



AKTUAR MOLIYA VA BUXGALTERIYA HISOBI ILMIY JURNALI

Vol. 4 Issue 08 | pp. 146-149 | ISSN: 2181-1865

Available online <https://finance.tsue.uz/index.php/afa>

TURIZMDA XIZMAT KO'RSATISH SOHASINI TAKOMILLASHTIRISH ISTIQBOLLARI



Erkayeva Barno
Normurodova Zebo
Qarshi davlat universiteti

Annotatsiya: Turizm - iqtisodiyotning tezkor rivojlanayotgan sohalaridan biri hisoblanadi. O'zbekiston kabi tarixiy va madaniy boy mamlakatlarda turizm sohasining rivojlanishi, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish orqali yanada yuqori darajaga ko'tarilishi mumkin. Ushbu maqolada turizm sohasida xizmat ko'rsatishni takomillashtirishning asosiy yo'nalishlari va ularning iqtisodiyotga ta'siri muhokama qilinadi.

Kalit so'zlar: Turizm, xizmat ko'rsatish sifati, mehmondo'stlik, infratuzilma, raqamli texnologiyalar.

Abstract: Tourism is considered one of the rapidly developing sectors of the economy. In countries rich in historical and cultural heritage like Uzbekistan, the development of the tourism sector can be elevated to a higher level by improving the quality of service. This article discusses the main directions for improving service in the tourism sector and their impact on the economy.

Keywords: Tourism, service quality, hospitality, infrastructure, digital technologies.

Аннотация: Туризм считается одной из быстро развивающихся отраслей экономики. В странах с богатым историческим и культурным наследием, таких как Узбекистан, развитие туристической отрасли может быть поднято на более высокий уровень за счет улучшения качества обслуживания. В данной статье обсуждаются основные направления улучшения обслуживания в туристической сфере и их влияние на экономику.

Ключевые слова: Туризм, качество обслуживания, гостеприимство, инфраструктура, цифровые технологии.

Kirish

Mamlakatimiz o'zining boy tarixiy va madaniy merosiga ega bo'lganligi sababli, dunyo bo'ylab ko'plab turistlarni jalb qilish imkoniyatiga ega. Davlatimiz, ipak yo'li davridan beri madaniyatlar chorrahasi sifatida tanilgan bo'lib, bu uning turistik jozibadorligini yanada oshiradi. Shu bilan birga, turizm sohasi iqtisodiyotning jadal rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi va mamlakatning jahon bozorida raqobatbardoshligini oshirishda muhim o'rin tutadi. Shu sababli, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, nafaqat turistlar sonini ko'paytirishga, balki ularning mamlakatga qayta kelishini va ijobiy tajribalarini boshqalar bilan bo'lishishini ham ta'minlaydi.

Bugungi kunda global turizm industriyasi tez sur'atlarda o'sib bormoqda va bu jarayonda xizmat ko'rsatishning ahamiyati tobora ortib bormoqda. Xizmat ko'rsatish sifati

turistlarning mamlakat haqidagi umumiy tasavvurini shakllantirishda hal qiluvchi omil hisoblanadi. Shu bilan birga, turizm xizmatlari bozori juda raqobatbardosh bo'lib, har bir mamlakat o'zining turistik xizmatlarini takomillashtirish orqali turistlarni jalb qilish va ularga unutilmas tajriba taqdim etishga intiladi.

O'zbekistonning turizm sohasida xizmat ko'rsatish darajasini oshirishga bo'lgan ehtiyoji, shuningdek, bu boradagi amaliy choralarni belgilash zaruratini taqozo etadi. Bu jarayon, nafaqat turistik xizmatlarni, balki umumiy mehmondo'stlik madaniyatini ham yuksaltiradi, bu esa mamlakatning turistik salohiyatini to'liq namoyon etish imkonini beradi. Ana shunday muhitda xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, turizm tarmog'ini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlaridan biriga aylanadi.

Adabiyotlar Sharhi:

Turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifati, raqamli texnologiyalar, va mehmondo'stlik madaniyatini o'rganishda ko'plab tadqiqotlar mavjud bo'lib, bu soha bo'yicha ilmiy ma'lumotlarning kengayishiga yordam beradi.

