

TURIZM SOHASINI RIVOJLANTIRISHDA INNOVATSIYON JARAYONLARDAN SAMARALI FOYDALANISH IMKONIYATLARI

MAVZUSIDAGI XALQARO ILMIY-AMALIY KONFERENSIYA

MATERIALLARI

SAMARQAND – 2024

O‘zbekiston Respublikasi Oliy ta’lim, fan va innovatsiyalar vazirligi

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

Navoiy viloyati Turizm boshqarmasi

“Ipak yo‘li” turizm va madaniy meros xalqaro universiteti

Turizmni rivojlantirish instituti

Qozon Federal universiteti

Tambov davlat universiteti

L.N.Gumilev nomidagi Evroosiyo milliy universiteti

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

“TURIZM” KAFEDRASI

“TURIZM SOHASINI RIVOJLANTIRISHDA INNOVATSIYON JARAYONLARDAN SAMARALI FOYDALANISH IMKONIYATLARI”

mavzusidagi xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya

MATERIALLARI

Konferensiya, O‘zbekiston Respublikasi Perezidentining 2023-yil 26-apreldagi “Respublikaning turizm salohiyatini jadal rivojlantirish hamda mahalliy va xorijiy turistlar sonini yanada oshirishga doir qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-135 sonli Qarori ijrosi yuzasidan o‘tkazildi

(2024-yil 25-oktabr)

SAMARQAND-2024

Turizm sohasini rivojlantirishda innovatsiyon jarayonlardan samarali foydalanish imkoniyatlari. / 2024-yil 25-oktabr. Xalqaro ilmiy-amaliy konferensiyasi materiallari. Samarqand, SamISI, 2024.-615 bet.

To‘plovchi va nashrga tayyorlovchilar:
S.A.Abduhamidov-kafedra mudiri, dotsent
G.R.Tursunova-kafedra dotsenti v.b.
A.Y.Talibova-kafedra o‘qituvchisi

Nashr uchun mas’ullar:
I.S.Tuxliyev-kafedra professori, i.f.d.
R.S.Amriddinova-kafedra dotsenti, i.f.n.
A.P.Maxmudova-kafedra dotsenti, i.f.f.d.
R.Hayitboyev-kafedra dotsenti v.b.

Ilmiy-amaliy konferensiya materiallarida Turizm sohasini rivojlantirishda innovatsion jarayonlardan samarali foydalanishning nazariy-metodologik masalalari, raqamli iqtisodiyot sharoitida xalqaro va ichki turizmni rivojlantirish tendensiyalari va istiqbollari, uchinchi renessansni shakllantirishda turizmning rivojlanishi: muammolar va yechimlar, raqamli hamda innovatsion texnologiyalardan foydalanishda iqtisodiyotning turli soha va tarmoqlarini rivojlantirish istiqbollari, Navoiy viloyatida turizm xizmatlarini diversikatsiya qilish tendensiyalari bo‘yicha ilmiy-nazariy va amaliy tavsiyalarga boy maqolalar o‘rin olgan.

Professor-o‘qituvchilar, talabalar, magistrlar, tadqiqotchilar va soha mutaxassislariga mo‘ljallangan.

Maqolalar mualliflar tahririda bosilmoqda. Ularda keltirilgan raqamlar, faktlar, xulosa va tavsiyalarga mualliflar mas’ul. Ularning ayrim fikrlari tashkiliy guruh qarashlariga to‘g‘ri kelmasligi mumkin.

© Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, 2024

G.Sh.Bolbekova - tadqiqochi

TURIZM SOHASIDA TA’LIM XIZMATLARI SIFATI VA SAMARADORLIGIGA TA’SIR ETUVCHI OMILLAR TIZIMI

Аннотация: В статье проведён системный анализ факторов, влияющих на качество и эффективность образовательных услуг в сфере туризма. В ходе исследования изучено влияние институциональных факторов, кадрового потенциала, материально-технического обеспечения, инновационных образовательных технологий, а также практической среды на качество туристического образования.

Ключевые слова: туристское образование, качество образовательных услуг, эффективность образования, подготовка кадров, инновационное образование, практическая подготовка, рынок труда.

Abstract: This article provides a systematic analysis of the factors influencing the quality and effectiveness of educational services in the tourism sector. The study examines the impact of institutional factors, human resource capacity, material and technical support, innovative educational technologies, as well as the practical environment on the quality of tourism education.

Keywords: tourism education, quality of educational services, educational effectiveness, human resource training, innovative education, practical training, labor market.

