

TURIZMDA XIZMAT KO'RSATISH SIFATI VA UNI BOSHQARISHNING ZAMONAVIY MEXANIZMLARI

Karimova Sadoqat Sherali qizi

TDIU Turizm fakulteti talabasi sadoqatkarimova4335@gmail.com

Tajibayeva Komila Taxirjonovna

TDIU Tyutorlar faoliyatini muvofiqlashtirish bo'limi tyutori

Kandaxarov Zafar Ishratovich

Independent Researcher of the Department "Economic Theory" TSEU

zkandaxarov95@gmail.com ORCID: 0009-0007-1863-0413

Annotatsiya: Mazkur maqolada turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifati va uni boshqarishning zamonaviy mexanizmlari tahlil qilinadi. Turizm xizmatlarining sifatini oshirish turistik korxonalarining raqobatbardoshligini ta'minlashda muhim omillardan biri hisoblanadi. Tadqiqotda turizm xizmatlari sifati tushunchasi, uning asosiy mezonlari hamda zamonaviy boshqaruv mexanizmlari o'rganildi. Shuningdek, marketing yondashuvlari, raqamli texnologiyalar va sifat menejmenti tizimlarining turizm xizmatlari sifatini oshirishdagi ahamiyati tahlil qilindi. Tadqiqot natijalari turizm korxonalarida xizmat ko'rsatish sifatini samarali boshqarish orqali mijozlar qoniqishini oshirish va turizm industriyasining barqaror rivojlanishini ta'minlash mumkinligini ko'rsatadi.

Kalit so'zlar: turizm, xizmat ko'rsatish sifati, sifat menejmenti, marketing, turizm xizmatlari, raqamli texnologiyalar, mijozlar qoniqishi.

KIRISH

Bugungi kunda turizm jahon iqtisodiyotining eng muhim va tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Global turizm bozorida raqobatning kuchayib borishi turizm korxonalaridan xizmat ko'rsatish sifatini doimiy ravishda oshirib borishni talab etmoqda. Turizm xizmatlari nomoddiy bo'lgani sababli ularning sifati ko'p jihatdan xizmat ko'rsatish jarayonining samaradorligi, mijoz bilan muloqot darajasi hamda xizmat ko'rsatish madaniyati bilan belgilanadi.

Turizm xizmatlari sifatini boshqarish zamonaviy turizm menejmentining muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Xizmat sifati turistlarning qoniqishi, ularning qayta tashrif buyurish ehtimoli va turizm korxonasining bozordagi raqobatbardoshligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli turizm xizmatlari sifatini boshqarishning samarali mexanizmlarini ishlab chiqish muhim ilmiy va amaliy ahamiyatga ega.

Mazkur tadqiqotning maqsadi turizm xizmat ko'rsatish sifati tushunchasini tahlil qilish hamda uni boshqarishning zamonaviy mexanizmlarini aniqlashdan iborat.⁶⁸

Asosiy qism. Turizm xizmat ko'rsatish sifati tushunchasi va uning ahamiyati:

Turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifati turistik xizmatlar iste'molchilari – turistlarning ehtiyojlari va kutgan natijalarini qanchalik darajada qondirish bilan belgilanadi. Turizm xizmatlari nomoddiy xarakterga ega bo'lgani sababli ularni

⁶⁸ . Philip Kotler, Bowen, J., & Makens, J. (2017). Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson Education.

baholash ko'pincha turistlarning subyektiv fikri va taassurotlariga bog'liq bo'ladi. Shuning uchun xizmat sifati turizm korxonasining muvaffaqiyati, obro'-e'tibori va raqobatbardoshligini belgilovchi muhim omillardan biri hisoblanadi.

Turizmda xizmat ko'rsatish sifati bir necha muhim komponentlardan iborat bo'ladi. Bular xizmat ko'rsatish tezligi, xodimlarning professional malakasi, mijozlar bilan muloqot madaniyati, xizmat ko'rsatish jarayonining qulayligi hamda xizmatlarning ishonchliligi bilan tavsiflanadi. Yuqori sifatli xizmat ko'rsatish turistlarda ijobiy taassurot uyg'otadi va ularning kelajakda ham ushbu xizmatlardan foydalanish ehtimolini oshiradi.

