



UZBEKISTAN



**“TURISTIK HUDUDLARNING
ZAMONAVIY KONTENTI:
muammolar va innovatsion yechimlar”**

xalqaro ilmiy-amaliy anjumani

International scientific and practical conference

**“MODERN CONTENT OF TOURIST
DESTINATIONS:
problems and innovative solutions”**



**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
BUXORO DAVLAT UNIVERSITETI**

**“TURISTIK HUDUDLARNING ZAMONAVIY KONTENTI:
MUAMMOLAR VA INNOVATION YECHIMLAR”**

**mavzusida xalqaro ilmiy-amaliy anjumani
TEZISLAR TO‘PLAMI
Buxoro shahri 2023-yil 16-iyun**

**СБОРНИК ТЕЗИСОВ
международной научно-практической конференции на тему
«СОВРЕМЕННЫЙ КОНТЕНТ ТУРИСТИЧЕСКИХ ТЕРРИТОРИЙ:
ПРОБЛЕМЫ И ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ»**

г. Бухара, 16 июня 2023 года

**International scientific and practical conference on the topic
"MODERN CONTENT OF TOURIST DESTIANTIONS: PROBLEMS AND
INNOVATIVE SOLUTIONS"
JUNE 16, 2023**

“Turistik hududlarning zamonaviy kontenti: muammolar va innovatsion yechimlar” [Matn] / N.S. Ibragimov. - Buxoro: OOO "Sadriddin Salim Buxoriy" Durdona nashriyoti, 2023. - 495 b.

Dasturiy qo‘mita: i.f.d. O.X. Xamidov, f-m.f.d. T.H. Rasulov, O‘.U.Rashidov, i.f.d. B.N.Navruz-Zoda, i.f.n. D.Sh.Yavmutov., i.f.n. A.T.Jo‘raev, i.f.n. J.R. Toxirov, i.f.d. N.S.Ibragimov, .

Tahrir hay‘ati: i.f.d. N.S.Ibragimov, i.f.n. A.T.Jo‘raev, , t.f.n. G.T.Zaripov, i.f.n. D.Sh.Yavmutov, i.f.n. S.S. Ro‘ziyev, i.f.f.d. J.R.Toxirov, O.Q.Xurramov, I.O.Davronov, K.Sh.Yuldashev

To‘plam i.f.d., professor N.S. Ibragimov umumiy tahriri ostida chop etildi.

**Сборник опубликован под общей редакцией д.э.н., проф.,
Н.С.Ибрагимова**

Mazkur to‘plamga kiritilgan maqolalar va ma’ruza tezislarining mazmuni, undagi statistik ma’lumotlar, sanalarning to‘g‘riligiga hamda tanqidiy fikr-mulohazalarga mualliflarning shaxsan o‘zlari mas’uldirlar.

Авторы несут личную ответственность за содержание статей и тезисов, включенных в этот сборник, содержащуюся в них статистику, точность дат и критические комментарии.

Жўраев Аббор Туропович
и.ф.н., доцент
халқаро ҳамкорлик бўйича проректор
Давронов Истамхўжа Олимович
Таянч докторант
Бухоро давлат университети

МЕҲМОНХОНАЛАР ВА УЛАРДА КЎРСАТИЛАДИГАН СИФАТЛИ ХИЗМАТЛАР РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИНГ АСОСИЙ ОМИЛЛАРИ

Хизмат сифатини истеъмолчи талабларининг хусусиятлари ва характеристикаси йиғиндисининг у таклиф этадиган нарх билан мувофиқлиги даражаси сифатида аниқлаш мумкин.

Истеъмолчининг хизмат сифати ҳақидаги тушунчасини белгилайдиган омиллар куйидагилар:

- компетентлик: хизмат кўрсатувчи фирма ходимлари хизмат кўрсатиш учун зарур бўлган кўникма ва билимларга эга бўлади;

- ишончлилик: фирма барқарор фаолият юритиб, талаб этиладиган сифат даражаси ҳар доим ва ҳар жойда таъминланади; зиммага олинган мажбуриятлар бажарилади;

- ҳозиржавоблик: хизмат кўрсатиш ходимлари мижознинг истакларига ҳар доим ва ҳамма жойда тезда жавоб беришга ҳаракат қилади;

- қулайлик: ҳам жисмоний, ҳам руҳий: фирма ходимлари билан алоқа осон ва ёқимли бўлиши лозим;

- англовчанлик: фирма буюртмачининг махсус эҳтиёжларини иложи борица яхшироқ тушунишга ва уларга мослашишга ҳаракат қилади;

- алоқага киришувчанлик: фирма мақсадли гуруҳ хусусиятларига мослаштирилган, уларга тушунадиган тилда таклиф этилаётган хизматлар ҳақида мижозларга ахборотни тақдим қилади;

- ишонч: фирманинг обрўси унинг мижозларга жиддий муносабатда бўлиши кафолатлари билан белгиланади;

- хавфсизлик: буюртмачилар молиявий, моддий ва маънавий хавфлардан ҳимояланган бўлади;

мулозамат: хушмуомалалик, ҳурмат, диққат-эътибор ва ходимларнинг дўстона кайфиятдаги муносабати;

- сезилувчанлик: кўрсатиладиган хизматларнинг моддий далил-исботлари – хоналар, ходимлар ва ҳ.к.

