

HCS D

**Human capital and social
development.**

2025 – volume 18, issue 6

Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish jurnali.

2025 – 18-jild, 6-son



**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM FAN VA
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
SHAROF RASHIDOV NOMIDAGI SAMARQAND DAVLAT
UNIVERSITETI**



**Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish jurnali
Journal Human capital and social development
Журнал Человеческий капитал и социальноеразвитие
Jurnali**

18-jild, 6-son (dekabr) 2025.

Jurnal 2021-yilda tashkil topgan.

Davriyligi: har ikki oyda

Davriy nashirning rasmiy nomi: “Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish”-“Human capital and social development”-“Человеческий капитал и социальное развития” O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan 19.05.2021 sanada berilgan №1179 guvohnomasi bilan ro‘yhatdan o‘tgan.

Jurnal: O‘zbekiston Respublikasi Oliy ta’lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi Oliy attestatsiya komissiyasi Rayosatining 2023-yil 29-avgustdagi 342/5-son qarori bilan tasdiqlangan Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) va fan doktori (DSc) Ilmiy darajasiga talabgorlarning dissertatsiya ishlari yuzasidan dissertatsiyalari asosiy ilmiy natijalarini chop etish tavsiya etilgan ilmiy nashrlar ro‘yhatiga kiritilgan.

Jurnal asoschilari: Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti Inson resurslari va mahalla tarqiqiyotini boshqarish instituti.

Nashr etuvchi: SamDU tahririy-nashriyot bo‘limi.

Xalqaro indeksi: ISSN 3030-3672

Tahririyat telefoni: +998 (94) 283 56 78, +998 (90) 502 13 03

Pochta manzili: 140104, Samarqand shahar., Universitet xiyoboni, 4

Web-sayt: www.hcsd.samdu.uz.

E-mail: muhridinrabbimov@gmail.com

«INSON KAPITALI VA IJTIMOYIY RIVOJLANISH»
«HUMAN CAPITAL AND SOCIAL DEVELOPMENT»
«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ И СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ»
JURNALI

Bosh muharrir: t.f.d., prof. Xalmuradov Rustam Ibragimovich

Bosh muharrir o‘rinbosari: i.f.d., prof. Arabov Nurali Uralovich

Kotib: PhD, dots. Nasimov Ikrom Xusanovich

Texnik muharrir: assistent., Rabbimov Muxriddin Musoqul o‘g‘li

TAHRIRIYAT KENGASHI

O‘zFA akademigi, i.f.d., prof. Abdurahmonov Qalandar Xodjayivech

O‘zFA akademigi, i.f.d., prof. G‘ulomov Saidaxror Saidaxmedovich

PhD, professor Arindam Banik (Xalqaro menejment instituti, Hindiston)

PhD, professor (Szechenyi Istvan universiteti, Vengriya) Mahendru Mandeep Kaur

PhD, professor (Balikesir universiteti, Balikesir, Turkiya) Blend Ibrahim

PhD, professor Jiye Li (Sian Jiatong universiteti, Xitoy Xalq Respublikasi)

DSc, professor (Vengriya Qishloq xo‘jaligi va hayotiy fanlar tadqiqot universiteti, Vengriya) Zoltan Lakner

PhD, dots. Djurakulov Shoxrux Davronovich (SamDU)

i.f.n., dots. Yuldashev Shamsiddin Qiyomiddinovich (SamDU)

i.f.n., dots. Nizamov Axtam Numonovich (SamDU)

i.f.n., dots. Bozorov Berdimurod Ulug‘murodovich (SamDU)

i.f.n., dots. Boboqulov Bahromqul Mamatkulovich (SamDU)

i.f.n., dots. Usmonova Dilafruz Karshiyevna (SamDU)

i.f.n., dots. Alibekova Saodat Lapasovna (SamDU)

PhD, dots. Ulug‘murodova Nodira Berdimuradovna (SamDU)

PhD, dots. Eshburiyev Umarbek Rashidovich (SamDU)

PhD, dots. Bakayev Ziyovuddin Toshbolta o‘g‘li (SamDU)

PhD, dots. Karjavova Xurshida Abdumalikovna (SamDU)

PhD, dots. Boltayev Burxon Sadinovich (SamDU)

PhD, dots. Djalilov Faxriddin Azimovich (SamDU)

TURIZM VA MEHMONDO‘STLIK INDUSTRIYASINI RIVOJLANTIRISHDA TURISTIK XIZMATLAR SAMARADORLIGINI OSHIRISH

Z.T.Bakayev 

Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti, Samarqand, O‘zbekiston.

OPEN ACCESS
HCSD

Correspondence

Bakayev Ziyovuddin Toshbolta o‘g‘li
Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti Raqamli iqtisodiyot kafedrası mudiri i.f.f.d. dotsent

Email: ziyovuddinbakayev@gmail.com

Tel: +998 93 357 53 40

Received: 16 November 2025

Revised: 28 November 2025

Accepted: 14 December 2025

Published: 30 December 2025

Funding source for publication:
Samarkand State University.

