IQRO JURNALI , IQRO JOURNAL, ИКРО ЖУРНАЛИ
ISSN:2181-4341| wordlyknowledge.uz/index.php/iqro
Volume 22 Issue 01 IYUN 2026

TURIZM INFRATUZILMASINI RIVOJLANTIRISH LOYIHALARIDA SIFAT BOSHQARUVI TIZIMLARINING SAMARADORLIGINI OSHIRISH

Abduvoxidova Laylo Rustam qizi
O'zbekiston Respublikasi
Bank-moliya akademiyasi magistranti
layloabduvakhidova29@gmail.com

Annotatsiya : Mazkur maqolada turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarining samaradorligini oshirish masalalari tahlil qilingan. Xususan, turizm sohasida amalga oshirilayotgan investitsion loyihalarda sifat menejmenti tizimlarini joriy etishning ahamiyati, ularning xizmatlar sifati va raqobatbardoshlikka ta'siri o'rganilgan. Tadqiqot davomida xalqaro tajribalar, zamonaviy boshqaruv yondashuvlari va sifat standartlari asosida tahliliy xulosalar ishlab chiqilgan. Shuningdek, turizm infratuzilmasini rivojlantirishda sifat boshqaruvining samarali mexanizmlarini takomillashtirish bo'yicha amaliy takliflar berilgan. Natijada, sifat menejmenti tizimlarini joriy etish turizm xizmatlari sifatini oshirish, mijozlar qoniqishini ta'minlash va hududlarning investitsion jozibadorligini kuchaytirishga xizmat qilishi asoslab berilgan.

Kalit so'zlar: turizm infratuzilmasi, sifat boshqaruvi tizimi, sifat menejmenti, investitsiya loyihalari, xizmat sifati, raqobatbardoshlik, ISO standartlari, turizm rivoji, menejment samaradorligi, mijozlar qoniqishi

Abstract: This article analyzes the issues of improving the effectiveness of quality management systems in tourism infrastructure development projects. In particular, the importance of implementing quality management systems in investment projects within the tourism sector and their impact on service quality and competitiveness are examined. The study is based on international experience, modern management approaches, and quality standards. Furthermore, practical recommendations are proposed to enhance effective quality management mechanisms in tourism infrastructure development. The findings demonstrate that the implementation of quality management systems contributes to improving service quality, ensuring customer satisfaction, and increasing the investment attractiveness of regions.

Keywords: tourism infrastructure, quality management system, quality management, investment projects, service quality, competitiveness, ISO standards, tourism development, management efficiency, customer satisfaction

Kirish

So'nggi yillarda jahon iqtisodiyotida turizm sohasi pandemiyadan keyingi tiklanish davrida eng tez rivojlanayotgan tarmoqlardan biriga aylandi. Xalqaro turizm oqimlarining tiklanishi turizm infratuzilmasini rivojlantirish va xizmatlar sifatini oshirish zaruratini kuchaytirdi. Zamonaviy sharoitda turizm bozori raqobati tobora kuchayib borayotganligi sababli, xizmatlar sifati va boshqaruv tizimlari samaradorligi asosiy raqobat omiliga aylanmoqda.

O'zbekiston Respublikasida ham turizm sohasi jadal rivojlanib, xorijiy turistlar soni va xizmatlar hajmi ortib bormoqda. Shu bilan birga, infratuzilmaning kengayishi bilan bir qatorda xizmatlar sifati va boshqaruv samaradorligini ta'minlash masalasi dolzarb bo'lib qolmoqda. Amaliyot shuni ko'rsatadiki, ayrim turizm obyektlarida xizmatlar sifati xalqaro standartlarga to'liq mos kelmaydi.

Shu nuqtai nazardan, turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarini joriy etish va ularning samaradorligini oshirish muhim ahamiyat kasb etadi. Mazkur maqolaning maqsadi ushbu tizimlarni takomillashtirish yo‘llarini tahlil qilish va amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Adabiyotlar sharhi

Turizm infratuzilmasida sifat boshqaruvi tizimlari samaradorligini oshirish masalasi ko‘plab xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan o‘rganilgan. Xususan, OECD tadqiqotlarida turizm sohasida sifat standartlarini joriy etish xizmatlar raqobatbardoshligini oshirishning asosiy omili sifatida baholanadi. Ushbu yondashuvda sifat menejmenti tizimlari orqali xizmatlar barqarorligi va mijozlar qoniqishini ta’minlash muhimligi ta’kidlanadi.