Hozirgi globallashuv sharoitida turizm sohasi jahon iqtisodiyotining eng tez sur’atlar bilan rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Turizm xizmatlari bozorida raqobatning kuchayishi, turistik mahsulotlar sifatini oshirish va xizmatlar diversifikatsiyasi, avvalo, sohada faoliyat yuritayotgan mutaxassislarning kasbiy tayyorgarligi darajasiga bevosita bog‘liq. Shu sababli, turizm sohasi uchun zamonaviy bilim, amaliy ko‘nikma va innovatsion tafakkurga ega kadrlarni tayyorlashda ta’lim xizmatlari sifati va samaradorligini oshirish masalasi alohida dolzarb ahamiyat kasb etmoqda.

Bugungi kunda, turizm sohasida kadrlar tayyorlash tizimi mehnat bozori talablari bilan har doim ham to‘liq uyg‘un emasligi, ta’lim jarayonida amaliy tayyorgarlik ulushining yetarli emasligi hamda innovatsion ta’lim texnologiyalaridan foydalanish darajasining pastligi kabi muammolar mavjud. Bu esa ta’lim xizmatlari sifati va samaradorligiga ta’sir etuvchi omillarni chuqur tahlil qilish, ularni tizimli ravishda o‘rganish hamda ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqish zarurligini taqozo etadi. Shu nuqtai nazardan, mazkur mavzuning o‘rganilishi turizm ta’limi tizimini takomillashtirish va raqobatbardosh kadrlar tayyorlashni ta’minlashda muhim ilmiy-amaliy ahamiyatga ega.

Turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifati va samaradorligini o‘rganish bo‘yicha tadqiqotlar, avvalo, “ta’lim sifati” tushunchasini sifatni boshqarish va xizmatlar sifati nazariyasi bilan bog‘laydi. Bu yo‘nalishda xizmatlar sifatiga oid klassik yondashuv A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml va Leonard L. Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modelidir (1985/1988 yillardagi ishlar).

Ushbu model keyinchalik ta’lim sohasida “talabalar — xizmat iste’molchisi” sifatida qaralib, ta’lim xizmatlarini baholashda keng tatbiq etildi[158].

Xalqaro amaliyotda turizm ta’limi sifatiga bag‘ishlangan eng tan olingan sifat kafolati mexanizmlaridan biri - UNWTOning TedQual[159] dasturidir. U turizm ta’limi, trening va tadqiqot dasturlari sifati uchun mezonlar va sertifikatlash yondashuvini taklif etadi. Shu jihatdan TedQual institutsional omillar (standart, baholash, sifat nazorati)ning amaliy namunasi hisoblanadi. Dasturning metodologik asoslari Eduardo Fayos-Solá ishtirokidagi ishlarda ham yoritilgan.

Turizm ta’limi sifatini baholashda muhim ilmiy yo‘nalish - “mehnat bozoriga moslik” va bitiruvchilarning ishga joylashish/kasbiy moslashuvchanligi (employability) hisoblanadi. Masalan, Ineta Luka[160] turizm o‘quv dasturlarining biznes ehtiyojlariga muvofiqligini tahlil qilib, ta’lim muassasalari–industriya hamkorligi va kompetensiyaga asoslangan o‘quv rejalarini sifat omili sifatida ko‘rsatadi. Shuningdek, N.Philips[161] (2023) turizm ta’limi dasturlari va industriya ehtiyojlari o‘rtasidagi uyg‘unlikni ko‘rib chiqadi, Andreas Zins[162] (2025) esa bitiruvchilarning ishga tayyorligi va qabul qilinuvchanligiga ta’sir etuvchi ta’lim omillarini “samaradorlik natijasi” sifatida baholaydi.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifatiga ta’sir etuvchi omillar o‘zaro bog‘liq va kompleks harakterga ega (1-rasm).