Publisher’s Note: HCSD stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: Journal Human capital and social development © 2 by Samarkand State University is licensed <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Annotatsiya: Ushbu maqolada turizm va mehmondo‘stlik industriyasini rivojlantirishda turistik xizmatlar samaradorligini oshirish masalalari ilmiy-nazariy va amaliy jihatdan tahlil qilinadi. Xizmat ko‘rsatish sifati, turistlar ehtiyojlarini qondirish darajasi hamda raqobatbardoshlikni oshirishning zamonaviy usullari yoritiladi. Tadqiqotda turistik xizmatlar samaradorligiga ta’sir etuvchi asosiy omillar, jumladan raqamlashtirish, kadrlar salohiyati, servis standartlari va innovatsion texnologiyalarning o‘rni baholanadi. Shuningdek, barqaror turizm tamoyillari asosida mehmondo‘stlik industriyasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmlari ishlab chiqiladi. Maqola natijalari turizm subyektlari faoliyatini takomillashtirish va turistlar qoniqishini oshirishga xizmat qiladi.

Kalit so‘zlar: Turizm industriyasi, mehmondo‘stlik, turistik xizmatlar, xizmat sifati, samaradorlik, raqobatbardoshlik, servis menejmenti, raqamli texnologiyalar, barqaror turizm, mijozlar qoniqishi.

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ В РАЗВИТИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Аннотация: В данной статье анализируются вопросы повышения эффективности туристических услуг в развитии индустрии туризма и гостеприимства с научной, теоретической и практической точек зрения. Выделены качество обслуживания, уровень удовлетворенности потребностей туристов и современные методы повышения конкурентоспособности. В исследовании оценивается роль основных факторов, влияющих на эффективность туристических услуг, включая цифровизацию, человеческие ресурсы, стандарты обслуживания и инновационные технологии. Также разработаны механизмы повышения качества услуг в индустрии гостеприимства на основе принципов устойчивого туризма. Результаты статьи будут способствовать совершенствованию деятельности туристических организаций и повышению удовлетворенности туристов.

Ключевые слова: Туристическая индустрия, гостеприимство, туристические услуги, качество обслуживания, эффективность, конкурентоспособность, управление услугами, цифровые технологии, устойчивый туризм, удовлетворенность клиентов.

INCREASING THE EFFICIENCY OF TOURIST SERVICES IN THE DEVELOPMENT OF THE TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY

Annotation: This article analyzes the issues of increasing the efficiency of tourist services in the development of the tourism and hospitality industry from a scientific, theoretical and practical perspective. The quality of service, the level of satisfaction of tourist needs, and modern methods of increasing competitiveness are highlighted. The study assesses the role of the main factors affecting the efficiency of tourist services, including digitization, human resources, service standards, and innovative technologies. Also, mechanisms for improving the quality of services in the hospitality industry based on the principles of sustainable tourism are developed. The results of the article will serve to improve the activities of tourism entities and increase tourist satisfaction.

Keywords: Tourism industry, hospitality, tourist services, service quality, efficiency, competitiveness, service management, digital technologies, sustainable tourism, customer satisfaction.

KIRISH

Bugungi globallashuv va iqtisodiy integratsiya sharoitida turizm va mehmondo'stlik industriyasi jahon iqtisodiyotining eng jadal rivojlanayotgan tarmoqlaridan biriga aylangan. Jahon Turizm Tashkiloti (UNWTO) ma'lumotlariga ko'ra, turizm sohasi global yalpi ichki mahsulotning muhim qismini shakllantirib, millionlab ish o'rinlarini yaratmoqda hamda davlatlarning eksport salohiyatini oshirishda strategik ahamiyat kasb etmoqda. Ayniqsa, xizmatlar iqtisodiyoti ustun bo'lib borayotgan hozirgi sharoitda turistik xizmatlar sifati va samaradorligi mamlakatlarning raqobatbardoshligini belgilovchi muhim omillardan biri hisoblanadi.

Turizmning rivojlanishi nafaqat iqtisodiy o'sishni rag'batlantiradi, balki hududlarning ijtimoiy infratuzilmasini yaxshilash, madaniy merosni asrash va targ'ib qilish, ekologik muvozanatni saqlash hamda aholi bandligini ta'minlashda ham muhim rol o'ynaydi. Shu boisdan ham ko'plab davlatlar turizmni strategik tarmoq sifatida belgilab, unga yirik investitsiyalarni yo'naltirmoqda. Biroq turizmning barqaror rivoji faqat sayyohlar oqimini oshirish bilan emas, balki ularga ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifati, tezkorligi va samaradorligini doimiy takomillashtirib borish bilan chambarchas bog'liqdir.

O'zbekiston Respublikasi ham so'nggi yillarda turizm va mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirishni iqtisodiyotning ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida belgilab, keng ko'lamli islohotlarni amalga oshirmoqda. Xususan, mamlakatda vizasiz rejimning joriy etilishi, turistik infratuzilmaning rivojlanishi,

mehmonxonalar tarmog'ining kengayishi, xususiy sektor faolligining oshishi hamda madaniy-tarixiy meros obyektlarini restavratsiya qilish ishlari turizm sohasining jadal o'sishiga zamin yaratdi. Shu bilan birga, turistik xizmatlar bozorida raqobat kuchayib borayotgan bir sharoitda xizmatlar samaradorligini oshirish, mijozlar ehtiyojini to'liq qondirish va xalqaro standartlarga mos servisni joriy etish dolzarb vazifalardan biriga aylandi.