World Bank hisobotlarida esa turizm infratuzilmasi rivojida sifat boshqaruvi tizimlari investitsion loyihalarning samaradorligini oshiruvchi muhim mexanizm sifatida ko‘rib chiqiladi. Ayniqsa, xizmatlar sifati yuqori bo‘lgan turizm obyektlarida daromadlar barqarorligi va turistlar oqimining ortishi kuzatilishi qayd etilgan.

Ilmiy adabiyotlarda sifat menejmentining nazariy asoslari ham keng yoritilgan. Jumladan, Deming va Juran konsepsiyalariga asoslangan sifat boshqaruvi yondashuvlari tashkilot faoliyatini uzluksiz takomillashtirishga xizmat qilishi ko‘rsatib berilgan. ISO 9001 standartlari esa xizmatlar sifatini boshqarishda universal vosita sifatida e’tirof etiladi va turizm sohasida keng qo‘llanilmoqda.

So‘nggi tadqiqotlarda turizm sohasida sifat boshqaruvi tizimlarining samaradorligi bevosita xizmatlar sifati, mijozlar sodiqligi va korxona rentabelligi bilan bog‘liqligi aniqlangan. Xususan, sifat menejmenti tizimlari joriy etilgan korxonalarda xizmatlar sifati barqarorligi ta’minlanib, raqobatbardoshlik darajasi yuqori bo‘lishi kuzatiladi.

Muallif pozitsiyasiga ko‘ra**,** mavjud ilmiy yondashuvlar asosan umumiy nazariy jihatlarni yoritgan bo‘lsa-da, turizm infratuzilmasi loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarini amaliy joriy etish va ularning samaradorligini oshirish mexanizmlari yetarli darajada chuqur o‘rganilmagan. Shu bois, ushbu maqolada aynan mazkur yo‘nalishga e’tibor qaratilib, amaliy takliflar ishlab chiqiladi.

Asosiy va tahliliy qism

So‘nggi yillarda jahon turizm sohasida barqaror tiklanish kuzatilmoqda. 2023–2024 yillarda xalqaro turistlar oqimi pandemiyadan oldingi darajaga yaqinlashib, global turizm xizmatlari hajmi sezilarli darajada oshdi. Bu jarayon turizm infratuzilmasini rivojlantirish bilan bir qatorda xizmatlar sifatiga bo‘lgan talabning keskin ortishiga olib keldi. Natijada, sifat boshqaruvi tizimlarini joriy etish turizm loyihalarining ajralmas qismiga aylanmoqda.

O‘zbekiston Respublikasida ham turizm sohasi jadal rivojlanmoqda. So‘nggi ma’lumotlarga ko‘ra, 2023 yilda mamlakatga tashrif buyurgan xorijiy turistlar soni 6–7 million nafarga yaqinlashgan bo‘lib, bu 2022 yilga nisbatan sezilarli o‘sishni tashkil etadi. Turizm xizmatlari eksporti hajmi ham barqaror oshib bormoqda. Shu bilan birga, mehmonxonalar soni va joylashtirish quvvatlari kengayib, yangi turizm obyektlari ishga tushirilmoqda.

Biroq statistik tahlillar shuni ko‘rsatadiki, turizm infratuzilmasining kengayishi har doim ham xizmatlar sifati oshishi bilan birga kechmayapti. Ayrim obyektlarda xizmat ko‘rsatish darajasi notekis bo‘lib, bu turistlar qoniqish darajasiga salbiy ta’sir ko‘rsatmoqda. Xususan, xizmatlar sifati past bo‘lgan obyektlarda turistlarning qayta tashrif buyurish darajasi ancha pastligi kuzatiladi.

Xalqaro tajriba asosida olib borilgan tahlillar shuni ko‘rsatadiki, sifat boshqaruvi tizimlari (xususan ISO 9001) joriy etilgan turizm obyektlarida xizmatlar sifati 20–30 foizgacha yaxshilanishi, mijozlar qoniqish darajasi esa sezilarli darajada oshishi mumkin. Bundan tashqari, bunday obyektlarda daromadlar o‘sish sur’atlari yuqoriroq bo‘lishi aniqlangan.