Parasuraman, Zeithaml, va Berry (1988) tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmat ko'rsatish sifatini besh asosiy o'lchov orqali o'lchaydi: tangibles (ko'rinadigan jihatlari), reliability (ishonchlilik), responsiveness (javob berish qobiliyati), assurance (kafolat), va empathy (hamdardlik). Bu o'lchovlar xizmat ko'rsatish sifatining turli aspektlarini qamrab oladi va ular mehmondo'stlik sohasida xizmat ko'rsatishni yaxshilash uchun asosiy yo'naltiruvchi kuchlardir[1].

Choi va Chu (2001) o'z tadqiqotlarida Honkong mehmonxona sanoatida xodimlarning xizmat ko'rsatish sifati va mijozlar loyihalashiga ta'sirini o'rganishadi. Ular xizmat ko'rsatish sifati yuqori bo'lgan mehmonxonalarda mijozlar loyihalash darajasi ham yuqori ekanligini aniqlashgan, bu esa mehmonxonalarning bozordagi raqobatbardoshligini oshirishga yordam beradi[2].

Buhalis va Law (2008) tadqiqotida zamonaviy texnologiyalar, jumladan internet va mobil texnologiyalar turizm sohasidagi xizmatlar sifatini oshirishda qanday qo'llanilayotgani haqida tahlil qilinadi. Ular raqamli texnologiyalarning turizm sohasidagi potentsialini namoyish etib, bu sohada yangi biznes modellari va mijozlarga xizmat ko'rsatish usullarini yaxshilash imkoniyatlarini ko'rsatib berishgan[3].

Gretzel va boshqalar (2015) smart turizm tushunchasini kiritishadi va zamonaviy texnologiyalarning turizm sohasida qanday yangiliklar kiritayotganini o'rganishadi. Ularning tadqiqoti texnologiya va innovatsiyalarning turizm tajribasini individualizatsiya qilish va mijozlar bilan aloqani mustahkamlashda qanday yordam berayotganini ko'rsatadi[4].

Dwyer va Kim (2003) o'z tadqiqotlarida turizmning milliy iqtisodiyotlarga ta'sirini ko'rib chiqishadi. Ular turizmning iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik ta'sirlarini tahlil qilish orqali, bu sohani rivojlantirishning milliy daromadlarni oshirishdagi ahamiyatini ta'kidlashadi. Ular turizm sohasini rivojlantirish orqali jahon miqyosida raqobatbardoshlikni oshirish va barqaror iqtisodiy o'sishga erishish mumkinligini qayd etishadi[5].

Tahlil va Natijalar

Turizm sohasida xizmat ko'rsatishni yaxshilash bo'yicha rivojlangan va rivojlanayotgan mamlakatlar tajribalarini solishtirish orqali, har bir mintaqaning o'ziga xos yondashuvlari va qiyinchiliklari aniqlanadi.

Jadval 1. Rivojlangan Mamlakatlar Tajribasi

Element	Tavsif
Innovatsiya va Texnologiya	Raqamli texnologiyalarni keng qo'llash, masalan, virtual reallik turlari va shaxsiylashtirilgan sayohat tajribalari yaratish.
Sifatni Nazorat Qilish	Mijozlar roziligi va sifatni baholash tizimlari orqali doimiy ravishda xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish va yaxshilash.
Professional Rivojlanish	Xodimlarni muntazam ravishda o'qitish va ularga zamonaviy bilimlar berish orqali xizmat ko'rsatish sifatini oshirish.

Manba: Muallif tomonidan tayyorlandi

Rivojlangan mamlakatlarda turizm sohasida xizmat ko'rsatishni yaxshilashga qaratilgan yondashuvlar asosan texnologik innovatsiyalar va sifat nazorati bilan bog'liq. Raqamli texnologiyalar mijozlar tajribasini shaxsiylashtirish va qulayliklar yaratishda muhim rol o'ynaydi. Shuningdek, xodimlarning professional rivojlanishi uzoq muddatli sarmoyadir, bu esa xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda asosiy omil hisoblanadi.

Jadval 2. Rivojlanayotgan Mamlakatlar Tajribasi

Element	Tavsif
Infrastruktura Yaxshilanishi	Asosiy turizm infrastrukturasi, jumladan transport va mehmonxona xizmatlarini modernizatsiya qilish.
Mahalliy Hamkorliklar	Mahalliy bizneslar va hukumatlar bilan hamkorlik qilish orqali turizm sohasini rivojlantirish.
Madaniy Merosni Saqlash	Madaniy merosni asrab-avaylash va turistlar uchun taqdim etish, bu esa turizmni rag'batlantiradi.