Mehmondo'stlik industriyasi turizmning asosiy tayanch bo'g'ini bo'lib, unga mehmonxonalar, restoranlar, transport, ekskursiya xizmatlari, ko'ngilochar markazlar va boshqa ko'plab servis turlari kiradi. Ushbu tizimning samarali ishlashi turistlarning umumiy qoniqish darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli turistik xizmatlarning sifati oshirish, ularni diversifikatsiyalash va innovatsion yondashuvlar asosida takomillashtirish bugungi kunning eng muhim ilmiy-amaliy muammolaridan biri hisoblanadi.

Hozirgi raqamli iqtisodiyot sharoitida turizm xizmatlari ham jadal raqamlashtirilmoqda. Onlayn bron qilish tizimlari, mobil ilovalar, sun'iy intellektga asoslangan tavsiya platformalari, virtual turlar va elektron to'lov tizimlari turistlar uchun qulayliklar yaratib, xizmatlar samaradorligini sezilarli darajada oshirmoqda. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, xarajatlarni kamaytirish va xizmatlar sifati yaxshilash imkonini beradi. Biroq bu imkoniyatlardan to'liq foydalanish uchun kadrlar malakasi, boshqaruv tizimi va servis madaniyatini zamon talablariga moslashtirish zarur.

Turistik xizmatlar samaradorligini

oshirish nafaqat iqtisodiy foyda keltiradi, balki mamlakat imijini shakllantirishda ham muhim rol o'ynaydi. Turistning mamlakat haqidagi tasavvuri ko'p jihatdan u duch kelgan xizmatlar sifati bilan belgilanadi. Yaxshi tashkil etilgan mehmondo'stlik muhiti turistning qayta kelish ehtimolini oshiradi va mamlakatni boshqalarga tavsiya qilishiga zamin yaratadi. Shu nuqtayi nazardan, xizmatlar samaradorligi turizmning uzoq muddatli barqaror rivojlanishining asosiy sharti hisoblanadi.

Shuningdek, barqaror turizm tamoyillarini turistik xizmatlar tizimiga joriy etish ham muhim ahamiyatga ega. Atrof-muhitni muhofaza qilish, mahalliy aholini turizm jarayonlariga jalb etish, madaniy merosni asrab-avaylash va resurslardan oqilona foydalanish xizmatlar samaradorligining ajralmas tarkibiy qismi bo'lishi lozim. Bu yondashuv nafaqat turizmning iqtisodiy foydasini, balki uning ijtimoiy va ekologik samaradorligini ham ta'minlaydi.

Shu sababli, turizm va mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirishda turistik xizmatlar samaradorligini oshirish masalasi kompleks ilmiy yondashuvni talab etadi. Bu jarayonda iqtisodiy tahlil, menejment, marketing, innovatsiyalar, kadrlar tayyorlash va axborot texnologiyalarining uyg'unlashuvi muhim ahamiyat kasb etadi. Mazkur tadqiqot aynan shu jihatlarni tahlil qilishga va samarali mexanizmlarni ishlab chiqishga qaratilgan.

Mavzu bo'yicha adabiyotlarni tahlili.

Turistik xizmatlar samaradorligi turizm va mehmondo'stlik industriyasining barqaror rivojlanishini ta'minlovchi asosiy omillardan biri

hisoblanadi. Xizmatlar samaradorligi deganda turistlarga ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifat, tezkorlik, qulaylik va iqtisodiy natijadorlik jihatidan yuqori darajada tashkil etilishi tushuniladi. Bu tushuncha xizmat ko'rsatish jarayonining barcha bosqichlarini – turistni jalb qilishdan tortib, xizmat ko'rsatish va xizmatdan keyingi aloqalargacha bo'lgan jarayonlarni qamrab oladi.

Mehmondo'stlik industriyasida samaradorlik faqatgina moliyaviy natijalar bilan emas, balki mijozlar qoniqishi, xizmat sifati, takroriy tashriflar soni va ijobiy imidj bilan ham o'lchanadi. Shu sababli turistik xizmatlar samaradorligi iqtisodiy, ijtimoiy va institutsional omillarning uyg'unligida shakllanadi. Xususan, xizmat ko'rsatish madaniyati, xodimlarning malakasi, texnologik ta'minot va boshqaruv mexanizmlarining zamonaviyligi ushbu samaradorlikka bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Xizmatlar samaradorligini baholashda asosiy ko'rsatkichlar sifatida xizmat sifati indeksi, turistlar qoniqish darajasi, xizmatdan foydalanish chastotasi, shikoyatlar soni va moliyaviy rentabellik ko'rsatkichlari qo'llaniladi. Ushbu indikatorlar asosida xizmatlar bozoridagi raqobatbardoshlik darajasi aniqlanadi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Mazkur tadqiqot turizm va mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirishda turistik xizmatlar samaradorligini oshirishga qaratilgan bo'lib, ilmiy asoslangan xulosalar chiqarish uchun kompleks metodologik yondashuvdan foydalanildi. Tadqiqot jarayonida sifat va miqdoriy tahlil usullari uyg'unlashtirilib, xizmatlar samaradorligini aniqlash va baholashning nazariy hamda amaliy jihatlari chuqur o'rganildi.