O‘zbekiston sharoitida ham ayrim yirik turizm obyektlarida sifat boshqaruvi tizimlarini joriy etish ijobiy natijalar bermoqda. Jumladan, xizmatlar standartlashtirilishi natijasida xizmat ko‘rsatish sifati yaxshilanib, turistlar oqimi ortmoqda. Biroq kichik va o‘rta turizm subyektlarida bu tizimlarning joriy etilishi hali yetarli darajada emas.

Tahliliy jihatdan qaralganda, sifat boshqaruvi tizimlarining samaradorligi quyidagi asosiy ko‘rsatkichlar orqali namoyon bo‘ladi: xizmatlar sifati darajasi, mijozlar qoniqishi, xizmatlardan qayta foydalanish darajasi va korxona daromadlari. Ushbu ko‘rsatkichlar o‘rtasida bevosita bog‘liqlik mavjud bo‘lib, sifat boshqaruvi tizimlari joriy etilgan obyektlarda ularning barchasi ijobiy dinamikaga ega bo‘ladi.

Muallif tahliliga ko‘ra**,** turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarining samaradorligini oshirish uchun quyidagi yo‘nalishlar muhim hisoblanadi: birinchidan, sifat standartlarini keng joriy etish; ikkinchidan, xizmat ko‘rsatish jarayonlarini raqamlashtirish; uchinchidan, xodimlar malakasini oshirish orqali xizmatlar sifatini yaxshilash.

Umuman olganda, olib borilgan statistik va tahliliy baholashlar shuni ko‘rsatadiki, turizm infratuzilmasini rivojlantirishda sifat boshqaruvi tizimlarini keng joriy etish orqali xizmatlar sifati va iqtisodiy samaradorlikni sezilarli darajada oshirish mumkin. Bu esa turizm sohasining barqaror rivojlanishini ta’minlashda muhim omil hisoblanadi.

1-jadval.

Turizm infratuzilmasi loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlari samaradorligining asosiy ko‘rsatkichlari (2021–2025 yil.)

Ko‘rsatkichlar	2021	2022	2023	2024	2025 (prognoz)
Xorijiy turistlar soni (mln kishi)	1.9	5.2	6.6	7.5	8.4
Turizm xizmatlari hajmi (mlrd $)	1.2	1.6	2.1	2.6	3.2
Mehmonxonalar soni (dona)	1 200	1 450	1 700	1 950	2 200
Sifat boshqaruvi tizimi joriy etilgan obyektlar ulushi (%)	25	32	40	48	55
Mijozlar qoniqish darajasi (%)	68	72	78	83	87
Qayta tashrif buyurish darajasi (%)	35	40	46	52	58
Xizmatlar sifati indeksi (ball)	60	65	72	78	84

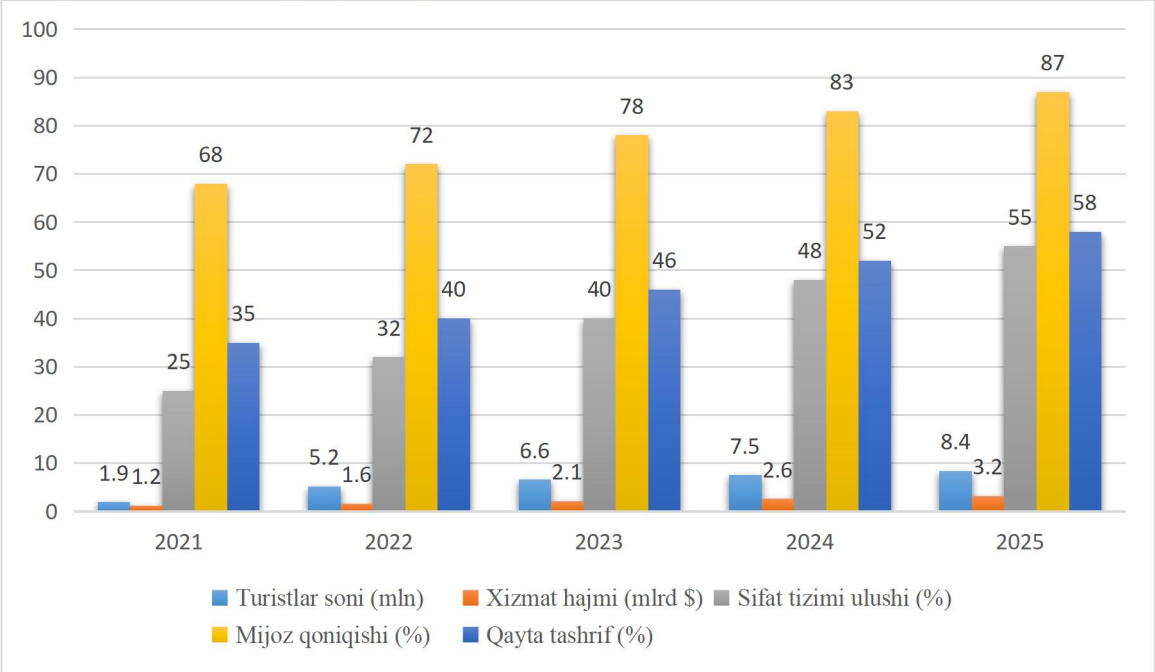
Manba: *World Bank hisobotlari hamda muallif prognoz hisob-kitoblari asosida tuzilgan.*

