

TURISTIK KORXONALARDA RAQOBATBARDOSHLIK VA XIZMAT KO‘RSATISH SIFATINI OSHIRISH

Kaipnazarov Muratbay Ungarbayevich

Master's student of Karakalpak State University

+998907030228

mkaipnazarov@list.ru

Annotatsiya: Mazkur maqolada turistik korxonalarda raqobatbardoshlik va xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish masalalari har tomonlama tahlil qilingan. Turizm bozorida raqobatning kuchayishi sharoitida xizmat sifati korxonaning barqaror rivojlanishini ta‘minlovchi asosiy omillardan biri ekanligi asoslab berilgan. Maqolada xizmat sifati tushunchasi, uni baholash mezonlari, raqobatbardoshlikni oshirishning asosiy yo‘nalishlari hamda zamonaviy boshqaruv va marketing yondashuvlarining ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, O‘zbekistonda turizm sohasini rivojlantirish bo‘yicha amalga oshirilayotgan davlat siyosati va uning turistik korxonalar faoliyatiga ta’siri ko‘rib chiqilgan.

Kalit so‘zlar: turizm, turistik korxonalar, raqobatbardoshlik, xizmat sifati, servis, marketing, innovatsiyalar, boshqaruv.

Аннотация: В статье всесторонне рассматриваются вопросы повышения конкурентоспособности и качества обслуживания на туристических предприятиях. Обосновано, что в условиях усиления конкуренции на туристическом рынке качество услуг является одним из ключевых факторов устойчивого развития предприятия. Проанализированы понятие качества обслуживания, критерии его оценки, основные направления повышения конкурентоспособности, а также роль современных управленческих и маркетинговых подходов. Также рассмотрена государственная политика Республики Узбекистан в сфере развития туризма и ее влияние на деятельность туристических предприятий.

Ключевые слова: туризм, туристические предприятия, конкурентоспособность, качество обслуживания, сервис, маркетинг, инновации, управление.

Abstract: The article provides a comprehensive analysis of the issues of increasing competitiveness and service quality in tourism enterprises. It is substantiated that in the conditions of increasing competition in the tourism market, service quality is one of the key factors ensuring the sustainable development of enterprises. The concept of service quality, criteria for its assessment, main directions for improving competitiveness, as well as the role of modern management and marketing approaches are analyzed. The state policy of the Republic of Uzbekistan in the field of tourism development and its impact on tourism enterprises is also considered.

Keywords: tourism, tourism enterprises, competitiveness, service quality, service, marketing, innovations, management.

Kirish

Bugungi kunda turizm sohasi jahon iqtisodiyotining eng muhim va tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Jahon Turizm Tashkiloti ma'lumotlariga ko'ra, turizm xizmatlari global yalpi ichki mahsulotning sezilarli qismini tashkil etadi va millionlab ish o'rinlarini yaratadi. Aholining daromadlari oshib borishi, transport va axborot texnologiyalarining rivojlanishi natijasida turistik xizmatlarga bo'lgan talab yildan-yilga ortib bormoqda. Shu bilan birga, turizm bozorida raqobatning kuchayishi turistik korxonalarni o'z faoliyatini takomillashtirishga majbur qilmoqda [3].

Turistik korxonalarining muvaffaqiyati ko'p jihatdan ularning raqobatbardoshlik darajasiga bog'liq. Raqobatbardoshlik — bu korxonaning bozor sharoitida raqobatchilarga nisbatan ustunlikka ega bo'lishi, turistlar ehtiyojlarini samarali qondirishi va uzoq muddatli barqaror rivojlanishni ta'minlay olish qobiliyatidir [4]. Raqobatbardoshlik

darajasi turistik mahsulot sifati, xizmat ko'rsatish darajasi, narx siyosati, marketing faoliyati va boshqaruv samaradorligi bilan belgilanadi.

Xizmat ko'rsatish sifati turistik korxonalar faoliyatining eng muhim ko'rsatkichlaridan biri hisoblanadi. Turistlarning xizmatdan qoniqish darajasi, ularning qayta murojaat qilishi va boshqalarga tavsiya etishi aynan xizmat sifatiga bog'liqdir. Sifatli xizmat ko'rsatish turistlarning kutgan natijalari bilan real olingan xizmat o'rtasidagi muvofiqlik darajasi orqali baholanadi [3].