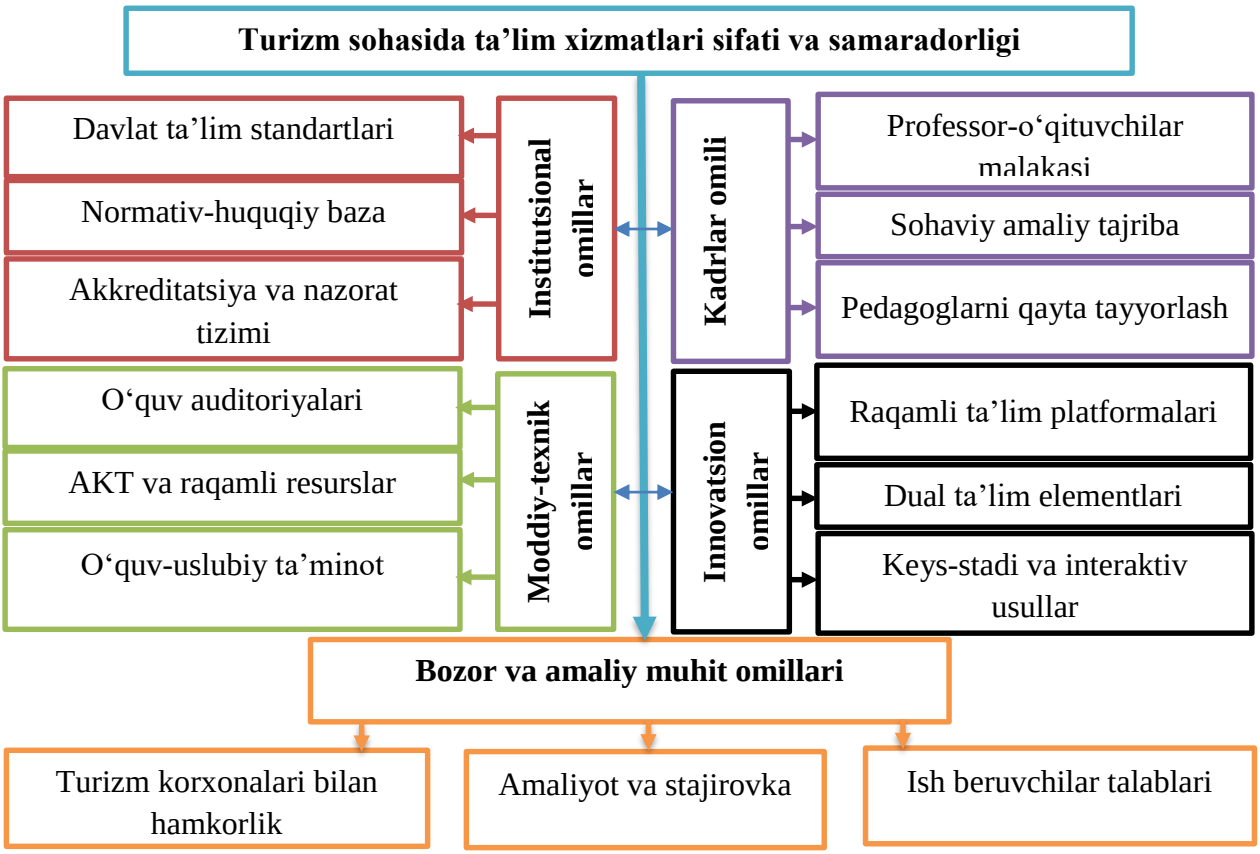
158 https://www.researchgate.net/publication/225083450_Service_quality_in_Higher_Education_using_an_enhanced_SERVQUAL_approach

159 https://www.untourism.int/un-tourism-tedqual?utm_source.com

160 https://www.hippocampus.si/ISSN/2335-4194/5_1_85-101.pdf?utm_source

161 https://forthworthjournals.org/journals/index.php/HTJ/article/view/70?utm_source

162 https://research.modul.ac.at/en/publications/perceived-employability-of-tourism-and-hospitality-graduates-in-c/?utm_source



1-rasm. Turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifati va samaradorligiga ta’sir etuvchi omillar tizimi

Turizm sohasida kadrlar tayyorlash sifati mamlakatning turistik salohiyatini rivojlantirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega. Rasmda (1) aks ettirilgan model turizm ta’limi samaradorligiga ta’sir etuvchi omillarni tizimli ravishda institutsional, moddiy-texnik, kadrlar, innovatsion hamda bozor va amaliy muhit omillari kesimida ochib beradi.

Institutsional omillar ta’lim xizmatlarining huquqiy va tashkiliy asosini belgilaydi. Davlat ta’lim standartlari ta’lim mazmuni, o‘quv natijalari va malaka talablarini aniqlab bersa, normativ-huquqiy baza ta’lim jarayonining barqaror va qonuniy amal qilishini ta’minlaydi. Shuningdek, akkreditatsiya va nazorat tizimi ta’lim muassasalari faoliyatining sifatini baholash va uni doimiy ravishda yaxshilab borishda muhim mexanizm hisoblanadi. Bu omillar ta’lim xizmatlarining minimal sifat me’yorlariga rioya etilishini kafolatlaydi.