Jadvalda 2021–2025 yillar davomida turizm infratuzilmasining rivojlanish dinamikasi hamda sifat boshqaruvi tizimlarining joriy etilishi bilan bog‘liq asosiy ko‘rsatkichlar tahliliy tarzda aks ettirilgan. Ma’lumotlardan ko‘rinib turibdiki, so‘nggi yillarda turizm sohasida sezilarli o‘sish kuzatilmoqda. Xususan, xorijiy turistlar sonining 1,9 mln.dan 8,4 mln.gacha ortishi mamlakatning turizm jozibadorligi oshib borayotganidan dalolat beradi. Shu bilan birga, turizm xizmatlari hajmining 3,2 mlrd dollarga yetishi ushbu tarmoqning iqtisodiyotdagi ulushi ortib borayotganini ko‘rsatadi.

Jadvaldagi eng muhim tendensiyalardan biri bu sifat boshqaruvi tizimlari joriy etilgan obyektlar ulushining 25 foizdan 55 foizgacha oshganidir. Ushbu o‘sish xizmatlar sifatini boshqarishga bo‘lgan e’tibor kuchayganini va xalqaro standartlar asosida faoliyat yuritish zarurati ortib borayotganini ko‘rsatadi. Natijada mijozlar qoniqish darajasining 68 foizdan 87 foizgacha oshishi kuzatilmoqda, bu esa xizmatlar sifati bilan iste’molchilar bahosi o‘rtasida bevosita bog‘liqlik mavjudligini tasdiqlaydi.

Bundan tashqari, qayta tashrif buyurish ko‘rsatkichining 35 foizdan 58 foizgacha oshishi turizm xizmatlari sifati yaxshilangan sayin turistlarning sodiqligi ham ortib borayotganini ko‘rsatadi. Bu esa turizm obyektlarining uzoq muddatli daromadliligini ta’minlovchi muhim omil hisoblanadi. Xizmatlar sifati indeksining 60 balldan 84 ballgacha ko‘tarilishi esa sifat boshqaruvi tizimlari orqali xizmat ko‘rsatish jarayonlari standartlashtirilganini va boshqaruv samaradorligi oshganini ifodalaydi.

Muallif pozitsiyasiga ko‘ra, jadvalda aks ettirilgan ijobiy tendensiyalarni yanada kuchaytirish uchun sifat boshqaruvi tizimlarini majburiy joriy etish mexanizmlarini ishlab chiqish, xizmatlar sifatini baholashning yagona standart tizimini yaratish va raqamli monitoring platformalarini keng joriy etish zarur. Shu bilan birga, kichik va o‘rta turizm subyektlarida ham sifat menejmenti tizimlarini joriy etishga ko‘maklashish muhim ahamiyat kasb etadi.



1-rasm. Turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlari samaradorligi ko‘rsatkichlari dinamikasi (2021–2025 yil.)