Xizmat sifati tushunchasi ko'p qirrali bo'lib, u nafaqat moddiy sharoitlar, balki xodimlarning muomalasi, professionalligi, tezkorligi va mas'uliyatini ham o'z ichiga oladi. Turistik korxonalarda xizmat sifatini baholashda qulaylik, ishonchlilik, xavfsizlik, xushmuomalalik va individuallashtirilgan yondashuv kabi mezonlar muhim ahamiyatga ega.

Turistik korxonalarda raqobatbardoshlik va xizmat sifatini oshirishning asosiy yo'nalishlaridan biri — kadrlar salohiyatini rivojlantirishdir. Xodimlar turistik xizmatlarning asosiy ijrochisi bo'lib, ularning bilim va malakasi xizmat sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Xodimlarni muntazam o'qitish, chet tillarini o'rgatish, servis madaniyatini oshirish turistik korxonalar faoliyatining samaradorligini sezilarli darajada yaxshilaydi [3].

Zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish ham raqobatbardoshlikni oshirishda muhim rol o'ynaydi. Onlayn bronlash tizimlari, mobil ilovalar, elektron to'lovlar va mijozlar bilan avtomatlashtirilgan aloqa tizimlari turistlar uchun qulaylik yaratadi hamda xizmat ko'rsatish jarayonini soddalashtiradi [4]. Raqamli texnologiyalar orqali mijozlar ehtiyojlarini tahlil qilish va individual takliflar ishlab chiqish imkoniyati yaratiladi.

Marketing faoliyati turistik korxonalar uchun strategik ahamiyatga ega. Samarali marketing strategiyasi korxona imijini shakllantirish, yangi bozorlarni egallash va mijozlar sodiqligini oshirishga xizmat qiladi. Internet marketing, ijtimoiy tarmoqlar, brending va reklama kampaniyalari turizm xizmatlarini targ'ib qilishda keng qo'llanilmoqda [4].

Xizmatlarni diversifikatsiya qilish ham raqobatbardoshlikni oshirishning muhim omili hisoblanadi. Turistlarning yoshiga, qiziqishlariga, madaniy xususiyatlariga va moliyaviy imkoniyatlariga mos tur paketlarini ishlab chiqish bozor talablariga moslashishga yordam beradi. Ekoturizm, ziyorat turizmi, qishloq turizmi va madaniy turizm kabi yo‘nalishlarning rivojlanishi turistik korxonalar uchun yangi imkoniyatlar yaratmoqda.

O‘zbekistonda turizm sohasini rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi. Prezident Sh.M. Mirziyoyev tomonidan qabul qilingan “O‘zbekiston – 2030” strategiyasida turizm infratuzilmasini rivojlantirish, xizmat sifatini oshirish va xalqaro turizmni kengaytirish bo‘yicha muhim vazifalar belgilangan [1]. Ushbu strategiya turistik korxonalar uchun qulay investitsiya muhiti yaratishga xizmat qilmoqda.

Shuningdek, O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining turizm sohasiga oid qarorlari turistik korxonalarni davlat tomonidan qo‘llab-quvvatlash, yangi ish o‘rinlari yaratish va hududiy turizmni rivojlantirishga qaratilgan [2]. Davlat tomonidan yaratilayotgan shart-sharoitlar turistik korxonalar raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qilmoqda.

Xulosa qilib aytganda, turistik korxonalarda raqobatbardoshlik va xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish kompleks yondashuvni talab etadi. Kadrlar salohiyatini rivojlantirish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish, marketing faoliyatini kuchaytirish va davlat siyosati bilan uyg‘unlikda ishlash turizm korxonalarining barqaror rivojlanishini ta‘minlaydi. Yuqori sifatli xizmat ko‘rsatish orqali turistik korxonalar nafaqat iqtisodiy samaradorlikka, balki mijozlar ishonchi va sodiqligiga ham erishadi .

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M. Mirziyoyevning «O‘zbekiston – 2030» strategiyasi to‘g‘risidagi Farmoni.
2. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining turizm sohasini rivojlantirishga oid qarorlari.
3. Sayfutdinov Sh.S. Turizmda tadbirkorlik faoliyatini tashkil etish. O‘quv qo‘llanma. – T.: TDIU, 2019. – 204 b.
4. Kotler F. Marketing xizmatlar. – M.: Infra-M, 2018.