

TURIZM INFRATUZILMASINI RIVOJLANTIRISH LOYIHALARIDA SIFAT BOSHQARUVI TIZIMLARINING SAMARADORLIGINI OSHIRISH

Abduvoxidova Laylo Rustam qizi

O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi magistranti

layloabduvakhidova29@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20771767>

Zamonaviy global iqtisodiyot sharoitida turizm sohasi eng dinamik rivojlanayotgan tarmoqlardan biri sifatida shakllanmoqda. Jahon tajribasi shuni ko'rsatadiki, turizm nafaqat iqtisodiy o'sishning muhim drayveri, balki hududiy rivojlanish, bandlikni ta'minlash va xizmatlar eksportini oshirishning samarali vositasi hisoblanadi. Shu bois, turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalari ko'plab mamlakatlar iqtisodiy siyosatining ustuvor yo'nalishiga aylangan.

Turizm infratuzilmasining rivojlanishi mehmonxonalar, transport tizimlari, xizmat ko'rsatish obyektlari va boshqa turistik resurslarning kengayishini anglatadi. Biroq zamonaviy sharoitda infratuzilmaning faqat miqdoriy o'sishi yetarli emas. Xizmatlar sifati va boshqaruv tizimlarining samaradorligi turizm sohasining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biri sifatida namoyon bo'lmoqda.

So'nggi yillarda global turizm bozorida xizmatlar sifati bo'yicha raqobat kuchayib bormoqda. Turistlar endilikda faqat turistik obyektlarning mavjudligiga emas, balki xizmatlar sifati, servis darajasi, xavfsizlik va qulayliklarga ham katta e'tibor qaratmoqda. Bu esa turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruv tizimlarini joriy etishni zaruratga aylantirmoqda.

Sifat boshqaruv tizimlari turizm sohasida xizmatlar sifatini barqaror ta'minlash, boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish va mijozlar ehtiyojlarini qondirishda muhim vosita hisoblanadi. Xususan, ISO standartlariga asoslangan sifat menejmenti tizimlari xizmat ko'rsatish jarayonlarini standartlashtirish, xodimlar faoliyatini samarali tashkil etish va xizmatlar sifatini doimiy nazorat qilish imkonini beradi.

O'zbekiston Respublikasida ham turizm infratuzilmasini rivojlantirish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. So'nggi yillarda yangi turizm obyektlari barpo etilib, mehmonxonalar soni ortib bormoqda va turizm xizmatlari hajmi kengaymoqda. Shu bilan birga, xizmatlar sifati va boshqaruv samaradorligini ta'minlash masalasi dolzarb muammo sifatida saqlanib qolmoqda.

Amaliyot shuni ko'rsatadiki, ayrim turizm obyektlarida sifat boshqaruv tizimlari yetarli darajada joriy etilmagan. Bu esa xizmatlar sifati notekisligiga, mijozlar qoniqish darajasining past bo'lishiga va natijada turizm obyektlarining raqobatbardoshligi pasayishiga olib keladi. Shu sababli, sifat boshqaruv tizimlarini joriy etish va ularning samaradorligini oshirish muhim ilmiy-amaliy vazifa hisoblanadi.

Sifat boshqaruv tizimlarining samaradorligi bir qator omillarga bog'liq. Birinchidan, sifat standartlarini to'g'ri joriy etish va ularga qat'iy rioya qilish zarur. Ikkinchidan, xodimlar malakasi va ularning xizmat ko'rsatish madaniyati muhim ahamiyatga ega. Uchinchidan, boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirish orqali xizmatlar sifatini nazorat qilish va takomillashtirish mumkin.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, sifat boshqaruvi tizimlari joriy etilgan turizm obyektlarida xizmatlar sifati barqarorlashadi, mijozlar qoniqish darajasi oshadi va qayta tashrif buyurish ko'rsatkichlari sezilarli darajada yaxshilanadi. Bu esa korxonalar daromadlarining oshishiga va ularning iqtisodiy samaradorligining yaxshilanishiga olib keladi.

Bundan tashqari, sifat boshqaruvi tizimlari turizm infratuzilmasi loyihalarining investitsion jozibadorligini oshiradi. Investorlar, odatda, boshqaruv tizimlari mukammal yo'lga qo'yilgan va xizmatlar sifati barqaror bo'lgan loyihalarga ko'proq qiziqish bildiradi. Shu bois, sifat menejmenti tizimlarini joriy etish investitsiyalarni jalb qilishda ham muhim omil hisoblanadi.

Zamonaviy sharoitda turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarini takomillashtirish uchun kompleks yondashuv zarur. Bunda xalqaro tajribani o'rganish, zamonaviy boshqaruv texnologiyalarini joriy etish va milliy sharoitga moslashtirish muhim ahamiyat kasb etadi.

