

**“IPAK YO‘LI” TURIZM VA MADANIY MEROS XALQARO
UNIVERSITETI HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
DSc. 22/2025.27.12.1.01.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

**“IPAK YO‘LI” TURIZM VA MADANIY MEROS XALQARO
UNIVERSITETI**

KAMOLOVA MOHINUR ISKANDAROVNA

**TURIZM SOHASIDA XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH
MEXANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH**

08.00.17 – Turizm va mehmonxona faoliyati

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI**

Samarqand – 2026

**Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
dissertatsiyasi avtoreferati mundarijasi**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD)
по экономическим наукам**

**Content of of dissertation abstract of Doctor of philosophy (PhD)
on economical sciences**

Kamolova Mohinur Iskandarovna

Turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish

Камолова Мохинур Искандаровна

Совершенствование механизма повышения качества услуг в сфере туризма ...

Kamolova Mohinur Iskandarovna

Improving the mechanism for enhancing the quality of services in the tourism sector

E'lon qilingan ishlar ro'yxati

Список опубликованных работ

List of published works

**“IPAK YO‘LI” TURIZM VA MADANIY MEROS XALQARO
UNIVERSITETI HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
DSc. 22/2025.27.12.1.01.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

**“IPAK YO‘LI” TURIZM VA MADANIY MEROS XALQARO
UNIVERSITETI**

KAMOLOVA MOHINUR ISKANDAROVNA

**TURIZM SOHASIDA XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH
MEXANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH**

08.00.17 – Turizm va mehmonxona faoliyati

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI**

Samarqand – 2026

Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi mavzusi Oliy attestatsiya komissiyasida B2025.4.PhD/Iqt3666 raqami bilan ro'yxatga olingan.

Dissertatsiya "Ipak yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universitetida bajarilgan.

Dissertatsiya avtoreferati uch tilda (o'zbek, rus, ingliz (rezyume)) Ilmiy kengash veb sahifasida (www.univ-silkroad.uz) va "Ziyonet" Axborot-ta'lim portalida (www.ziyonet.uz) joylashtirilgan.

Ilmiy rahbar: **Arabov Nurali Uralovich**
iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Rasmiy opponentlar: **Qodirov Azizjon Anvarovich**
iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent

Ostanakulov Olim Toshtemirovich
iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Yetakchi tashkilot: **Berdaq nomidagi Qoraqalpoq Davlat universiteti**

Dissertatsiya himoyasi "Ipak yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universiteti huzuridagi ilmiy darajalar beruvchi DSc. 22/2025.27.12.1.01.01 raqamli ilmiy kengashning 2026-yil "_____" soat ____dagi majlisida bo'lib o'tadi. Manzil: 140104, Samarqand shahri, Universitet xiyoboni, 17-uy. Tel: (998 90) 213-89-07; Faks:(998 66) 240-67-68, e-mail: science-dept@univ-silkroad.uz, info@univ-silkroad.uz.

Dissertatsiya bilan "Ipak yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universitetining Axborot-resurs markazida tanishish mumkin (____ raqam bilan ro'yxatga olingan). Manzil: 140104, Samarqand sh., Universitet xiyoboni, 17-uy. Tel.: (99866) 240-67-68; Faks: (998 66) 240-67-68; e-mail: info@univ-silkroad.uz.

Dissertatsiya avtoreferati 2026-yil "_____" kuni tarqatildi
(2026-yil "_____" dagi _____ raqamli reyestr bayonnomasi).

A.A.Eshstayev

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash
raisi, i.f.d., professor

X.I.Turdibekov

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash
kotibi, i.f.n., dotsent

B.Sh.Safarov

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy kengash
qoshidagi ilmiy seminar raisi, i.f.d.,
professor

KIRISH (falsafa doktori (PhD)dissertatsiyasi annotatsiyasi)

Dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati. Jahonda turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmlarini takomillashtirish tarmoq rivojlanishining eng ustuvor yo‘nalishlaridan biriga aylanmoqda, chunki turizm pandemiyadan keyingi tiklanish bosqichidan chiqib, tarkibiy transformatsiya davriga kirdi. UN Tourism ma‘lumotlariga ko‘ra, “2024-yilda xalqaro turizm deyarli pandemiyadan oldingi darajaga yetib, xalqaro tashriflar soni taxminan 1,4 milliardni tashkil etgan, 2025-yilda esa jahon turistik oqimi yana 4 foizga oshgan”¹. Bu borada destinatsiyalar o‘rtasidagi raqobatni faqat narx bo‘yicha emas, avvalo, servis sifati, xavfsizlik, raqamli qulaylik va turistik tajribaning barqarorligi bo‘yicha ham kuchaytirmoqda. Shu bois, bugungi kunda texnologiklik, mijozga yo‘naltirilganlik va barqaror boshqaruv uyg‘unligi turistik xizmatlar sifatini uzoq muddatli oshirish hamda destinatsiyalar raqobatbardoshligini ta‘minlashning asosiy omili sifatida qaralmoqda. Bunday sharoitda turli mamlakatlarda bron qilish va fikr-mulohaza almashishning raqamli platformalarini joriy etish, ma‘lumotlar asosida xizmatlarni personalizatsiyalashtirish, inklyuziv va hammabop turizm standartlarini rivojlantirish, kadrlar malakasini oshirish, xizmat ko‘rsatish tizimiga ekologik va inklyuziv tamoyillarni integratsiya qilishga alohida dolzarb ahamiyat kasb etmoqda.

Jahonda turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmlarini takomillashtirish mavzusi doirasida, eng avvalo, raqamlashtirish, barqaror rivojlanish, inklyuzivlik va mijozga yo‘naltirilgan boshqaruvga asoslangan turistik servis sifatining yangi modelini shakllantirishga qaratilgan tadqiqotlar faol olib borilmoqda. Bu borada xalqaro va akademik tadqiqotlar e‘tibor markazida bron qilish, hamrohlik qilish hamda turistik tajribani baholash jarayonlariga raqamli texnologiyalar va smart-yechimlarni joriy etish, xizmatlarni personalizatsiyalashtirish uchun katta ma‘lumotlar va raqamli platformalardan foydalanish, turistik muhitning turli toifadagi iste‘molchilar uchun ochiqligi va qulayligini oshirish, kadrlarning kasbiy ko‘nikmalarini rivojlantirish, shuningdek, xizmat ko‘rsatish tizimiga ekologik standartlar va barqaror boshqaruv tamoyillarini integratsiya qilish masalalari turadi. Shu bois, yanada barqaror, inklyuziv va raqobatbardosh turistik sektorni shakllantirish uchun o‘zaro muvofiqlashtirilgan siyosatlar muhim ahamiyat kasb etishini ko‘rsatadi, zamonaviy ilmiy nashrlar esa raqamlashtirish, innovatsiyalar va “yashil” transformatsiya xizmat ko‘rsatish sifati, turistik korxonalar faoliyati samaradorligi hamda destinatsiyalar raqobatbardoshligini oshirish kabi masalalarga alohida e‘tibor berilmoqda.

Yangi O‘zbekistonni barpo etish jarayonida turizm iqtisodiyotining innovatsion sektorini rivojlantirish, turizm sohasida raqamli xizmatlarni kengaytirish, turistik xizmatlar sifati va raqobatbardoshligini oshirish mexanizmlarini takomillashtirishga qaratilgan maqsadli dasturlar va chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda. “Turizm sohasini loyiha boshqaruvi tizimiga o‘tkazish, turizm mahsulotlarini yaratish va rivojlantirish bo‘yicha yagona