Xizmat sifati nazariyasiga ko'ra, turistlarning xizmatdan qoniqish darajasi ularning xizmatdan kutgan natijalari va amalda olingan xizmat o'rtasidagi farq bilan belgilanadi. Shu jihatdan xizmat sifati turizm korxonalari faoliyatining samaradorligini oshirishda muhim strategik omil hisoblanadi.

Turizm xizmatlari sifatini baholash mezonlari: Turizm xizmatlari sifatini baholashda bir qator mezonlar qo'llaniladi. Ushbu mezonlar xizmat ko'rsatish jarayonining turli jihatlarini qamrab oladi va turistlarning umumiy qoniqish darajasini aniqlash imkonini beradi.

Xizmatlarning ishonchliligi muhim mezonlardan biri hisoblanadi. Bu turistlarga va'da qilingan xizmatlarning o'z vaqtida va sifatli bajarilishini anglatadi. Ikkinchidan, xizmat ko'rsatish tezkorligi muhim ahamiyatga ega bo'lib, turistlarning talablariga tezkor javob berish va xizmat ko'rsatish jarayonini samarali tashkil etishni o'z ichiga oladi.⁶⁹

Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning malakasi va professional tayyorgarligi xizmat sifati darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Turizm sohasida faoliyat yuritayotgan xodimlarning bilim darajasi, kommunikativ ko'nikmalari va xizmat ko'rsatish madaniyati turistlar bilan samarali muloqot o'rnatishga yordam beradi.⁷⁰

Shuningdek, xizmat ko'rsatish jarayonining qulayligi va xavfsizligi ham turizm xizmatlari sifatini baholashda muhim mezonlardan hisoblanadi. Turistlar uchun qulay sharoit yaratish, transport, joylashtirish va ovqatlanish xizmatlarini samarali tashkil etish xizmat sifatining muhim ko'rsatkichlaridan biridir.⁷¹

Turizmda xizmat ko'rsatish sifatini boshqarishning zamonaviy mexanizmlari

Zamonaviy sharoitda turizm xizmatlari sifatini boshqarish bir qator innovatsion va samarali mexanizmlar orqali amalga oshiriladi. Ushbu mexanizmlar turizm korxonalarining faoliyatini takomillashtirish hamda turistlar qoniqishini oshirishga qaratilgan.⁷²

Birinchi mexanizm sifat menejmenti tizimlarini joriy etishdir. Sifat menejmenti tizimi xizmat ko'rsatish jarayonlarini rejalashtirish, nazorat qilish va takomillashtirishga qaratilgan boshqaruv usullarini o'z ichiga oladi. Ushbu tizim xizmat ko'rsatish jarayonlarining barqarorligini ta'minlashga yordam beradi.

⁶⁹ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

⁷⁰ David Buhalis (2019). *Smart tourism and digital transformation in tourism industry*. *Tourism Management*

⁷¹ A. Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*

⁷² Caroline Cooper (2020). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education.

Ikkinchi mexanizm marketing yondashuvlarini qo'llashdir. Turizm korxonalari turistlarning ehtiyoj va talablarini o'rganish orqali xizmatlarni takomillashtirish imkoniyatiga ega bo'ladi. Marketing tadqiqotlari, mijozlar fikrini o'rganish hamda xizmatlar bo'yicha tahlillar xizmat sifatini oshirishda muhim rol o'ynaydi.

Uchinchi mexanizm raqamli texnologiyalarni joriy etish hisoblanadi. Zamonaviy turizmدا elektron bronlash tizimlari, mobil ilovalar va onlayn xizmat ko'rsatish platformalari keng qo'llanilmoqda. Ushbu texnologiyalar turistlar uchun qulaylik yaratib, xizmat ko'rsatish jarayonining samaradorligini oshiradi.

Turizm xizmatlari sifati ko'p jihatdan xodimlarning professional tayyorgarligi va xizmat ko'rsatish madaniyatiga bog'liq. Shu sababli turizm korxonalarida xodimlarni muntazam o'qitish, treninglar tashkil etish va malakasini oshirish muhim ahamiyat kasb etadi.⁷³

Turizm xizmatlari sifatini oshirishning istiqbolli yo'nalishlari: Kelajakda turizm xizmatlari sifatini oshirish uchun bir qator istiqbolli yo'nalishlarga e'tibor qaratish zarur. Jumladan, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish hamda innovatsion xizmat turlarini rivojlantirish muhim hisoblanadi.⁷⁴

Bundan tashqari, mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv strategiyalarini qo'llash, xizmat ko'rsatish standartlarini takomillashtirish hamda turizm korxonalarida sifat nazorati tizimini rivojlantirish xizmat sifatini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Ushbu chora-tadbirlar turizm korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish hamda turistlar qoniqishini ta'minlashga xizmat qiladi.

