Tourism and Human Resource Development Report*. -Madrid: UNWTO,2023.
5. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).- *Skills and Tourism Labour Market Trends*.- Paris: OECD Publishing,2021.
6. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).- *Skills and Tourism Labour Market Trends*.- Paris: OECD Publishing,2021.

7. World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA).- *International Training Standards for Tourist Guides*. Available at: https://www.wftga.org,2021.

8. Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., & Wanhill, S. -*Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education,2016.