

O‘ZBEKISTON AEROPORTLARIDA TURISTLARGA XIZMAT KO‘RSATISH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISHNING ZAMONAVIY YONDASHUVLARI

Tirkachev Bunyod Sur‘at o‘g‘li

AO “Uzbekistan Airports”, Boshqaruv raisi apparati,

Boshqaruv raisi yordamchisi

btirkachev@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.21838112>

Annotatsiya. Mazkur tezisdagi O‘zbekiston aeroportlarida turistlarga xizmat ko‘rsatish tizimini zamonaviy talablar asosida takomillashtirish masalalari tahlil qilinadi. Tadqiqotda aeroport xizmatlari sifati, raqamli transformatsiya, innovatsion servis texnologiyalari hamda xalqaro standartlarni joriy etishning nazariy va amaliy jihatlari yoritilgan. Shuningdek, turistlarning ehtiyojlari va kutayotgan xizmatlari asosida xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish, Smart Airport konsepsiyasi, biometrik identifikatsiya, mobil servislar va sun‘iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish imkoniyatlari baholanadi. Tadqiqot natijalari O‘zbekiston aeroportlarining xalqaro raqobatbardoshligini oshirish, turistlar qoniqishini ta‘minlash hamda milliy turizm infratuzilmasining barqaror rivojlanishiga xizmat qiluvchi tashkiliy va iqtisodiy takliflarni ishlab chiqishga yo‘naltirilgan.

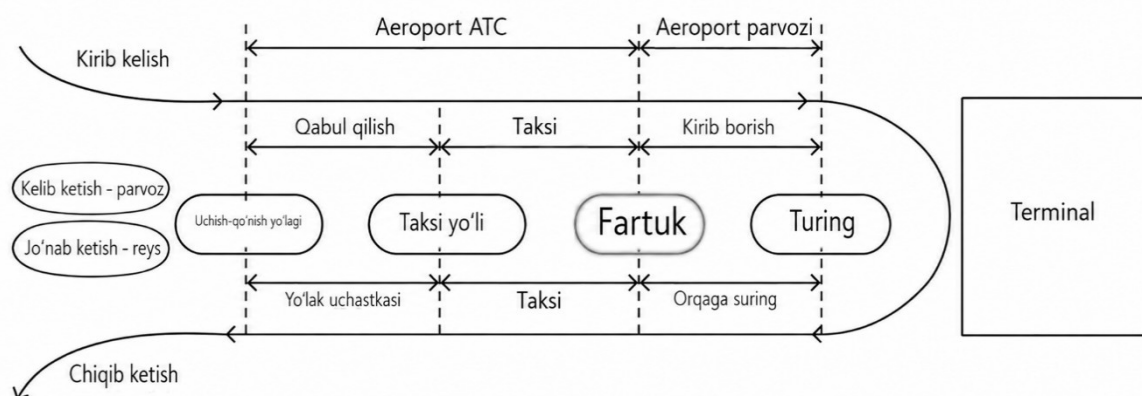
Kalit so‘zlar: aeroport, turizm, turistlarga xizmat ko‘rsatish, Smart Airport, raqamli transformatsiya, xizmat sifati, innovatsion texnologiyalar, sun‘iy intellekt, xalqaro standartlar, raqobatbardoshlik.

Jahon turizm industriyasining jadal rivojlanishi sharoitida aeroportlar nafaqat transport infratuzilmasining muhim bo‘g‘ini, balki mamlakatning turistik salohiyati va xalqaro imijini shakllantiruvchi strategik obyekt sifatida ham alohida ahamiyat kasb etmoqda. Turistlarning mamlakat haqidagi dastlabki taassuroti ko‘p jihatdan aeroportlarda yaratilgan xizmat ko‘rsatish muhiti, servis sifati va tashkiliy jarayonlarning samaradorligiga bog‘liq. Shu bois aeroportlarda turistlarga xizmat ko‘rsatish tizimini zamonaviy talablar asosida takomillashtirish bugungi kunda dolzarb ilmiy-amaliy masalalardan biri hisoblanadi.

So‘nggi yillarda O‘zbekistonda turizm va fuqaro aviatsiyasini rivojlantirish bo‘yicha amalga oshirilayotgan islohotlar aeroport infratuzilmasini modernizatsiya qilish, raqamli texnologiyalarni joriy etish hamda xizmatlar sifatini xalqaro standartlarga moslashtirishga qaratilgan. Biroq turistlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlarning sifati, raqamli servislarning integratsiyasi, xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish va mijozga yo‘naltirilgan boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish bo‘yicha hali ham yechimini kutayotgan masalalar mavjud.

Mazkur tezisdagi O‘zbekiston aeroportlarida turistlarga xizmat ko‘rsatish tizimini takomillashtirishning zamonaviy yondashuvlari tahlil qilinib, innovatsion boshqaruv usullari, Smart Airport konsepsiyasi hamda raqamli transformatsiya vositalaridan foydalanishning ustuvor yo‘nalishlari yoritiladi.