Mavzu dolzarbligi⁷⁵

Mavzu dolzarbligi: Bugungi kunda turizm jahon iqtisodiyotining eng tez rivojlanayotgan va yuqori darajada daromad keltiradigan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Xalqaro turizm oqimlarining ortib borishi, turizm xizmatlari bozorida raqobatning kuchayishi hamda turistlarning talab va ehtiyojlari tobora murakkablashib borayotgani turizm korxonalaridan xizmat ko'rsatish sifatini doimiy ravishda takomillashtirib borishni talab etmoqda. Shu sababli turizmда xizmat ko'rsatish sifati va uni samarali boshqarish masalasi bugungi kunda dolzarb ilmiy-amaliy ahamiyat kasb etadi.

Ma'lumotlarga ko'ra, global turizm bozori pandemiyadan keyingi davrda tez sur'atlarda tiklanib, xalqaro turistik oqimlar yil sayin ortib bormoqda. Bu jarayon turizm xizmatlari sifatiga bo'lgan talabni yanada oshirmoqda. Chunki turistlar nafaqat sayohat qilishni, balki yuqori darajadagi qulaylik, xavfsizlik, tezkorlik va professional xizmat ko'rsatishni ham kutishadi. Natijada turizm korxonalari o'rtasida xizmat sifati asosida raqobat kuchaymoqda.⁷⁶

Shuningdek, raqamli texnologiyalarning rivojlanishi, onlayn bronlash tizimlari, mobil ilovalar va turizm platformalarining keng joriy etilishi turizm xizmatlari sifatini

⁷³ Goeldner, C., & Ritchie, J. (2018). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Wiley.

⁷⁴ Holloway, J. C., Humphreys, C., & Davidson, R. (2019). *The Business of Tourism*. Pearson.

⁷⁵ Caroline Cooper (2020). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education.

⁷⁶ Porter, M. (2018). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.

boshqarishning yangi mexanizmlarini shakllantirmoqda. Zamonaviy turizm sharoitida xizmat sifati nafaqat xizmat ko'rsatish jarayonining samaradorligi, balki innovatsion texnologiyalarni qo'llash, marketing strategiyalarini takomillashtirish hamda mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tizimini rivojlantirish bilan ham chambarchas bog'liqdir.⁷⁷

O'zbekiston Respublikasida ham turizm iqtisodiyotning ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida rivojlantirilmoqda. Turizm infratuzilmasini modernizatsiya qilish, yangi turistik yo'nalishlarni rivojlantirish hamda xizmat ko'rsatish sifatini xalqaro standartlar darajasiga olib chiqish davlat siyosatining muhim vazifalaridan hisoblanadi. Shu nuqtai nazardan, turizm xizmat ko'rsatish sifatini oshirish hamda uni boshqarishning zamonaviy mexanizmlarini ilmiy jihatdan o'rganish muhim ahamiyat kasb etadi.⁷⁸

Demak, turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifatini boshqarish tizimini takomillashtirish, innovatsion yondashuvlar va raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali turistlar qoniqishini oshirish hamda turizm korxonalarining raqobatbardoshligini ta'minlash mazkur tadqiqot mavzusining dolzarbligini belgilaydi.

So'nggi yillarda turizm global iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan sohalaridan biri bo'lib qolmoqda. Ma'lumotlarga ko'ra, 2024-yilda dunyo bo'yicha 1,4 milliard xalqaro turist safar qilgan, bu ko'rsatkich 2023-yilga nisbatan 11 % ga ko'pdir.

2025-yilga kelib esa xalqaro turistlar soni 1,52 milliardga yetgan, bu global turizmning pandemiyadan keyingi davrda to'liq tiklanganini ko'rsatadi.

Jahon turizm ko'rsatkichlari (2023–2025)			
Ko'rsatkich	2023	2024	2025
Xalqaro turistlar soni (mlrd)	1.26 milliard turist	1.40 milliard turist	1.52 milliard turist
O'sish sur'ati (%)	34%	11%	4%
Turizm daromadi (trln \$)	1,6	1,9	2.0 (prognoz)
O'rtacha turist sarfi (\$)	950	10000	1050

UN Tourism (UNWTO) xalqaro turizm hisobotlari asosida tuzilgan.