Moddiy-texnik baza ta’lim jarayonining amaliy samaradorligini belgilaydi. Zamonaviy o‘quv auditoriyalari, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va raqamli resurslardan foydalanish ta’lim sifatini oshiradi. O‘quv-uslubiy ta’minotning yetarli va zamonaviy bo‘lishi talabalarning bilimni chuqur o‘zlashtirishiga xizmat qiladi. Ayniqsa, turizm kabi amaliy yo‘nalishda raqamli texnologiyalar va vizual o‘quv vositalari muhim ahamiyat kasb etadi.

Kadrlar omili ta’lim sifatining asosiy halqasi hisoblanadi. Professor-o‘qituvchilarning malakasi, sohaviy amaliy tajribasi va pedagoglarni qayta tayyorlash tizimi ta’lim mazmunining bozor talablariga mosligini ta’minlaydi. Amaliy tajribaga ega o‘qituvchilar tomonidan o‘qitilishi talabalarda real ish muhitiga mos kompetensiyalarni shakllantiradi.

Innovatsion omillar ta’lim xizmatlarining zamonaviyligi va raqobatbardoshligini belgilaydi. Raqamli ta’lim platformalari, dual ta’lim elementlari, keys-stadi va interaktiv usullar ta’lim jarayonini amaliyotga yaqinlashtiradi. Bu esa talabalarning mustaqil fikrlashi, muammoli vaziyatlarni hal qilish ko‘nikmalarini rivojlantiradi.

Bozor va amaliy muhit omillari ta’lim va mehnat bozori o‘rtasidagi uzviy bog‘liqlikni ta’minlaydi. Turizm korxonalari bilan hamkorlik, amaliy mashg‘ulot va stajirovkalar, ish beruvchilar talablarini inobatga olish ta’lim natijalarining amaliyotda qo‘llanilishini oshiradi. Bu omillar bitiruvchilarning ishga joylashish imkoniyatlarini kengaytiradi.

Turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifati va samaradorligini oshirish, avvalo, ushbu jarayonga ta’sir etuvchi omillarni aniqlash va ularni tizimli tahlil qilishni talab etadi. Ta’lim xizmatlari ko‘p qirrali jarayon bo‘lgani sababli, uning sifati institutsional shart-sharoitlar, kadrlar salohiyati, moddiy-texnik baza, innovatsion yondashuvlar hamda amaliy muhit bilan uzviy bog‘liq holda shakllanadi. Shu nuqtai nazardan, turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifatiga ta’sir etuvchi asosiy omillarni guruhlash va ularning ta’sir yo‘nalishlarini tahlil qilish muhim ahamiyatga ega.

Shu asosda, 1-jadvalda turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifatiga ta’sir etuvchi omillar guruhlangan holda, ularning asosiy mazmuni va ta’lim sifatiga ta’siri ochib berilgan.

1-jadval.

Turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifatiga ta’sir etuvchi omillarning tahlili

№	Omillar guruhi	Asosiy mazmuni	Ta’lim sifatiga ta’siri
1	**Institutsional omillar**	Ta’lim standartlari, normativ baza, nazorat mexanizmlari	Ta’lim jarayonining barqarorligi va muvofiqligini ta’minlaydi
2	**Kadrlar omili**	O‘qituvchilarning malakasi va amaliy tajribasi	Kasbiy kompetensiyalarni shakllantirishga ta’sir qiladi
3	**Moddiy-texnik omillar**	AKT, o‘quv auditoriyalari, ta’lim resurslari	Ta’lim jarayonining samaradorligi va interaktivligini oshiradi
4	**Innovatsion omillar**	Zamonaviy o‘qitish usullari va raqamli texnologiyalar	Talabalarning mustaqil fikrlashini rivojlantiradi
5	**Bozor va amaliy muhit omili**	Korxonalar bilan hamkorlik, amaliyot	Bitiruvchilarning ishga moslashuvchanligini oshiradi

1-jadval ma’lumotlarini tahlil qilish natijalari shuni ko‘rsatadiki, turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifati biror bitta omil bilan emas, balki o‘zaro bog‘liq va bir-birini to‘ldiruvchi omillar tizimi orqali shakllanadi. Xususan, institutsional omillar ta’lim jarayonining huquqiy va tashkiliy barqarorligini ta’minlasa, kadrlar omili ta’lim mazmunining amaliy qiymatini belgilaydi.

Shu bilan birga, jadvalda aks ettirilgan moddiy-texnik va innovatsion omillar ta’lim jarayonining samaradorligi va interaktivligini oshirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega ekani aniqlandi. Bozor va amaliy muhit omili esa ta’lim natijalarini mehnat bozori talablari bilan uyg‘unlashtirib, bitiruvchilarning ishga moslashuvchanligini ta’minlaydi.