Bugungi kunda aeroportlar turistlarning mamlakat haqidagi dastlabki taassurotini shakllantiruvchi strategik infratuzilma hisoblanadi. Xalqaro tajribada aeroport xizmatlarini rivojlantirishda raqamli transformatsiya, Smart Airport konsepsiyasi, biometrik identifikatsiya, sun‘iy intellekt asosidagi navigatsiya va self-service texnologiyalari keng qo‘llanilmoqda. Ushbu yondashuvlar xizmat ko‘rsatish vaqtini qisqartirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish hamda turistlar qoniqishini oshirishga xizmat qilmoqda.



1-rasm. Aeroport hududida samolyotlarning yer usti harakati va xizmat ko'rsatish jarayonlari sxemasi

O'zbekiston aeroportlarida ham so'nggi yillarda infratuzilmani modernizatsiya qilish bo'yicha muhim ishlar amalga oshirilgan bo'lsa-da, ayrim xizmatlar hali ham an'anaviy usulda tashkil etilmoqda. Xususan, navbatlarni boshqarish, ko'p tilli axborot tizimlari, raqamli yo'naltirish, mobil ilovalar orqali xizmat ko'rsatish va individual servislarni rivojlantirish bo'yicha qo'shimcha imkoniyatlar mavjud.

1-jadval

Aeroportlarda turistlarga xizmat ko'rsatishning an'anaviy va zamonaviy yondashuvlari taqqoslanishi

Ko'rsatkich	An'anaviy tizim	Zamonaviy (Smart Airport) yondashuvi
Ro'yxatdan o'tish	Xodim orqali	Self Check-in kiosk va mobil ilova
Identifikatsiya	Pasport nazorati	Biometrik identifikatsiya
Axborot berish	Axborot oynalari	Mobil ilova va AI chatbot
Navbatni boshqarish	Qo'lda	Raqamli Queue Management
Yo'lovchini yo'naltirish	Belgilar	Interaktiv navigatsiya
Xizmat ko'rsatish tezligi	O'rtacha	Yuqori
Turist qoniqishi	O'rtacha	Yuqori

Tahlil shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish aeroport xizmatlarining sifati va samaradorligini sezilarli darajada oshiradi. Ayniqsa, sun'iy intellekt, mobil servislarni hamda real vaqt rejimida ishlovchi axborot tizimlari turistlar uchun qulay va xavfsiz xizmat muhitini yaratadi. Natijada aeroportlarning xalqaro raqobatbardoshligi ortadi, xizmat ko'rsatish xarajatlari optimallashtiriladi va mamlakatning turistik jozibadorligi kuchayadi.

Xulosa. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, O'zbekiston aeroportlarida turistlarga xizmat ko'rsatish tizimini zamonaviy yondashuvlar asosida takomillashtirish mamlakat turizm salohiyatini oshirishning muhim omillaridan biridir. Xizmat ko'rsatish jarayonlariga Smart Airport konsepsiyasi, sun'iy intellekt, biometrik identifikatsiya, self-service texnologiyalari va mobil servislarni keng joriy etish yo'lovchilarga qulaylik yaratish bilan bir qatorda aeroportlarning operatsion samaradorligini ham oshiradi. Shuningdek, xizmat ko'rsatish jarayonlarini raqamlashtirish, xalqaro standartlarni amaliyotga tatbiq etish va mijozga yo'naltirilgan boshqaruv tizimini shakllantirish aeroportlarning xalqaro raqobatbardoshligini mustahkamlaydi. Mazkur yondashuvlar turistlarning qoniqish darajasini oshirish, xizmat ko'rsatish vaqtini qisqartirish va aeroport infratuzilmasidan foydalanish samaradorligini yaxshilashga xizmat qiladi.

Kelgusida aeroportlarda raqamli ekotizimni rivojlantirish, xizmatlar sifatini kompleks baholash tizimini joriy etish hamda xalqaro ilg'or tajribalarni milliy sharoitga moslashtirish ushbu yo'nalishdagi ilmiy va amaliy tadqiqotlarning ustuvor vazifalaridan biri bo'lib qoladi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Mirziyoyev, Sh.M. 2023. Yangi O'zbekiston strategiyasi. O'zbekiston nashriyoti, Toshkent.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 28-fevraldagi PF-27-son Farmoni. 2022–2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasini "Insonga e'tibor va sifatli ta'lim yili"da amalga oshirishga oid Davlat dasturi. Toshkent.
3. Ветитнев, А.М. и Волынкина, М.В. 2021. Организация туристской деятельности. Юрайт, Москва.
4. Александрова, А.Ю. 2022. Международный туризм. КноРус, Москва.
5. Морозов, М.А. 2021. Экономика туризма. КноРус, Москва.
6. Graham, A. 2020. Managing Airports: An International Perspective. 6th ed. Routledge, London.
7. International Air Transport Association (IATA). 2024. Global Passenger Survey 2024. IATA, Montreal.