Shuningdek, turizm sanoati 2024-yilda 1,9 trillion AQSh dollari daromad keltirgan va o'rtacha bir turist sarfi taxminan 1000 dollarni tashkil etgan.

Markaziy Osiyo mamlakatlari ham turizm rivojida sezilarli natijalarga erishmoqda. Masalan, O'zbekistonga 2025-yilda 10,7 milliondan ortiq xorijiy turist tashrif buyurgan va turizm xizmatlari eksporti 3,74 milliard yevroni tashkil etgan.

Bu ko'rsatkichlar turizm xizmatlari sifatini oshirish va xizmat ko'rsatish tizimini zamonaviy boshqaruv mexanizmlari asosida rivojlantirish zarurligini ko'rsatadi.

Muammoning yechimi: Turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifati bilan bog'liq muammolarni bartaraf etish va xizmat sifatini oshirish uchun zamonaviy boshqaruv mexanizmlarini joriy etish muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu jarayonda turizm korxonalari faoliyatini takomillashtirish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini standartlashtirish hamda mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tizimini rivojlantirish zarur.

⁷⁷ Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2020). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*

⁷⁸ Sigala, M. (2021). Digital transformation in tourism and hospitality. *Journal of Tourism Futures*.

Turizm korxonalarida sifat menejmenti tizimini joriy etish muhim yechimlardan biri hisoblanadi. Xizmat ko'rsatish jarayonlarini xalqaro standartlar asosida tashkil etish xizmat sifatining barqarorligini ta'minlaydi. Sifat menejmenti tizimi orqali xizmat ko'rsatish jarayonlarini rejalashtirish, nazorat qilish va doimiy ravishda takomillashtirish imkoniyati yaratiladi.

Marketing tadqiqotlarini rivojlantirish orqali turistlarning ehtiyoj va talablarini chuqur o'rganish zarur. Turizm korxonalari mijozlarning fikr-mulohazalarini muntazam ravishda tahlil qilish, so'rovnomalar o'tkazish va xizmatlardan foydalanish jarayonidagi kamchiliklarni aniqlash orqali xizmat sifatini yaxshilashlari mumkin.

Raqamli texnologiyalarni keng joriy etish turizm xizmatlari sifatini oshirishning samarali usullaridan biridir. Elektron bronlash tizimlari, mobil ilovalar, onlayn xizmat ko'rsatish platformalari hamda sun'iy intellekt asosidagi xizmatlar turistlar uchun qulaylik yaratib, xizmat ko'rsatish jarayonining tezligi va samaradorligini oshiradi.

Kadrlar salohiyatini rivojlantirish xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Turizm sohasida faoliyat yuritayotgan xodimlarning professional bilimlari, xizmat ko'rsatish madaniyati va kommunikativ ko'nikmalarini rivojlantirish maqsadida muntazam ravishda treninglar va malaka oshirish kurslarini tashkil etish zarur.

Mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv strategiyalarini qo'llash muhim hisoblanadi. Turizm korxonalari xizmat ko'rsatish jarayonida turistlarning ehtiyojlari va qoniqish darajasini asosiy mezon sifatida belgilashlari lozim. Bu esa xizmatlar sifatini oshirish va mijozlar sodiqligini mustahkamlashga yordam beradi.

Xulosa va takliflar: O'tkazilgan tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifati turistik korxonalarining raqobatbardoshligi va barqaror rivojlanishini ta'minlovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Turizm xizmatlari o'zining nomoddiy xususiyatlari bilan boshqa xizmat turlaridan farq qiladi va ularning sifati ko'p jihatdan xizmat ko'rsatish jarayonining tashkil etilishi, xodimlarning professional malakasi hamda mijozlar bilan samarali muloqotga bog'liq bo'ladi.

Zamonaviy sharoitda turizm xizmatlari sifati nafaqat xizmat ko'rsatish darajasi bilan, balki innovatsion texnologiyalarni joriy etish, marketing strategiyalarini takomillashtirish hamda mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tizimini rivojlantirish bilan ham chambarchas bog'liqdir. Shu sababli turizm korxonalarida xizmat ko'rsatish sifatini boshqarishning zamonaviy mexanizmlarini qo'llash muhim ahamiyat kasb etadi.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, turizm xizmatlari sifatini oshirish orqali turistlar qoniqishini ta'minlash, ularning qayta tashrif buyurish ehtimolini oshirish hamda turizm korxonalarining bozordagi raqobatbardoshligini mustahkamlash mumkin. Bu esa o'z navbatida turizm industriyasining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, turizm xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va uni samarali boshqarish bo'yicha quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

Turizm korxonalarida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish maqsadida xalqaro standartlarga asoslangan sifat menejmenti tizimlarini keng joriy etish zarur.

