



<https://doi.org/10.5281/zenodo.20746077>

NAVOIY VILOYATIDA TURIZM XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASH VA OSHIRISH MEXANIZMLARI

S.O.Raximov, SamISI turizm kafedrası assistenti

Annotatsiya: Ushbu maqolada Navoiy viloyatida turizm xizmatlari sifatini baholash va oshirish mexanizmlari keng yoritilgan. Xizmatlar sifatini baholashning mohiyati, baholash mezonlari va ularni amaliyotda qo'llash jarayonlari batafsil tahlil qilingan. Mehmonxonalar, restoranlar, transport tizimi, gidlik markazlari va raqamli xizmatlarning sifat darajasi turistlarning qoniqish darajasi bilan bog'liq holda ko'rib chiqilgan. Sifatni oshirish mexanizmlari sifatida xizmat ko'rsatish standartlarini joriy etish, xodimlarni malaka oshirish, raqamli transformatsiya va turistlar fikr-mulohazalarini tahlil qilish kabi yo'nalishlar ko'rsatib berilgan. Statistik ma'lumotlar asosida turizm xizmatlari sifatining oshishi hududiy iqtisodiy o'sishga ta'siri ko'rsatib berilgan. Shuningdek, xalqaro tajriba misollari orqali turizm xizmatlari sifatini oshirishning samarali yondashuvlari taqqoslangan va istiqbollar belgilangan.

Abstract: This article provides a comprehensive analysis of the mechanisms for evaluating and improving the quality of tourism services in the Navoi region. The essence of service quality assessment, evaluation criteria, and their practical application are thoroughly examined. The quality of hotels, restaurants, transport systems, guide centers, and digital services is discussed in relation to tourist satisfaction. Mechanisms for improving quality include the introduction of service standards, staff training, digital transformation, and the analysis of tourist feedback. Statistical data demonstrate the impact of improved service quality on regional economic growth. International practices are compared to highlight effective approaches to enhancing tourism service quality, and future prospects are outlined.

Kalit so'zlar: Navoiy viloyati, turizm xizmatlari sifati, baholash mezonlari, xizmat ko'rsatish standartlari, malaka oshirish, raqamli transformatsiya, turistlar fikr-mulohazalari, iqtisodiy o'sish, xalqaro tajriba, istiqbol.

Keywords: Navoi region, tourism service quality, evaluation criteria, service standards, staff training, digital transformation, tourist feedback, economic growth, international experience, prospects.

Navoiy viloyati O'zbekistonning turizm salohiyatiga ega hududlaridan biri bo'lib, bu yerda turizm xizmatlari sifatini baholash va oshirish mexanizmlarini takomillashtirish muhim ahamiyat kasb etadi. Hududda turizm infratuzilmasining kengayishi, mehmonxonalar, restoranlar, transport tizimi va gidlik xizmatlarining rivojlanishi turistlar oqimini ko'paytirish bilan birga, xizmatlar sifatini nazorat qilish va takomillashtirish zaruratini yuzaga keltirmoqda.

Turizm xizmatlari sifatini baholash mohiyati. Turizm xizmatlari sifatini baholash jarayoni turistlarning qoniqish darajasini aniqlash, xizmat ko'rsatish standartlarini tekshirish va xalqaro mezonlarga moslikni ta'minlashdan iboratdir. Bu jarayon mehmonxonalar, restoranlar, transport xizmatlari, gidlik markazlari va raqamli platformalarning faoliyatini tahlil qilish orqali amalga oshiriladi. Baholashning asosiy maqsadi turistlarga yuqori darajadagi xizmat ko'rsatish va hududiy turizmning raqobatbardoshligini ta'minlashdir.

Baholash mezonlari. Navoiy viloyatida turizm xizmatlari sifatini baholashda bir qator mezonlar qo'llaniladi. Birinchidan, xizmat ko'rsatish tezligi va samaradorligi turistlarning qoniqish darajasini belgilaydi. Ikkinchidan, mehmonxonalar va restoranlarda qulaylik darajasi, tozalik va xavfsizlik mezonlari muhim hisoblanadi. Uchinchidan, transport tizimining qulayligi va xavfsizligi turistlarning hududga tashrifini osonlashtiradi. To'rtinchidan, gidlik va axborot xizmatlarining sifat darajasi turistlarning bilim va ma'lumot olish ehtiyojini qondiradi. Beshinchidan, raqamli xizmatlar va onlayn bron tizimlarining ishlash samaradorligi zamonaviy turizmda muhim ahamiyat kasb etadi.

Sifatni oshirish mexanizmlari. Turizm xizmatlari sifatini oshirish uchun bir qator mexanizmlar qo'llaniladi. Birinchidan, xizmat ko'rsatish standartlarini joriy etish va muntazam yangilash orqali sifat darajasi nazorat qilinadi. Ikkinchidan, xodimlarni malaka oshirish kurslari orqali tayyorlash xizmat ko'rsatish madaniyatini oshiradi. Uchinchidan, raqamli transformatsiya va innovatsion texnologiyalarni joriy etish turistlar uchun qulaylik yaratadi. To'rtinchidan, turistlarning fikr-mulohazalarini muntazam yig'ish va tahlil qilish xizmatlarni takomillashtirishda muhim vosita bo'lib xizmat qiladi. Beshinchidan, mahalliy aholining turizm jarayonida faol ishtirokini ta'minlash xizmatlar sifatini oshirishga yordam beradi.