Tadqiqotning nazariy-metodologik asosi sifatida xizmatlar iqtisodiyoti, turizm menejmenti, mehmondo'stlik industriyasi nazariyasi, barqaror turizm konsepsiyasi hamda servis sifati menejmenti (Total Quality Management, SERVQUAL modeli) yondashuvlaridan foydalanildi. Ushbu konsepsiyalar turistik xizmatlar sifatini, turistlar qoniqishini va xizmatlar samaradorligini o'lchashda metodologik asos bo'lib xizmat qildi.

Tadqiqot jarayonida quyidagi asosiy usullar qo'llanildi:

Birinchidan, tahliliy va mantiqiy umumlashtirish usullari yordamida turizm va mehmondo'stlik industriyasida xizmatlar samaradorligiga oid ilmiy adabiyotlar, normativ-huquqiy hujjatlar hamda xalqaro tajriba tizimli o'rganildi. Bu orqali muammoning nazariy asoslari shakllantirildi.

Ikkinchidan, statistik tahlil usuli asosida turizm sohasi rivoji, turistlar oqimi, xizmatlar hajmi va sifati bo'yicha rasmiy ma'lumotlar tahlil qilindi. Mazkur usul xizmatlar samaradorligining dinamikasini aniqlash va hududlararo taqqoslashni amalga oshirish imkonini berdi.

Uchinchidan, so'rovnoma va intervyu usullari orqali turistlar va turistik xizmat ko'rsatuvchi subyektlar (mehmonxonalar, turoperatorlar, restoranlar) fikrlari o'rganildi. So'rovnomalarda SERVQUAL modeli asosida tuzilib, xizmat sifati, xodimlar muomalasi, qulayliklar, narx va umumiy qoniqish darajasi baholandi.

To'rtinchidan, taqqoslash va benchmarking usullari yordamida mahalliy va xorijiy turistik xizmat ko'rsatish amaliyoti solishtirildi. Bu orqali ilg'or tajribalarni aniqlash va ularni milliy sharoitga moslashtirish yo'llari ishlab chiqildi.

Beshinchidan, iqtisodiy-matematik va indeks usullari asosida xizmatlar samaradorligi ko'rsatkichlari (rentabellik, xizmat sifati indeksi, mijozlar qoniqishi indeksi) hisoblandi hamda ularning turizm daromadlariga ta'siri baholandi.

Oltinchidan, tizimli yondashuv asosida turistik xizmatlar bozori yaxlit tizim sifatida ko'rib chiqilib, uning tarkibiy elementlari o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik tahlil qilindi. Bu xizmatlar samaradorligini oshirishga qaratilgan mexanizmlarni ishlab chiqishda muhim ahamiyat kasb etdi.

Natijada qo'llanilgan metodologik yondashuvlar turizm va mehmondo'stlik industriyasida xizmatlar samaradorligini kompleks baholash, muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish bo'yicha ilmiy asoslangan takliflar ishlab chiqish imkonini berdi.

Tahlil va natijalar.

Mazkur bo'limda turizm va mehmondo'stlik industriyasida turistik xizmatlar samaradorligini oshirish masalalari empirik va tahliliy asosda baholanadi. Tadqiqot jarayonida mehmonxona, transport, ovqatlanish hamda ekskursiya xizmatlari bo'yicha olingan ma'lumotlar asosida xizmatlar sifati, turistlar qoniqishi va iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlari o'rganildi.

1. Turistik xizmatlar samaradorligining hozirgi holati tahlili

Tahlil natijalariga ko'ra, turizm xizmatlari bozorida xizmat turlarining ko'payishi bilan bir qatorda ularning sifati o'rtasida sezilarli tafovutlar mavjud. Ayrim mehmonxonalar va turistik firmalarda xizmatlar xalqaro standartlarga mos holda tashkil etilgan bo'lsa, boshqa subyektlarda servis sifati yetarli darajada emasligi kuzatiladi. Bu holat turistlar qoniqishi darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

So'rovnomalar natijalari shuni ko'rsatdiki, turistlarning asosiy qoniqmasligi xodimlar bilan muloqot sifati, xizmat ko'rsatish tezligi va qo'shimcha servislarning yetarli emasligi bilan bog'liq. Shu bilan birga, raqamli xizmatlardan (onlayn bron, elektron to'lovlar, mobil ilovalar) foydalangan turistlar an'anaviy usullardan foydalanganlarga nisbatan yuqori qoniqish darajasini bildirgan.

2. Xizmat sifati va turistlar qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlik

Korrelyatsion tahlil natijalariga ko'ra, xizmat sifati indeksi bilan turistlar qoniqishi o'rtasida kuchli ijobiy bog'liqlik mavjudligi aniqlandi. Xizmat sifati 1 birlikka oshganda, turistlar qoniqishi o'rtacha 0,7–0,8 birlikka ortishi kuzatildi. Bu esa mehmondo'stlik industriyasida sifat menejmenti tizimini joriy etish muhimligini tasdiqlaydi.