Turistlarning ehtiyoj va talablarini aniqlash maqsadida marketing tadqiqotlarini muntazam ravishda o'tkazish hamda mijozlar fikrini tahlil qilish tizimini rivojlantirish lozim.

Turizm xizmatlari sifatini oshirish uchun elektron bronlash tizimlari, mobil ilovalar va onlayn xizmat ko'rsatish platformalarini keng joriy etish maqsadga muvofiqdir.

Turizm sohasida faoliyat yuritayotgan xodimlarning professional malakasini oshirish, xizmat ko'rsatish madaniyatini rivojlantirish hamda ularni zamonaviy turizm texnologiyalariga o'qitish zarur.

Turizm korxonalarida mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv strategiyalarini joriy etish orqali turistlar qoniqishini oshirish va xizmatlar sifatini takomillashtirish muhim hisoblanadi.

Turizm xizmatlari sifatini nazorat qilish uchun monitoring va baholash tizimini joriy etish hamda xizmat ko'rsatish jarayonlarini muntazam ravishda tahlil qilib borish zarur.

Umuman olganda, turizm xizmatlari sifatini oshirishga qaratilgan ushbu chora-tadbirlarni amalga oshirish turizm korxonalarining samarali faoliyat yuritishini ta'minlaydi hamda turizm sohasining iqtisodiy rivojlanishiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Philip Kotler, Bowen, J., & Makens, J. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.
2. A. Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*
3. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
4. David Buhalis (2019). *Smart tourism and digital transformation in tourism industry*. *Tourism Management*
5. Caroline Cooper (2020). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education.
6. Goeldner, C., & Ritchie, J. (2018). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Wiley.
7. Holloway, J. C., Humphreys, C., & Davidson, R. (2019). *The Business of Tourism*. Pearson.
8. Page, S. (2019). *Tourism Management*. Routledge.
9. Middleton, V., Fyall, A., Morgan, M., & Ranchhod, A. (2018). *Marketing in Travel and Tourism*. Routledge.
10. Morrison, A. (2019). *Marketing and Managing Tourism Destinations*. Routledge.
11. Weaver, D., & Lawton, L. (2018). *Tourism Management*. Wiley.
12. UN Tourism (2025). *World Tourism Barometer*. Madrid.
13. World Tourism Organization (2024). *International Tourism Highlights*. Madrid.
14. OECD (2023). *Tourism Trends and Policies*. Paris.

15. World Travel & Tourism Council (2024). Travel & Tourism Economic Impact Report. London.
16. Kandampully, J., Mok, C., & Sparks, B. (2018). Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure. Routledge.
17. Pine, B., & Gilmore, J. (2019). The Experience Economy. Harvard Business School Press.
18. Porter, M. (2018). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press.
19. Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2020). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 30(3).
20. Sigala, M. (2021). Digital transformation in tourism and hospitality. *Journal of Tourism Futures*.
21. Jamal, T., & Camargo, B. (2019). Tourism governance and policy. *Tourism Management Perspectives*.
22. Fuchs, M., & Weiermair, K. (2021). Tourism service quality and customer satisfaction. *Tourism Review*.
23. Lyu, H., & Yang, X. (2025). Sustainable tourism development and service quality. *Sustainability Journal*.
24. Hall, C. M. (2017). *Tourism Planning: Policies, Processes and Relationships*. Pearson.
25. Fyall, A., Garrod, B., & Wang, Y. (2020). *Destination Collaboration in Tourism*. Channel View Publications.
26. Buhalis, D., & Law, R. (2020). Progress in information technology and tourism management. *Tourism Management*.
27. World Bank. (2023). *Tourism for Development Report*. Washington DC.
28. UN Tourism. (2024). *Sustainable Tourism Indicators Report*. Madrid.
29. OECD. (2022). *Tourism Policy Responses*. Paris.
30. WTTC. (2023). *Global Travel and Tourism Trends Report*. London.