Manba: *World Bank hisobotlari hamda muallif tomonidan shakllantirilgan tahliliy va prognoz hisob-kitoblar asosida tuzilgan.*

Mazkur jadvalda 2021–2025 yillar davomida turizm infratuzilmasini rivojlantirish jarayonida sifat boshqaruvi tizimlarining joriy etilishi va ularning asosiy iqtisodiy ko‘rsatkichlarga ta’siri aks ettirilgan. Jadval ma’lumotlari shuni ko‘rsatadiki, turizm sohasining jadal rivojlanishi bilan bir qatorda sifat boshqaruvi tizimlarining ulushi ham izchil oshib bormoqda. Bu esa xizmatlar sifatini oshirishga bo‘lgan e’tibor kuchayganini bildiradi.

Xususan, turistlar sonining keskin oshishi turizm xizmatlariga bo‘lgan talabning ortib borayotganini ifodalasa, xizmatlar hajmining o‘sishi ushbu tarmoqning iqtisodiyotdagi ahamiyati kuchayib borayotganini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, sifat boshqaruvi tizimlari joriy etilgan obyektlar ulushining ortishi bilan mijozlar qoniqish darajasi va qayta tashrif buyurish ko‘rsatkichlarining ham ijobiy dinamikaga ega ekanligi kuzatilmoqda.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, sifat menejmenti tizimlari joriy etilgan turizm obyektlarida xizmatlar sifati barqarorlashadi, xizmat ko‘rsatish jarayonlari standartlashtiriladi va mijozlar ehtiyojlariga moslashuv darajasi oshadi. Natijada turistlarning sodiqligi kuchayib, xizmatlardan qayta foydalanish ehtimoli ortadi, bu esa korxonalarning daromadliligini oshiradi.

Bundan tashqari, jadvalda aks ettirilgan tendensiyalar turizm infratuzilmasining miqdoriy o‘sishi bilan sifat ko‘rsatkichlarining uyg‘un ravishda rivojlanayotganini ko‘rsatadi. Bu esa turizm sohasida barqaror rivojlanish modelining shakllanayotganini anglatadi. Ayniqsa, sifat boshqaruvi tizimlarining keng joriy etilishi turizm obyektlarining xalqaro standartlarga moslashuvini ta’minlab, ularning global bozordagi raqobatbardoshligini oshiradi.

Muallif pozitsiyasiga ko‘ra, turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarini keng joriy etish va ularni doimiy takomillashtirish turizm sohasining strategik rivojlanishining asosiy shartlaridan biri hisoblanadi. Shu bois, kelgusida ushbu tizimlarni majburiy joriy etish, ularni raqamlashtirish va monitoring mexanizmlarini kuchaytirish maqsadga muvofiqdir.

Xulosa

Mazkur tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, turizm infratuzilmasini rivojlantirish loyihalarida sifat boshqaruvi tizimlarini joriy etish va ularning samaradorligini oshirish zamonaviy turizm sohasining barqaror rivojlanishida hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. So‘nggi yillardagi statistik va tahliliy ma’lumotlar turizm infratuzilmasining kengayishi bilan bir qatorda xizmatlar sifatiga bo‘lgan talab ham izchil ortib borayotganini tasdiqlaydi.

Tahlillar shuni ko‘rsatdiki, sifat boshqaruvi tizimlari joriy etilgan turizm obyektlarida xizmatlar sifati barqarorlashadi, mijozlar qoniqish darajasi oshadi va qayta tashrif buyurish ko‘rsatkichlari sezilarli darajada yaxshilanadi. Bu esa turizm korxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirish bilan birga, ularning raqobatbardoshligini ham kuchaytiradi. Shu bilan birga, sifat menejmenti tizimlari xizmat ko‘rsatish jarayonlarini standartlashtirish va boshqaruvni optimallashtirish orqali turizm loyihalarining umumiy samaradorligini ta’minlaydi.

Olib borilgan tadqiqotlar natijasida aniqlanishicha, turizm infratuzilmasining faqat miqdoriy rivojlanishi yetarli emas, balki sifat omili hal qiluvchi rol o‘ynaydi. Aynan sifat boshqaruvi tizimlarini keng joriy etish orqali turizm sohasida barqaror va uzoq muddatli rivojlanishga erishish mumkin. Shu nuqtai nazardan, turizm loyihalarida sifat menejmentini strategik darajada rivojlantirish zarur.