Manba: Muallif tomonidan tayyorlandi

Rivojlanayotgan mamlakatlar uchun turizm sohasida xizmat ko'rsatishni yaxshilashda asosiy e'tibor infrastruktura yaxshilanishiga va mahalliy hamkorliklarni mustahkamlashga qaratilgan. Infrastrukturaning modernizatsiya qilish sayohat qulayligini oshiradi va turistlar oqimini ko'paytiradi. Shuningdek, madaniy merosni saqlab qolish va uni turistlar uchun jozibador qilish, mamlakatning turistik salohiyatini oshiradi va madaniy turizmni rag'batlantiradi.

Tavsiyalar

O'zbekiston turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifatini yanada yaxshilash uchun quyidagi qadam tashlashi mumkin:

1. Texnologik Yondashuvlarni Qo'llash:

- Raqamli texnologiyalarni, shu jumladan mobil ilovalar va onlayn bron qilish tizimlarini joriy etish orqali mijozlarga qulayliklar yaratish. Bu texnologiyalar sayohatchilarga o'z safarlarini osonroq rejalashtirish va boshqarish imkonini beradi.

- Virtual realilik yordamida O'zbekistonning tarixiy va madaniy diqqatga sazovor joylarini virtual sayohatlar orqali taqdim etish, bu esa turistlarni jalb qilish uchun yangi imkoniyatlarni ochadi.

2. Xodimlar Malakasini Oshirish:

- Mehmondo'stlik sohasida xodimlarni muntazam ravishda tayyorlash va ularning kasbiy ko'nikmalarini rivojlantirish. Xususan, xizmat ko'rsatish madaniyatini yaxshilashga qaratilgan treninglar va seminarlar tashkil etish.

- Xalqaro mehmondo'stlik standartlarini joriy etish orqali xodimlarni global bozorda raqobatbardosh qilish.

3. Infrastruktura va Transport Vositalarini Modernizatsiya Qilish:

- Aeroportlar, temir yo'l stansiyalari va yo'llarning sifatini yaxshilash orqali turistlar uchun qulayliklar yaratish.

- Ichki turizmni rag'batlantirish uchun mahalliy transport tizimlarini takomillashtirish, masalan, shaharlararo avtobus qatnovlarini yaxshilash va ijaraga avtomobil xizmatlarini kengaytirish.

4. Madaniy Merosni Asrab-Avaylash va Turizm Mahsulotlarini Diversifikatsiya Qilish:

- Tarixiy va madaniy obidalarni asrab-avaylashga alohida e'tibor qaratish, shu bilan birga ularni turistlar uchun yanada qulay va jozibador qilish.

- Madaniy tadbirlar, festival va ko'rgazmalarni tashkil etish orqali turizm mahsulotlarini diversifikatsiya qilish va turizm mavsumini uzaytirish.

Xulosa

O'zbekistonning turizm sohasidagi salohiyatini to'liq ishga solish uchun xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash zarur. Yuqorida keltirilgan tavsiyalar nafaqat turistlar oqimini ko'paytirishga, balki ularning mamlakat haqidagi tasavvurlarini yaxshilashga ham yordam beradi. Shuningdek, bu yondashuvlar O'zbekistonni xalqaro turizm bozorida yanada raqobatbardosh va jozibador qiladi. Raqamli texnologiyalar, xodimlar malakasini oshirish, infrastrukturani modernizatsiya qilish va madaniy merosni asrab-avaylash kabi omillar turizm sohasini rivojlantirishning kalitidir. Shu bilan birga, O'zbekiston o'zining boy madaniyati va tarixiy merosini saqlagan holda, zamonaviy turizm trendlariga moslasha olishi kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

[1] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

[2] Choi, T. Y., & Chu, R. (2001). Determinants of hotel guests' satisfaction and repeat patronage in the Hong Kong hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 20(3), 277-297.

[3] Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623.

[4] Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188.

[5] Dwyer, L., & Kim, C. (2003). Destination competitiveness: Determinants and indicators. *Current Issues in Tourism*, 6(5), 369-414.

Copyright: © 2024 by the authors. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-4.0 International License (CC - BY 4.0)