Ayniqsa, xodimlarning professional tayyorgarligi va muomala madaniyati eng yuqori ta'sir ko'rsatuvchi omil sifatida aniqlangan. Bu shuni ko'rsatadiki, inson omiliga qaratilgan investitsiyalar xizmatlar samaradorligini oshirishda eng yuqori natijani beradi.

3. Raqamlashtirishning xizmatlar samaradorligiga ta'siri

Tahlil shuni ko'rsatdiki, raqamli texnologiyalarni joriy etgan turistik korxonalarda xizmat ko'rsatish tezligi 25–30 foizga, mijozlar qoniqishi esa o'rtacha 20 foizga oshgan. Onlayn bronlash va CRM tizimlaridan foydalanuvchi mehmonxonalar daromadi an'anaviy tizimga asoslangan mehmonxonalarga nisbatan yuqori ekanligi aniqlandi. Bundan tashqari, mobil ilovalar va raqamli marketing vositalari orqali xizmatlarni targ'ib qilish turistlar oqimini oshirib, bozor segmentatsiyasini yanada aniqroq olib borish imkonini berdi.

4. Barqaror turizm omillarining ta'siri

Mahalliy aholining turizm xizmatlariga jalb etilishi va ekologik mas'uliyatli amaliyotlarni qo'llagan subyektlarda xizmatlar samaradorligi barqarorroq ekanligi aniqlangan. Bunday subyektlarda turistlarning takroriy tashrif buyurish ehtimoli yuqori bo'lib, uzoq muddatli iqtisodiy samaradorlik ta'minlanmoqda.

5. Tadqiqot natijalari

O'tkazilgan tahlillar asosida quyidagi asosiy natijalarga erishildi:

- Turistik xizmatlar samaradorligi xizmat sifati, xodimlar malakasi va raqamlashtirish darajasi bilan bevosita bog'liq.

- Xizmat sifati va turistlar qoniqishi o'rtasida kuchli ijobiy bog'liqlik mavjud.

- Raqamli texnologiyalarni joriy etish xizmatlar tezkorligini va daromadni sezilarli oshiradi.

- Barqaror turizm tamoyillarini qo'llash xizmatlar samaradorligining uzoq muddatli barqarorligini ta'minlaydi.

Ushbu natijalar turizm va mehmondo'stlik industriyasida xizmatlar samaradorligini oshirish bo'yicha ilmiy asoslangan tavsiyalar ishlab chiqish uchun mustahkam asos bo'lib xizmat qiladi.

Turistik xizmatlar samaradorligiga ta'sir etuvchi asosiy omillar:

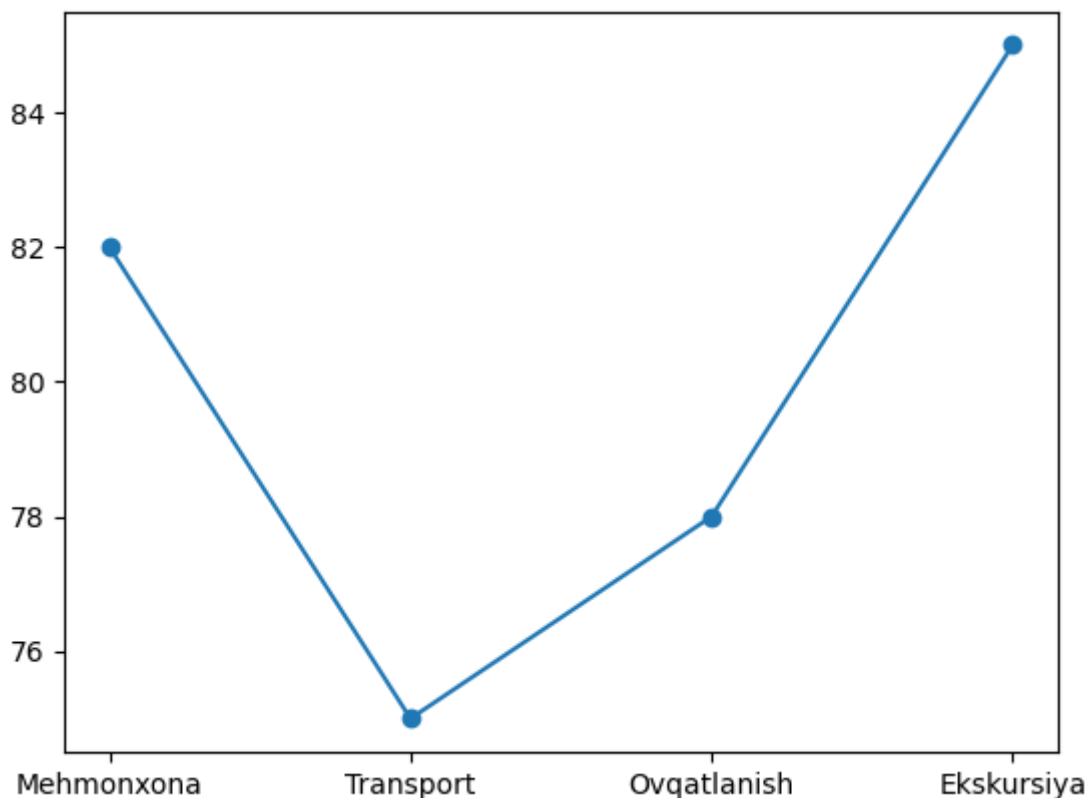
Turistik xizmatlar samaradorligiga ta'sir etuvchi omillarni bir nechta guruhlariga ajratish mumkin: tashkiliy-boshqaruv, texnologik, inson omili, marketing va institutsional omillar.