Statistik ko'rsatkichlar. 2025-yilda Navoiy viloyatida turizm xizmatlari hajmi 114 foizga oshgan va 14,8 ming turist hududga tashrif buyurgan. Mehmonxonalar soni 20 foizga ko'paygan, transport xizmatlari sifati yaxshilangan va ekologik lagerlar soni 7 taga yetgan. Turistlarning qoniqish darajasi 82 foizni tashkil etgan. Bu ko'rsatkichlar sifatni oshirish mexanizmlarining amaliy natijalarini ko'rsatib, hududiy turizmning raqobatbardoshligini oshirganini tasdiqlaydi.

Xalqaro tajriba qiyosi. Xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, turizm xizmatlari sifatini baholash va oshirish mexanizmlari turizm rivojlanishida hal qiluvchi omil hisoblanadi. Masalan, Ispaniyada mehmonxona xizmatlari sifatini baholash xalqaro standartlar asosida amalga oshiriladi. Singapurda raqamli xizmatlar va turistlar fikr-mulohazalari asosida sifatni oshirish mexanizmlari joriy etilgan. Germaniyada esa xodimlarni muntazam malaka oshirish kurslari orqali xizmatlar sifati ta'minlanmoqda. Bu tajribalar Navoiy viloyatida turizm xizmatlari sifatini oshirishda qo'llanilishi mumkin bo'lgan samarali yondashuvlarni ko'rsatadi.

Xulosa va istiqbollari. Navoiy viloyatida turizm xizmatlari sifatini baholash va oshirish mexanizmlari hududiy turizmni rivojlantirishda muhim ahamiyatga ega. Xizmat ko'rsatish standartlarini joriy etish, xodimlarni malaka oshirish, raqamli transformatsiya va turistlar fikr-mulohazalarini tahlil qilish orqali xizmatlar sifatini oshirish mumkin. Kelajakda xalqaro tajribadan foydalanish va innovatsion texnologiyalarni joriy etish orqali Navoiy viloyati O'zbekistonning turizm xaritasida alohida o'rin egallashi mumkin. Shu bilan birga, sifatni oshirish mexanizmlarining samarali qo'llanilishi hududiy iqtisodiy o'sishga hissa qo'shib, ijtimoiy barqarorlikni mustahkamlashga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. UNWTO – "Tourism Service Quality Management" *BMT Butunjahon Turizm Tashkiloti, 2025-yil*. Turizm xizmatlari sifatini boshqarish va nazorat qilish bo'yicha xalqaro tajriba.
2. World Bank – "Tourism Development and Service Standards" *World Bank Report, 2024-yil*. Xizmat ko'rsatish standartlari va turizm rivojlanishi o'rtasidagi bog'liqlik.
3. Karimov A. – "Navoiy viloyatida turizm xizmatlari sifati" "*Turizm va iqtisodiyot*" *jurnali, 2025-yil*. Hududiy turizm xizmatlari sifatini baholash va takomillashtirish.
4. Dustova M.K. – "Xizmat ko'rsatish madaniyati va turizm" *SamISI ilmiy maqolasi, 2024-yil*. Turizm xizmat ko'rsatish madaniyatining ahamiyati.
5. Hayitboyev R. – "Turizm xizmatlari sifatini oshirish yo'llari" *Toshkent: Fan va texnologiya, 2023-yil*. Turizm xizmatlari sifatini oshirish mexanizmlari bo'yicha ilmiy tahlil.
6. Gov.uz – "O'zbekistonda turizm xizmatlari sifatini rivojlantirish strategiyasi" *Rasmiy hujjat, 2025-yil*. Turizm xizmatlari sifatini oshirish bo'yicha davlat siyosati va strategik yo'nalishlar.
7. Zarnews.uz – "Navoiy viloyatida turizm xizmatlari sifati va infratuzilma" *Mahalliy tahliliy maqola, 2025-yil*. Hududda turizm xizmatlari sifati va infratuzilma rivojlanishi.

8. Muhitdinov X.S. – “Mahalliy aholi ishtiroki va xizmatlar sifati” *Ekologiya jurnali*, 2024-yil. Mahalliy aholining turizm xizmatlari sifatini oshirishdagi roli.
9. Xs.uz – “Navoiy viloyatida turizm xizmatlari monitoringi” *Mahalliy gazeta maqolasi*, 2024-yil. Turizm xizmatlari sifatini monitoring qilish va baholash.
10. Navoiy davlat pedagogika instituti – “Turizm xizmatlari sifatini baholash va istiqbollari” *Ilmiy to‘plam*, 2025-yil. Turizm xizmatlari sifatini baholash va istiqbollari bo‘yicha ilmiy tahlil.