Umuman olganda, jadvalda keltirilgan tahlillar turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifati va samaradorligini oshirish uchun kompleks va tizimli yondashuv zarurligini tasdiqlaydi. Mazkur omillarni hisobga olgan holda ta’lim jarayonini takomillashtirish raqobatbardosh va yuqori malakali turizm kadrlarini tayyorlash imkonini kengaytiradi.

Olib borilgan tahlillar asosida ta’lim xizmatlari sifati va samaradorligini oshirish uchun tizimli yondashuv zarurligi aniqlandi. Jumladan, o‘quv dasturlarini doimiy yangilash, professor-o‘qituvchilarning sohaviy amaliyotda ishtirokini kengaytirish, moddiy-texnik bazani mustahkamlash va ta’lim-ishlab chiqarish integratsiyasini kuchaytirish muhim natijalar berishi mumkin.

Umuman olganda, tahlil natijalari turizm sohasida ta’lim xizmatlari sifati va samaradorligiga ta’sir etuvchi omillarni kompleks tarzda rivojlantirish zarurligini ko‘rsatadi. Aniqlangan muammolarni bartaraf etish va ilmiy asoslangan takliflarni amaliyotga joriy qilish orqali turizm sohasi uchun raqobatbardosh, yuqori malakali kadrlar tayyorlash imkoniyati kengayadi.

А.Ю.ТАЛИБОВА БАХАДИРОВА М.	СОЗДАНИЕ УВЛЕКАТЕЛЬНОЙ ЭКСКУРСИИ: ВАЖНЕЙШИЕ ШАГИ И СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ ЕЕ КАЧЕСТВА…….	345
Ш.Ж.МАМАТКУЛОВА Л. ЗИЁДУЛЛОЕВА	ТУРИЗМДА МАРКЕТИНГ КОММУНИКАЦИЯЛАРИНИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ ИМКОНИЯТЛАРИ…….…….	349
Б.Д.ОЛЛАНАЗАРОВ Д.С.КОДИРОВА	ФОРМИРОВАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ КЛАСТЕРОВ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ ИНВЕСТИЦИОННОЙ АКТИВНОСТИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ…….	352
Б.М.ЭЙДЕЛЬМАН О.А.БУНАКОВ Л.Р.ФАХРУТДИНОВА	ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ БРЕНДИРОВАНИЕ, КАК ВАЖНЫЙ ФАКТОР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ…….	357
N.SH.MANSUROVA	O‘ZBEKISTONDA TURIZM SOHASINING RIVOJLANISH TENDENSIYALARI …….	363
3-SHO’BA: UCHINCHI RENESSANSNI SHAKLLANTIRISHDA TURIZMNING RIVOJLANISHI: MUAMMOLAR VA YECHIMLAR		
И.С.ТУХЛИЕВ М.Я.ЎРИНОВА	ИННОВАЦИОН МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИДА РАҚАМЛИ СЕРВИСЛАРНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ЙЎНАЛИШЛАРИ…….	371
Г.М.ШАДИЕВА Б.Б.ДАВРОНОВА	ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА….....	375
А. Ў.Аккулов	ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИЗМ СОҲАСИНИ БОШҚАРИШДА ХОРИЖ ТАЖРИБАСИ ОРҚАЛИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ……..	380
Б.Б.ДАВРОНОВА Г.М.ШАДИЕВА	КОНКУРЕНТНАЯ СРЕДА ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА……..……..	382
G.Sh.BOLBEKOVA	TURIZM SOHASIDA TA’LIM XIZMATLARI SIFATI VA SAMARADORLIGIGA TA’SIR ETUVCHI OMILLAR TIZIMI…….	386
О.Т.АСТАНАКУЛОВ	ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИНИ РАҚАМЛАШТИРИШ: МУАММОЛАР ВА ИСТИҚБОЛЛАР……..	391
Р.С.АМРИДДИНОВА Ш.ХОЛМИРЗАЕВА	ГОСТИНИЧНЫЙ ЭТИКЕТ: ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ С ГОСТЯМИ В ГОСТИНИЦЕ…….……..	397
Р.ҲАЙИТБОЕВ	ЎЗБЕКИСТОННИНГ ЧЎЛЛАРИДА ХАЛҚАРО ТУРИЗМНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ ВА РИВОЖЛАНТИРИШНИНГ СТРАТЕГИК ЙЎНАЛИШИ……...……	399