Tashkiliy-boshqaruv omillari turistik korxonalarning ichki boshqaruv tizimi, strategik rejalashtirish darajasi va xizmatlar jarayonining optimalligi bilan bog'liq. Samarali boshqaruv tizimi

mavjud bo'lgan tashkilotlarda resurslardan oqilona foydalanish, xizmatlarni tezkor va sifatli ko'rsatish imkoniyati yuqori bo'ladi.

Texnologik omillar raqamlashtirish, avtomatlashtirish va innovatsion texnologiyalardan

foydalanish darajasi bilan belgilanadi. Bugungi kunda onlayn bronlash tizimlari, CRM platformalar, elektron to'lovlar va mobil ilovalar turistik xizmatlar samaradorligini sezilarli oshirib, mijozlar uchun qulaylik yaratmoqda.



1-rasm. Turizm xizmat turlari bo'yicha qoniqish darajalari

Inson omili esa mehmondo'stlik industriyasida hal qiluvchi ahamiyatga ega. Xodimlarning professional tayyorgarligi, muloqot madaniyati, xorijiy tillarni bilishi va mijozlarga yo'naltirilganligi xizmatlar sifatini belgilovchi muhim mezonlardir. Malakali va motivatsiyalangan kadrlar mavjud bo'lgan muassasalarda turistlarning qoniqish darajasi yuqori bo'ladi.

Marketing omillari esa turistik mahsulotni to'g'ri targ'ib qilish, brendlash va bozorda pozitsiyalash bilan bog'liq. Raqobat sharoitida xizmatlar samaradorligi ko'p jihatdan axborot yetkazish tezligi va aniqligiga bog'liq.

Raqamli transformatsiya turizm va

mehmondo'stlik industriyasida tub o'zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar (Big Data), bulutli texnologiyalar va mobil platformalar xizmat ko'rsatish jarayonlarini yanada shaffof, tezkor va moslashuvchan qilmoqda.

Masalan, onlayn bronlash tizimlari mehmonxona va transport xizmatlaridan foydalanishni soddalashtirib, turistlar vaqtini tejaydi. Shuningdek, raqamli marketing vositalari orqali turistlar ehtiyojlariga moslashtirilgan xizmatlarni taklif qilish imkoniyati yuzaga keladi. Bu esa xizmatlardan foydalanish samaradorligini oshiradi va daromadni ko'paytiradi.

Virtual reallik texnologiyalari orqali turistik obyektlarni oldindan ko'rsatish, mobil ilovalar orqali yo'nalishlarni rejalashtirish va elektron sharhlar tizimi xizmatlar sifati ustidan jamoatchilik nazoratini kuchaytiradi. Natijada xizmat ko'rsatuvchi subyektlar doimiy ravishda o'z faoliyatini takomillashtirishga majbur bo'ladi.

Barqaror turizm konsepsiyasi doirasida xizmatlar samaradorligi faqat iqtisodiy emas, balki ijtimoiy va ekologik samaradorlikni ham qamrab olishi zarur. Turistik xizmatlarni tashkil etishda mahalliy aholini jalb qilish, ekologik toza texnologiyalarni joriy etish va madaniy merosni asrash muhim yo'nalishlar hisoblanadi.

Mahalliy tadbirkorlarni turizm xizmatlariga jalb etish hududiy iqtisodiyotning rivojlanishiga xizmat qiladi va turistlar uchun autentik tajriba yaratadi. Ekologik jihatdan mas'uliyatli xizmatlar esa uzoq muddatli barqarorlikni ta'minlab, turizm resurslarining saqlanishiga zamin yaratadi.

Xulosa va takliflar.

Ushbu tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, turizm va mehmondo'stlik industriyasini rivojlantirishda turistik xizmatlar samaradorligini oshirish hal qiluvchi ahamiyatga ega. Xizmatlar sifati, raqamlashtirish darajasi, xodimlar malakasi va barqaror turizm tamoyillarining joriy etilishi turistik korxonalar faoliyatining natijadorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

O'tkazilgan tahlillar asosida xizmat sifati bilan turistlar qoniqishi o'rtasida kuchli ijobiy bog'liqlik mavjudligi aniqlandi. Ayniqsa, mehmondo'stlik industriyasida inson omili — ya'ni xodimlarning kasbiy tayyorgarligi, muloqot madaniyati va mijozlarga yo'naltirilganligi xizmatlar

samaradorligini belgilovchi asosiy faktor ekanligi tasdiqlandi. Shuningdek, raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish xizmat ko'rsatish tezligi va aniqligini oshirib, turistik korxonalar daromadini ko'paytirishga xizmat qilmoqda.

Bundan tashqari, barqaror turizm tamoyillariga asoslangan xizmat ko'rsatish modeli uzoq muddatli iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik samaradorlikni ta'minlashda muhim rol o'ynashi aniqlandi. Mahalliy aholining turizm jarayonlariga jalb etilishi, ekologik mas'uliyatli xizmatlar va madaniy merosni asrashga qaratilgan yondashuvlar turistlarning takroriy tashrif buyurish ehtimolini oshiradi.