Меҳмонхона хўжалиги мижозлар олдидаги мажбуриятларини ифодаловчи сифат меъёрларини ўзи ўрнатиши керак. Сифат ўлчовлари бўйича тақдим этилган хизматлар уни истеъмол қиладиганларнинг барча категориялари талабларига тўлиқ жавоб бериши лозим.

Фирма ишини мижозларнинг талаблари ва кутган натижаларига мослаштириш унинг фаолиятининг энг мураккаб масалаларидан бири ҳисобланади. Меҳмонхона хўжалигининг барқарор муваффақияти ва истиқболи мижозларни жалб қилиш учун қўлланиладиган усулларнинг хилма-хиллигига боғлиқ.

Меҳмонхона хизматларини ишлаб чиқариш ва истеъмол қилишда сифат масаласи муҳим ўрин тутди. Меҳмонхона хўжалигида сифатли хизмат кўрсатилмаса у ўзининг асосий мақсадига эриша олмайди. Турли меҳмонхона корпорациялари ва тармоқларининг ривожланиш тарихи, одатда, фойда сифатнинг натижаси эканлигидан далолат беради.

Меҳмонхона хўжалиги олдида хизмат кўрсатиш сифатини керакли даражада таъминлаш ва қўллаб-қувватлаш, хизматлар кўрсатишда камчиликларни ўз вақтида бартараф этиш, хизмат кўрсатишни яхшилаш стратегиясини ишлаб чиқиш вазифаси туради.

Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, мижознинг меҳмонхонага яна ташриф буюришининг асосий сабаби бу унга кўрсатилган хизматнинг яхши ёки ёмонлиги

ҳисобланади. Биринчи марта меҳмонни яхши реклама, бой ички безаклар ва интерьер ёки турли туман таомлар орқали ўзига жалб қилиши мумкин, бироқ иккинчи марта у ходимларнинг касбий маҳорати ва илгари ўзига кўрсатилган хизматнинг юқори сифати туфайли ташриф буюради.

Нима учун сифат муҳим аҳамиятга эга? Агар хизмат кўрсатиш корхоналарини уларнинг ривожланиш динамикаси нуқтаи назаридан кўриб чиқадиган бўлсак, уларнинг яшовчанлигига энг катта таъсирни сифат кўрсатганлигини кўрамыз. Сифатли маҳсулотни истеъмолчига муваффақиятли сотиш корхона мавжудлигининг асосий манбаи ҳисобланади.

Меҳмонхона корхонасида хизмат кўрсатиш сифатига қуйидаги омиллар таъсир кўрсатади.

Энг аввало, моддий-техника базасининг ҳолати, хусусан: меҳмонхона хоналарининг қулай жойлашуви ва сифатли безатилганлиги, унда жамоат хоналари ва яшаш хоналарининг қулай мебел ҳамда жиҳозлар билан жиҳозланганлиги, юқори сифатли чойшабларнинг тўлиқ тўплами, замонавий ишлаб чиқарувчанлиги юқори ошхона жиҳозлари, қулай лифт хўжалиги ва бошқалар.

Яна бир омил бу хизмат кўрсатишнинг тараққий этган (прогрессив) технологиясидир. У жамоат жойлари ва турадиган хоналарни тозалаш тартиби ҳамда усулларини; мижозларни рўйхатга олиш ва улар билан ҳисоб-китоб қилишни; ресторан ва барларда таомлар ҳамда ичимликлар тайёрлаш рецептурасини; савдо майдонларида хизмат кўрсатиш шакллари ва бошқаларни назарда тутади.

Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг юқори касбий маҳорати ва малакасига уларнинг меҳмонга аниқ, тез ва маданиятли хизмат кўрсата олиш маҳорати ҳамда тайёрлиги киради.

Замонавий меҳмонхона корхоналарида энг муҳим омил хизмат сифатини бошқариш бўлиб, у сифат стандартларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш, ходимларни ўқитиш, меҳмонхона фаолиятининг барча соҳаларида хизмат кўрсатишни назорат қилиш, тўғри ишлашини таъминлаш, такомиллаштиришни ўз ичига олади.

