IQRO JURNALI , IQRO JOURNAL, ИКРО ЖУРНАЛИ
ISSN:2181-4341| wordlyknowledge.uz/index.php/iqro
Volume 21 Issue 2 May 2026

TURISTIK XIZMATLAR VA SERVIS: XALQARO TAJRIBA VA O‘ZBEKISTON AMALIYOTI

Aliqulova Madina
Toshkent davlat sharqshunoslik universiteti
Turizm va mehmondo‘stlik yo‘nalishi
2-bosqich talabasi
aliqulovam084@gmail.com
https://orcid.org/0009-0007-4467-9018
https://doi.org/10.5281/zenodo.20472920

Annotatsiya

Mazkur maqolada turizm sohasidagi xizmat ko‘rsatish tizimining nazariy asoslari, uning iqtisodiy va ijtimoiy ahamiyati, xalqaro tajriba hamda O‘zbekiston Respublikasida turistik servisni rivojlantirish yo‘nalishlari tahlil qilinadi. Turistik xizmatlarning tarkibi, xizmat ko‘rsatish sifatini baholash mezonlari, raqamli texnologiyalar va barqaror rivojlanish tamoyillarining turizm sohasidagi o‘rni yoritiladi. Shuningdek, Singapur, Janubiy Koreya, Fransiya, Italiya, Turkiya va Birlashgan Arab Amirliklari tajribasi O‘zbekiston amaliyoti bilan qiyosiy tahlil qilinadi. Tadqiqot natijasida mamlakatimizda turistik xizmatlar sifatini oshirish, xalqaro standartlarni joriy etish hamda yashil turizm tamoyillarini rivojlantirish bo‘yicha takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: turistik xizmatlar, servis, turizm infratuzilmasi, mehmonxona xo‘jaligi, xalqaro standartlar, raqamli turizm, yashil turizm, barqaror rivojlanish, O‘zbekiston turizmi.

Kirish

Bugungi kunda turizm jahon iqtisodiyotining eng tez rivojlanayotgan va yuqori daromad keltirayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Globallashuv jarayonlarining jadallashuvi, transport va axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining rivojlanishi natijasida xalqaro turistik oqimlar yildan yilga ortib bormoqda. Biroq zamonaviy turizmda muvaffaqiyat faqat tarixiy obidalar, tabiiy resurslar yoki geografik qulaylik bilan emas, balki turistlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifati bilan ham belgilanadi. Shu sababli turistik servis bugungi kunda mamlakatlarning turizm bozoridagi raqobatbardoshligini ta’minlovchi asosiy omillardan biri sifatida e’tirof etilmoqda.

O‘zbekiston ham boy tarixiy-madaniy merosi, Buyuk Ipak yo‘li shaharlari va noyob turistik salohiyati bilan dunyoning ko‘plab davlatlari e’tiborini tortib kelmoqda. So‘nggi yillarda mamlakatimizda turizmni iqtisodiyotning strategik tarmoqlaridan biriga aylantirish, xorijiy va mahalliy turistlar uchun qulay sharoit yaratish hamda xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish bo‘yicha keng ko‘lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyev ta’kidlaganidek, “Turizm iqtisodiyotning muhim tarmoqlaridan biridir va ushbu sohani rivojlantirish orqali yangi ish o‘rinlari yaratish, hududlarning iqtisodiy salohiyatini oshirish hamda mamlakatimizning xalqaro nufuzini mustahkamlash mumkin”. Ushbu fikr turizmda servis sifati va xizmat ko‘rsatish madaniyatini rivojlantirishning dolzarbligini yanada oshiradi. Yana bir yig‘ilishda davlat rahbari:

“Turizmda xizmat sifati hal qiluvchi omildir. Mehmon rozi bo‘lsa, u nafaqat qaytib keladi, balki boshqalarni ham olib keladi”, degan fikrni ilgari surgan.