Umuman olganda, turistik xizmatlar samaradorligini oshirish turizm va mehmondo'stlik industriyasining raqobatbardoshligi, barqarorligi va xalqaro bozordagi mavqeini mustahkamlashning asosiy sharti hisoblanadi.

O'tkazilgan tadqiqot va olingan natijalarga asoslanib quyidagi amaliy takliflar ishlab chiqildi:

- Xizmat sifati menejmenti tizimini joriy etish

Mehmonxona, restoran va turoperatorlarda SERVQUAL va ISO xizmat sifati standartlariga asoslangan monitoring tizimini joriy etish orqali xizmatlar darajasini doimiy nazorat qilish zarur.

- Kadrlar salohiyatini oshirish

Mehmondo'stlik industriyasi xodimlari uchun doimiy treninglar, xorijiy tillar, mijozlar bilan muloqot va raqamli ko'nikmalar bo'yicha qayta tayyorlash dasturlarini yo'lga qo'yish lozim.

- Raqamli texnologiyalarni keng joriy etish

Onlayn bronlash, elektron to'lovlar, CRM va mobil ilovalarni barcha turistik xizmat

ko'rsatuvchi subyektlarda joriy etish xizmatlar samaradorligini sezilarli oshiradi.

- Turistik xizmatlarni diversifikatsiyalash
Ekoturizm, agro-turizm, madaniy va ziyorat turizmi yo'nalishlari bo'yicha yangi servis paketlarini ishlab chiqish orqali turistlar ehtiyojlarini kengroq qamrab olish zarur.

- Barqaror turizm tamoyillarini kuchaytirish
Ekologik toza texnologiyalarni joriy etish, mahalliy aholini turizm xizmatlariga jalb qilish va tabiiy hamda madaniy resurslardan oqilona foydalanishni ta'minlash kerak.

- Hududiy brendlash va marketingni kuchaytirish

Xususan, Samarkand viloyatining turistik salohiyatini (ekoturizm, tarixiy va madaniy obyektlar) raqamli marketing orqali faol targ'ib qilish xizmatlar samaradorligini oshiradi.

Xulosa qilib aytganda, turistik xizmatlar samaradorligini oshirish turizm va mehmondo'stlik industriyasining raqobatbardoshligi, iqtisodiy samaradorligi va barqaror rivojlanishini ta'minlovchi asosiy shartlardan biridir. Shu bois, ushbu yo'nalishda kompleks, innovatsion va tizimli yondashuvni joriy etish dolzarb hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-60-son Farmoni. "2022-2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasi". — Toshkent, 2022.
2. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarori. "Turizm sohasini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida". — Toshkent, 2023.
3. UNWTO. International Tourism Highlights. — Madrid: World Tourism Organization, 2023.
4. Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. Marketing for Hospitality and Tourism. — 7th ed. — Pearson Education, 2022.
5. Lovelock, C., Wirtz, J. Services Marketing: People, Technology, Strategy. — 9th ed. — Pearson, 2021.
6. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. — McGraw-Hill, 2020.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. — Journal of Retailing, 1988.
8. O'zbekiston Respublikasi Statistika agentligi. Turizm sohasining asosiy ko'rsatkichlari. — Toshkent, 2023.
9. O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasi. O'zbekiston turizmi rivoji bo'yicha yillik hisobot. — Toshkent, 2023.
10. Xoliqulov A., Saidova N. O'zbekistonda turizm xizmatlarini rivojlantirish masalalari. — Toshkent: Iqtisodiyot, 2021.
11. Abdullayev M. Mehmondo'stlik industriyasida xizmat sifati menejmenti. — Toshkent: Fan, 2022.
12. Middleton, V. T. C., Clarke, J. Marketing in Travel and Tourism. — Routledge, 2019.