Шу тартибда хизмат кўрсатиш сифатига кўплаб омиллар таъсир қилади. Шундай қилиб хизмат кўрсатиш сифатига таъсир қилувчи учта асосий омилни ажратиб кўрсатиш мумкин. Уларни сифатли хизмат кўрсатишнинг асосий элементлари деб аташ мумкин, чунки меҳмонхона хизматлари сифатини баҳолашда мижоз меҳмонхона ҳолли, ўзи яшайдиган хонанинг безатилишини, шунингдек, ходимларнинг ишини, уларнинг касбий маҳорати ҳамда компетентлигини инобатга олади.



Расм-1. Меҳмонхона хизмати сифатига таъсир этувчи омиллар

Қуйида кўрсатилаётган хизматлар сифатига бевосита таъсир қилувчи омилларни батафсилроқ кўриб чиқамиз (1-расм).

Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг касбий маҳорати ва компетентлиги - меҳмонхона ходими ўзига юклатилган вазифаларни бажариши учун зарур бўлган маълум бир билим ва кўникмаларга эга бўлиши лозим.

Хизмат кўрсатишнинг прогрессив технологияси - технологик қоидалар хизмат кўрсатишни ташкил этишда зарур бўлган операцияларни бажариш тартиби, кетма-кетлиги ва сифатини ўрнатади. Технологик қоидаларнинг асосий мақсади хизматларнинг сифатли ва бир тартибда бажарилиши; хизматларни бажаришда компьютер техникаси ва ишлаб чиқариш жараёнларини автоматлаштиришга асосланган замонавий юқори технологиялардан фойдаланиш ҳисобланади.

Моддий-техник база - бунда меҳмонхона асосий фонди саналадиган бино, хоналар, жиҳозлар, муҳандислик-техник жиҳозлар, инвентарь ва бошқа хизматларни ишлаб чиқариш воситаларини ўз ичига олган нарсаларнинг қоникарли даражадаги моддий ҳамда техник ҳолати назарда тутилади. Шу билан бирга шуни ёдда тутиш керакки, меҳмонхонададоимий равишда амортизация жараёни, асосий жамғармаларнинг эскириши юз бериб туради. Бошқа томондан эса фан-техника тараққиёти янги янада самарали муҳандислик-техник ускуналарнинг намуналарини жорий этиш ҳамда улардан фойдаланиш заруратини келтириб чиқармоқда. Ушбу вазият, ҳолатни рад этиш меҳмонхонанинг тезлик билан таназзулга юз тутишига, унинг маҳсулот сифатида обрўси йўқолишига ва мижозларда меҳмонхона хизмати ҳамда иможи ҳақида ёмон таассурот қолдиришига олиб келади.

Хоналар ва жамоат жойларининг қулай режалаштирилганлиги, меҳмонхона хоналарининг сифатли безатилиши, хоналар жамланмасининг қулай мебел ва жиҳозлар билан таъминланганлиги, сифатли чойшаблар комплекти, идиш-товоқлар, маиший жиҳозлар, зарур аксессуарлар, биноларнинг бадий безаклари ва ободонлаштирилганлиги меҳмонлар учун шинам ҳамда қулай шароит яратишга хизмат қилади.

Бу омиллар бошқарув объектлари ҳисобланади. Меҳмонхона хизматлари сифатини бошқариш каби ушбу жараёнсиз хизмат кўрсатиш сифат даражасини ошириш имконсиздир.

Замонавий меҳмонхона корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатини бошқариш ушбу фаолиятнинг энг муҳим элементларидан бири саналади. Хизмат кўрсатиш сифатини бошқариш сифат стандартларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш, ходимларни ўқитиш, назорат қилиш, тўғри йўналтириш, меҳмонхона фаолиятининг барча участкаларида хизмат кўрсатишни такомиллаштириш, шунингдек, моддий-техника базани ривожлантиришни ўз ичига олади.

Тижорий ташкил этишнинг ташқи ва ички муҳитига таъсир этадиган омиллар таҳлили билан Богатая И.Н., Богатин Ю.В., Новитский Н.И., Фатхутдинов Р.А., Попов М.В., Иленкова С.Д., Иленкова И.Д., Мхитарян С.В., Зуб А.Т., Градов А.П., Морозов П.А., Алан Вест, Виссема Х., Хан Д., Хахонова Н.Н. каби кўпгина маҳаллий ва хориж олимлари шуғулланганлар.

Маълумки, ташқи муҳит омиллари сифатга билвосита таъсир қилади ва том маънода тижорий ташкилотнинг ривожланишига, унинг янада ўсишига бевосита таъсир кўрсатади.