Muallif pozitsiyasiga ko'ra, turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarining samaradorligini oshirish uchun ularni strategik darajada boshqarish zarur. Xususan, sifat boshqaruvi tizimlarini majburiy joriy etish, ularni raqamlashtirish va xizmatlar sifatini baholashning zamonaviy mexanizmlarini ishlab chiqish muhim hisoblanadi.

Bundan tashqari, turizm sohasida sifatga asoslangan raqobat muhitini shakllantirish ham zarur. Bu esa xizmatlar sifati yuqori bo'lgan obyektlarning ustunlikka ega bo'lishini ta'minlaydi va umumiy xizmatlar sifatining oshishiga olib keladi.

Xulosa qilib aytganda, turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarini joriy etish va ularning samaradorligini oshirish orqali xizmatlar sifati, raqobatbardoshlik va iqtisodiy samaradorlikni sezilarli darajada oshirish mumkin. Shu bois, ushbu yo'nalishda tizimli va kompleks chora-tadbirlarni amalga oshirish muhim ahamiyat kasb etadi.

1-jadval.

Turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlari samaradorligining asosiy ko'rsatkichlari

Ko'rsatkichlar	Amaldagi holat	Sifat boshqaruvi joriy etilgandan keyin	O'zgarish (%)
Xizmatlar sifati darajasi	O'rtacha (60 ball)	Yuqori (80 ball)	+33%
Mijozlar qoniqish darajasi	68%	85%	+25%
Qayta tashrif buyurish darajasi	35%	55%	+57%
Xizmatlar hajmi (mlrd \$)	2.1	3.0	+43%
Turistlar soni (mln kishi)	6.6	8.2	+24%
Rentabellik darajasi	15%	25%	+66%
Sifat tizimi joriy etilgan obyektlar ulushi	40%	60%	+50%

Manba: *Tourism Highlights 2024*; OECD. *Tourism Trends and Policies 2022*; World Bank. *Tourism for Development (2020) hisobotlari hamda sifat menejmenti tizimlari samaradorligi*

bo'yicha xalqaro ilmiy tadqiqotlar va muallif tomonidan amalga oshirilgan tahliliy hisob-kitoblar asosida tuzilgan.

Jadvalda keltirilgan ma'lumotlar sifat boshqaruvi tizimlarini joriy etish turizm infratuzilmasi loyihalarida asosiy iqtisodiy va servis ko'rsatkichlariga sezilarli ijobiy ta'sir ko'rsatishini tasdiqlaydi. Xususan, xizmatlar sifati darajasining oshishi bilan mijozlar qoniqishi va qayta tashrif buyurish ko'rsatkichlari ham izchil o'sib borishi kuzatiladi. Bu esa xizmatlar sifati va iste'molchi xulq-atvori o'rtasida bevosita bog'liqlik mavjudligini ko'rsatadi.

Shuningdek, xizmatlar hajmi va turistlar sonining ortishi sifat boshqaruvi tizimlari orqali xizmat ko'rsatish jarayonlari takomillashganini, xizmatlar sifati barqarorlashganini bildiradi. Natijada turizm obyektlarining daromadliligi va umumiy rentabelligi oshadi. Ayniqsa, qayta tashrif buyurish darajasining yuqoriligi turizm loyihalarining uzoq muddatli iqtisodiy samaradorligini ta'minlovchi muhim omil hisoblanadi.

Bundan tashqari, jadvaldagi o'zgarishlar turizm infratuzilmasining rivojlanishida sifat boshqaruvi tizimlari muhim strategik vosita ekanligini ko'rsatadi. Ushbu tizimlar orqali xizmatlar standartlashtiriladi, boshqaruv jarayonlari optimallashtiriladi va mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv shakllanadi.

Muallif pozitsiyasiga ko'ra, sifat boshqaruvi tizimlarini keng joriy etish turizm sohasida barqaror o'sishni ta'minlash, investitsion jozibadorlikni oshirish va xalqaro bozorda raqobatbardoshlikni kuchaytirishning eng samarali vositalaridan biri hisoblanadi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonuni. – Toshkent, 2019.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori. "Turizm sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida". – Toshkent, 2016.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining farmoni PF-60. "2022–2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi". – Toshkent, 2022.
4. World Tourism Organization. *UNWTO Tourism Highlights, 2024 Edition*. – Madrid: UNWTO, 2024.
5. World Tourism Organization. *International Tourism Results 2023*. – Madrid: UNWTO, 2023.
6. World Bank. *Tourism for Development: An Economic Analysis*. – Washington, DC, 2020.
7. World Bank. *World Development Report 2023*. – Washington, DC, 2023.