CONTENTS

1	Усманова Дилафруз Каршиевна	4-11
	ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ И НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ В УЗБЕКИСТАНЕ	
2	Umarova Ra'no Sunnatxonovna	12-20
	SAMARQAND VILOYATI MAHALLALARIDAGI DAVLAT XIZMATCHILARI UCHUN SOHAVIY MALAKA OSHIRISH VA QAYTA TAYYORLASH KURSLARINI TASHKIL ETISHNI TAKOMILLASHTIRISH MASALASI	
3	Karjavova Xurshida Abdumalikovna	21-28
	AHOLI MOLIVAVIY SAVODXONLIGINI OSHIRISHNING IQTISODIY AHAMIYATI	
4	Yuldashev Shamsiddin Qiyamiddinovich, Xojiyev Muxammadjon Mansur o'g'li	29-34
	QURILISH SOHASIDA MEHNAT UNUMDORLIGINI OSHIRISHDA INSON KAPITALINING O'RNI	
5	Isoqov Zafarjon Zokirjonovich	35-40
	MAHALLIY BUDJET SOLIQLI DAROMADLARINI SHAKLLANTIRISHDA FISKAL SIYOSATNING ROLI VA SAMARADORLIGI.	
6	Qarshiyev Behzod Berkinbayevich	41-46
	TIBBIY XIZMATLARNI BAHOLASHNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI	
7	Urunova Nozima Ulmasovna, Yo'ldosheva Latofat Tolib qizi	47-52
	BANDLIKNING KAMBAG'ALLIK DARAJASIGA TA'SIRI (SAMARQAND VILOYATI MISOLIDA)	
8	Rahmonov Siyovush Turob o'g'li	53-60
	SAMARQAND VILOYATI TURIZM KORXONALARIDA XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISHNING HOLATI	
9	Normurodova Zulfiya Izatullayevna	61-65
	TURIZM XIZMATLARINING MILLIY IQTISODIYOTGA TA'SIRI	
10	Norboyev Allayor Ismoilovich	66-71
	INSON RESURSLARINING MAHALLA TARAQQIYOTIDAGI O'RNI	
11	Abduvaliyev Abdurahim Salim o'g'li, Tolibova Taxmina Erkinovna	72-77
	RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA HUDUDIY MEDIA XIZMATLARINING RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI (SAMARQAND VILOYATI MISOLIDA)	
12	Yo'ldosheva Latofat Tolib qizi, Urunova Nozima Ulmasovna	78-83
	HUDUDLARDA AHOLINING DAM Olishida EKOTURIZM-REKREATSIYA XIZMATLARINI KO'RSATISHNING ASOSIY YO'NALISHLARI VA RIVOJLANTIRISH PROGNOZI	
13	Umirov Islombek Furqatovich	84-94
	SOVEREIGN DEBT SUSTAINABILITY IN JAPAN: LONG-RUN STATISTICAL PROJECTIONS AND MACRO-FISCAL PERSISTENCE	
14	Baxriddinov G'olib Shokirjon o'g'li, Hayot Abduqodirov Xurshid o'g'li	95-102
	YURTIMIZDA ISLOM BANKLARI: SHAKLLANISHI, ZARURATI VA RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI	

15	Hayot Abduqodirov Xurshid o'g'li, Baxriddinov G'olib Shokirjon o'g'li	103-108
	O'ZBEKISTONDA KRIPTO-AKTIVLAR INTEGRATSIYASI: IQTISODIY IMKONIYATLAR, MOLIVAVIY HAVFLAR VA REGULYATORLIK YONDASHUVLARI	
16	Isrofilov Firdavs Ibrohim o'g'li	109-117
	TURISTIK HUDUDLARDA OVERTURIZM TAHLILI: NAZARIY MODELLAR VA AMALIY TAJRIBALAR	
17	Бабаназарова Севара Абдиназаровна, Исмоилова Феруза Кубаймуродовна	118-124
	РАЗВИТИЕ РЫНКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ И ПРОЦЕСС ИНТЕГРАЦИИ С РЫНКОМ ТРУДА	
18	Aliyev Hasan Rayimjonovich	125-134
	O'ZBEKISTONDA RAQAMLI TO'LOV INFRATUZILMASINI SHAKILLANISHI VA RIVOJLANISH DINAMIKASI: TARIXIY, ILMIY HAMDA BOZOR TAHLILI	
19	Ismailova Ma'mura Eldorovna	135-142
	XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA MIJOZLAR BILAN MUNOSABATLARNI BOSHQARISH MEXANIZMLARI VA ULARNING RIVOJLANISH BOSQICHLARI	
20	Sarvinov Ashurova	143-152
	THE ROLE OF TOURISTIC AGENCIES IN DEVELOPMENT OF GASTRONOMIC TOURISM IN SAMARKAND CITY	
21	Mansurova Nargiza Shamsiddinovna	153-161
	BARQAROR TURIZMNI TA'MINLASHDA INSON RESURLARINI YASHIL BOSHQARISH (GHRM) TIZIMINING AHAMIYATI	
22	Bakayev Ziyovuddin Toshbolta o'g'li	162-169
	TURIZM VA MEHMONDO'STLIK INDUSTRIYASINI RIVOJLANTIRISHDA TURISTIK XIZMATLAR SAMARADORLIGINI OSHIRISH	
23	Ko'charov Xurshid Xurram o'g'li	170-176
	XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA KORXONALAR RAQOBATBARDOSH LIGIGA TA'SIR ETUVCHI OMILLAR VA ULARNI TAKOMILLASHTIRISH YO'NALISHLARI	
24	Шерматов Ахрор Абдихакимович	177-182
	НАУЧНО-ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ТЕРМИНУ «ИНВЕСТИЦИИ»	
25	Sultanova Nigina Utkurovna	183-189
	RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA MEHMONXONALAR RAQOBAT-BARDOSHLIGINI OSHIRISH MEXANIZMLARI	
26	Pardayeva Ozoda Mamayunusovna	190-198
	GASTRONOMIK TURIZMDA OILAVIY BIZNESNING O'RNI: SAMARQAND MILLIY TAOMLARI VA "PAZANDACHILIK MASTER-KLASSLARI"	
27	Rabbimov Muxriddin Musoqul o'g'li	199-204
	O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI BANK TIZIMINI RAQAMLASHTIRISH JARAYONLARI VA ULARNING SAMARADORLIGINI TAHLILI	
28	Shirov Ravshan Izzatullayevich	205-210
	O'ZBEKISTON BANK TIZIMIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA HOLATI VA TAHLILI	