Turizm iqtisodiyotida xizmat ko‘rsatish tizimi turistik mahsulotning asosiy tarkibiy qismini tashkil etadi. Turist sayohat davomida transport, joylashtirish, ovqatlantirish, ekskursiya, axborot, madaniy-ko‘ngilochar va boshqa turdagi xizmatlardan foydalanadi. Mazkur xizmatlarning sifati turistning umumiy taassurotini shakllantiradi hamda uning mazkur hududga qayta tashrif buyurish ehtimoliga bevosita ta’sir ko‘rsatadi.

Mirzayev M.A. va Aliyeva M.T.ning “Turizm asoslari” o‘quv qo‘llanmasida turistik xizmatlar turistlarning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan xizmatlar majmui sifatida talqin etiladi. Ushbu xizmatlar transport, joylashtirish, ovqatlantirish kabi asosiy xizmatlarni hamda ekskursiya, sug‘urta, savdo, sport va madaniy tadbirlar kabi qo‘shimcha xizmatlarni o‘z ichiga oladi. Zamonaviy turizm nazariyasida turistik xizmatlarning sifati xavfsizlik, qulaylik, tezkorlik, ekologik barqarorlik va individual yondashuv mezonlari asosida baholanadi. Xalqaro amaliyotda ISO 21401 va GSTC standartlari turistik xizmatlarni baholashning muhim vositalaridan biri hisoblanadi.

Dunyoning rivojlangan turistik mamlakatlari tajribasi shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish sifati turizm muvaffaqiyatining asosiy omillaridan biri hisoblanadi. Singapur turizmda raqamli texnologiyalarni keng qo‘llayotgan mamlakat sifatida ajralib turadi. Bu yerda sun’iy intellekt va katta ma’lumotlar texnologiyalari yordamida turistlarning ehtiyojlari tahlil qilinadi va ularga individual tavsiyalar beriladi. Mehmonxonalarda IoT texnologiyalarining qo‘llanilishi xizmat ko‘rsatish jarayonini avtomatlashtirishga va servis sifatini oshirishga xizmat qilmoqda. Janubiy Koreyada esa “Smart Tourism” konsepsiyasi asosida raqamli xizmatlar keng rivojlangan. Turistlar mobil ilovalar, QR-kodlar va elektron platformalar orqali kerakli ma’lumotlarni tezkor olish imkoniyatiga ega. Fransiya va Italiyada madaniy meros obyektlarini zamonaviy texnologiyalar bilan uyg‘unlashtirishga katta e’tibor qaratilgan. Muzeylar va tarixiy yodgorliklarda virtual ekskursiyalar, audiogidlar va kengaytirilgan reallik texnologiyalarining qo‘llanilishi turistlar uchun yangi imkoniyatlar yaratmoqda.

Birlashgan Arab Amirliklarining Dubay shahri esa xizmat ko‘rsatishning integratsiyalashgan modelini yaratishga muvaffaq bo‘lgan. Turist aeroportga kelgan paytdan boshlab mehmonxona, transport va ko‘ngilochar xizmatlar bilan yagona raqamli tizim orqali bog‘lanadi. Turkiyada esa “All Inclusive” tizimining muvaffaqiyatli qo‘llanilishi turistlarga qulay va sifatli xizmat ko‘rsatish imkonini bermoqda. Ushbu mamlakatlarda xizmat ko‘rsatish darajasining yuqoriligi turistlarning qayta tashrif buyurish ko‘rsatkichlariga ham ijobiy ta’sir ko‘rsatmoqda.