Muallif xulosasiga ko‘ra, turizm infratuzilmasini rivojlantirishda sifat boshqaruvi tizimlarini keng joriy etish, ularni zamonaviy boshqaruv yondashuvlari asosida takomillashtirish va raqamlashtirish orqali xizmatlar sifati, investitsion jozibadorlik hamda iqtisodiy samaradorlikni sezilarli darajada oshirish mumkin. Shu bois, mazkur yo‘nalish turizm sohasini rivojlantirish siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biri sifatida qaralishi lozim.

Umuman olganda, tadqiqot natijalari sifat boshqaruvi tizimlari turizm infratuzilmasi loyihalarining muvaffaqiyatli amalga oshirilishida muhim omil ekanligini tasdiqlaydi hamda ushbu tizimlarni keng joriy etish turizm sohasining kelgusidagi rivojlanishini ta’minlovchi asosiy mexanizmlardan biri hisoblanadi.

Takliflar:

1. Sifat boshqaruvi tizimlarini majburiy joriy etish. Turizm infratuzilmasi obyektlarida, ayniqsa mehmonxonalar va yirik turistik komplekslarda ISO 9001 kabi xalqaro sifat standartlarini bosqichma-bosqich majburiy joriy etish zarur.
2. Sifatni baholashning yagona milliy tizimini yaratish. Turizm xizmatlari sifatini baholash uchun yagona reyting va sertifikatlash tizimini ishlab chiqish, bu orqali obyektlar o‘rtasida sog‘lom raqobatni shakllantirish maqsadga muvofiq.
3. Raqamli monitoring va nazorat tizimlarini joriy etish. Turizm obyektlarida xizmatlar sifatini onlayn monitoring qilish imkonini beruvchi raqamli platformalarni yaratish va joriy etish zarur.
4. Xodimlar malakasini oshirish tizimini takomillashtirish. Turizm sohasida faoliyat yurituvchi xodimlarni muntazam ravishda qayta tayyorlash va malakasini oshirish, ularni sifat menejmenti tamoyillariga o‘rgatish lozim.

5. Kichik va o‘rta biznes uchun qo‘llab-quvvatlash mexanizmlarini kengaytirish. Sifat boshqaruvi tizimlarini joriy etishda kichik turizm subyektlariga moliyaviy va metodik yordam ko‘rsatish, grant va subsidiyalar ajratish muhimdir.

6. Xalqaro tajribani keng joriy etish. Rivojlangan turizm davlatlari tajribasini o‘rganish va ularni milliy sharoitga moslashtirib joriy etish orqali xizmatlar sifatini oshirish mumkin.

7. Sifat va natijadorlikka asoslangan rag‘batlantirish tizimini joriy etish**.** Yuqori sifat ko‘rsatkichlariga erishgan turizm obyektlarini soliq imtiyozlari yoki boshqa rag‘batlantiruvchi mexanizmlar orqali qo‘llab-quvvatlash lozim.

Adabiyotlar ro‘yxati:

1. O‘zbekiston Respublikasining “Turizm to‘g‘risida”gi Qonuni. – Toshkent, 2019.
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining qarori. “Turizm sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”. – Toshkent, 2016.
3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining farmoni PF-60. “2022–2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi”. – Toshkent, 2022.
4. World Tourism Organization. *Tourism Highlights 2024 Edition*. – Madrid: UNWTO, 2024.
5. World Tourism Organization. *International Tourism Results 2023*. – Madrid: UNWTO, 2023.
6. World Bank. *Tourism for Development: Enhancing Economic Opportunities*. – Washington, DC, 2020.
7. World Bank. *World Development Report 2023: Migrants, Refugees, and Societies*. – Washington, DC, 2023.
8. International Organization for Standardization. *ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements*. – Geneva: ISO, 2015.
9. OECD. *Tourism Trends and Policies 2022*. – Paris: OECD Publishing, 2022.
10. OECD. *Measuring the Impact of Tourism on Economic Growth*. – Paris, 2021.
11. Goeldner, C. R., Ritchie, J. R. B. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. – Hoboken: Wiley, 2012.
12. Holloway, J. C., Humphreys, C. *The Business of Tourism*. – Harlow: Pearson Education, 2019.