Хизматлар сифатига таъсир қилувчи ташқи омилларни биз саккиз гуруҳга: сиёсий-ҳуқуқий, иқтисодий, рақобатбардош, технологик, ижтимоий-маданий ва психологик, демографик, табиий-иқлимий ҳамда экологикка ажратдик.

Ташқи муҳитнинг сиёсий-ҳуқуқий омиллари тижорий ташкилотнинг фаолиятига ва шунга мос равишда унинг фаолияти натижаларига, шу билан бирга ишлаб чиқариладиган маҳсулот сифатига қуйида тарзда таъсир қилади. Давлат ҳуқуқий-меъёрий базани ишлаб чиқиш орқали иқтисодий таъсир кўрсатиш механизмларини қўллаган ҳолда пул-кредит, божхона, солиқ, нарх ва нархни шакллантириш тизими орқали иқтисодий субъектларнинг хўжалик юретишининг асосий қоидаларини белгилайди. Ушбу таъсир механизмига солиқ ставкалари, божхона тўловлари ва кредит фоиз ставкаларини ошириш, пасайтириш кабилар

киради. Давлат ишлаб чиқарилаётган маҳсулот, меҳнат, хизматларга (сифат стандартларига) талабларни ишлаб чиқади ҳамда маҳаллий ва халқаро бозорларда сотиладиган маҳсулот сифатини назорат қилади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Resolution of the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan, No. 433 dated 05.27.2019
2. Gaur L. et al. Role of artificial intelligence and robotics to foster the touchless travel during a pandemic: a review and research agenda //International Journal of Contemporary Hospitality Management. – 2021
3. Hao F., Xiao Q., Chon K. COVID-19 and China's hotel industry: Impacts, a disaster management framework, and post-pandemic agenda //International journal of hospitality management. – 2020. – T. 90. – C. 102636.
4. Mehta M. P., Kumar G., Ramkumar M. Customer expectations in the hotel industry during the COVID-19 pandemic: a global perspective using sentiment analysis //Tourism Recreation Research. – 2021. – C. 1-18.
5. Davronov I. O. Economic Importance of Innovative Technologies for Improving Hotel Services //International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJTOB). – 2021. – T. 1. – №. 3. – C. 169-175.

**Yavmutov Dilshod Shoyimardonqulovich
Xodjayev Anvar Rasulovich
Buxoro Davlat universiteti
“Iqtisodiyot” kafedrası o‘qituvchisi**

O‘ZBEKISTONGA XALQARO SAYYOHLARNI JALB QILISHDA DESTINATSIYA BRENDINGINING ROLINI BAHOLASH

Annotatsiya: Destination brendi tushunchalari kuchli brend mavjudligini o'rnatish va tashrif buyuruvchilarni jalb qilishga intilayotgan yo'nalishlar uchun qimmatli ko'rsatmalar beradi. Haqiqiylikni qabul qilish, jozibali hikoyalarni aytib berish, maqsadli auditoriyani segmentlarga bo'lish, manfaatdor tomonlar o'rtasida hamkorlikni rivojlantirish va ularning branding harakatlarini doimiy ravishda kuzatib borish va moslashtirish orqali yo'nalishlar kuchli va samarali maqsadli brendlarni yaratishi mumkin.

Abstract: Destination brand concepts provide valuable guidance for destinations seeking to establish a strong brand presence and attract visitors. By embracing authenticity, telling compelling stories, segmenting target audiences, fostering collaboration among stakeholders, and constantly monitoring and adapting their branding efforts, destinations can build strong and effective targeted brands.

Аннотация: Концепции бренда дестинации служат ценным ориентиром для дестинаций, стремящихся создать сильное присутствие бренда и привлечь посетителей. Придерживаясь аутентичности, рассказывая убедительные истории, сегментируя целевую аудиторию, способствуя сотрудничеству между заинтересованными сторонами, а также постоянно отслеживая и адаптируя их усилия по брендингу, направления могут создавать сильные и эффективные целевые бренды.

Kalit so'zlari: Destination brend; Vizual tarkib; YuVTO;

Ключевые слова: бренд назначения; визуальный контент; ECTO;

Keywords: Destination brand; Visual content; EUTO;

Bugungi globallashtirilgan dunyoda destinatsiya brendi mamlakatlarning o'zini farqlashi va xalqaro sayyohlarni jalb etishi uchun hal qiluvchi vositaga aylandi. Markaziy Osiyodagi dengizga chiqish imkonini bo'lmagan O'zbekiston so'nggi yillarda turizm sohasini rivojlantirish borasida sezilarli yutuqlarga erishmoqda. Ushbu maqola O'zbekistonga xalqaro sayyohlarni jalb qilishda