O‘zbekiston amaliyotida turistik xizmatlarning holati

So‘nggi yillarda O‘zbekistonda turizmni rivojlantirish bo‘yicha qator islohotlar amalga oshirildi. Elektron viza tizimining joriy etilishi, vizasiz rejim qo‘llanilayotgan davlatlar sonining kengayishi, yangi mehmonxonalar va turistik obyektlarning qurilishi mamlakat turizm salohiyatini oshirishga xizmat qilmoqda. Ayniqsa, Samarqand, Buxoro, Xiva va Toshkent shaharlarida xalqaro standartlarga mos mehmonxona va servis xizmatlarining rivojlanishi kuzatilmoqda. Shu bilan birga, ayrim muammolar ham mavjud. Xususan, hududlar o‘rtasida xizmat ko‘rsatish sifati bir xil darajada emasligi, malakali kadrlar yetishmovchiligi, xorijiy tillarni yaxshi biladigan mutaxassislar sonining kamligi, ekologik xizmatlarning yetarli rivojlanmaganligi, ayrim hududlarda raqamli to‘lov tizimlarining to‘liq joriy etilmaganligi, internet va Wi-Fi qamrovining yetarli emasligi hamda sanitariya-gigiyena talablariga to‘liq javob bermaydigan turistik obyektlarning mavjudligi turizm rivojiga ma’lum darajada salbiy ta’sir ko‘rsatmoqda. Ayniqsa, chekka hududlarda joylashgan turistik maskanlarda servis sifati va infratuzilma masalalari dolzarb bo‘lib qolmoqda.

Xalqaro tajriba va O‘zbekiston amaliyotining qiyosiy tahlili

Xalqaro tajriba tahlili shuni ko‘rsatadiki, rivojlangan mamlakatlarda turistik xizmatlar to‘liq raqamlashtirilgan va yagona tizim asosida boshqariladi. O‘zbekistonda esa bu yo‘nalishda muhim qadamlar tashlanayotgan bo‘lsa-da, raqamli xizmatlarning qamrovi hali yetarli darajaga yetmagan. Shuningdek, rivojlangan davlatlarda ekologik standartlarga rioya qilish va yashil turizm tamoyillarini joriy etish muhim ustuvor vazifa hisoblanadi. O‘zbekistonda ham ushbu yo‘nalishda muayyan ishlar amalga oshirilayotgan bo‘lsa-da, xalqaro tajriba bilan taqqoslaganda hali rivojlantirilishi zarur bo‘lgan jihatlar mavjud.

Biroq mamlakatimizning boy tarixiy merosi, qadimiy shaharlari, milliy madaniyati va an’analari turizmni rivojlantirish uchun katta imkoniyatlar yaratadi. Agar mavjud salohiyat zamonaviy servis va innovatsion texnologiyalar bilan uyg‘unlashtirilsa, O‘zbekistonning xalqaro turizm bozoridagi mavqei yanada mustahkamlanadi.

Xulosa

Turistik xizmatlar va servis sifati zamonaviy turizmning eng muhim tarkibiy qismlaridan biridir. Jahon tajribasi shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish darajasi yuqori bo‘lgan mamlakatlar turizm bozorida muvaffaqiyatga erishmoqda. O‘zbekistonda ham so‘nggi yillarda turizm infratuzilmasini rivojlantirish va xizmatlar sifatini oshirish bo‘yicha muhim natijalarga erishildi. Biroq hududlar o‘rtasidagi tafovutlarni kamaytirish, malakali kadrlar tayyorlash, raqamli servisni kengaytirish, ekologik standartlarni joriy etish va xalqaro sertifikatlashtirish tizimlarini rivojlantirish kelgusidagi ustuvor vazifalar bo‘lib qolmoqda. Mazkur vazifalarning izchil amalga oshirilishi O‘zbekistonning Markaziy Osiyodagi yetakchi turistik markazlardan biriga aylanishiga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. Mirzayev M.A., Aliyeva M.T. *Turizm asoslari*. – Toshkent, 2011.
2. O‘zbekiston Respublikasi “Turizm to‘g‘risida”gi Qonuni.
3. UN Tourism (UNWTO) Tourism Highlights.
4. World Travel & Tourism Council Reports.
5. ISO 21401 Sustainability Management System Standards.
6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning turizm sohasiga oid nutq va ma’ruzalari.