¹ https://en.unwto-ap.org/news/worldtourismbarometer_jan2025

mexanizmni joriy etish hamda yirik tadbirlarni muvofiqlashtirishni kuchaytirish zarur”². Bu borada, belgilangan ustuvor vazifalar ijrosini ta’minlash maqsadida, eng avvalo, turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirishning institutsional, tashkiliy-iqtisodiy va raqamli mexanizmlarini takomillashtirish, inson qadrini yuksaltirish, sifatli ta’lim, hududiy rivojlanish, iqtisodiyot tarmoqlarini modernizatsiya qilish va xizmatlar sohasi samaradorligini oshirish, barqaror iqtisodiy o’sish, raqamlashtirish, inson kapitali, ekologik barqarorlik va institutsional samaradorlikni kuchaytirish, turistik xizmatlar sifatini baholash mezonlarini ishlab chiqish, turistlar qoniqishi va sodiqligini aniqlovchi omillarni ekonometrik tahlil qilish, xizmat ko’rsatish jarayonlariga raqamli platformalar va smart-yechimlarni joriy etish samaradorligini baholash, kadrlar malakasi, servis standartlari va menejment sifatining o’zaro bog’liqligini o’rganish, hududlar kesimida turizm infratuzilmasi, xavfsizlik, ekologik talablar va inklyuziv xizmatlar holatini kompleks baholash, innovatsion yondashuvlar orqali raqobatbardosh va barqaror turistik destinatsiya modellarini shakllantirish bo’yicha ilmiy tadqiqotlarni olib borishni taqozo etadi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son “O‘zbekiston – 2030” strategiyasi to‘g‘risida”, 2024-yil 12-yanvardagi PF-9-son “Respublikaga xorijiy turistlar oqimini keskin oshirish hamda ichki turizmni yanada jadallashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”, 2026-yil 30-yanvardagi PF-15-son “O‘zbekiston Respublikasining xorijiy mamlakatlar bilan madaniyat va turizm sohalaridagi aloqalarini yanada kengaytirish to‘g‘risida”gi farmonlari, 2019-yil 4-oktabrdagi PQ-4477-son “2019-2030-yillar davrida O‘zbekiston Respublikasining “yashil” iqtisodiyotga o‘tish strategiyasini tasdiqlash to‘g‘risida”, 2022-yil 2-dekabrda PQ-436-son “2030-yilgacha O‘zbekiston Respublikasining “yashil” iqtisodiyotga o‘tishga qaratilgan islohotlar samaradorligini oshirish bo‘yicha chora-tadbirlar to‘g‘risida”, 2023-yil 26-aprelda PQ-135-son “Respublikaning turizm salohiyatini jadal rivojlantirish hamda mahalliy va xorijiy turistlar sonini yanada oshirishga doir qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”, 2024-yil 12-yanvardagi PQ-21-son “O‘zbekiston Respublikasida ekologik turizmni jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” 2024-yil 18-iyulda PQ-269-son, 2025-yil 11-noyabrda PQ-348-son “O‘zbekiston Respublikasi Turizm qo‘mitasi faoliyatini tashkil etish va turizm sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarorlari hamda mazkur sohaga tegishli boshqa me‘yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalarni amalga oshirishda mazkur dissertatsiya tadqiqoti muayyan darajada xizmat qiladi³.

Tadqiqotning respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo‘nalishlariga mosligi. Mazkur dissertatsiya tadqiqoti respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining I. “Demokratik va huquqiy jamiyatni ma’naviy-axloqiy va madaniy rivojlantirish, innovatsion iqtisodiyotni shakllantirish” ustuvor yo‘nalishiga muvofiq bajarilgan.

² O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 15-yanvardagi “Turizm va madaniyat sohasidagi masalalar muhokama qilindi” / <https://president.uz/oz/lists/view/8860>

³ <https://lex.uz> – O‘zbekiston Respublikasi Qonunchilik ma’lumotlari milliy bazasi.

Muammoning o'rganilganlik darajasi. Turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirishning ilmiy-metodologik jihatlari xorijlik olimlar J.M.Keyns, M.Porter, Y.A.Shumpeter, A.Parasuraman, V.Zeytaml, L.Berri, E.Deming, Dj.Djuran, F.Krosbi, K.Isikava, A.Feygenbaum, T.Taguti⁴, L.V.Baumgarten, V.Ya.Belobragin, I.V.Zorin, A.P.Gorbunov, L.Ya.Burnyasheva, L.X.Gazgireyeva, V.V.Kolocheva, M.A.Morozov, V.S.Senin, A.D.Chudnovskiy⁵ va boshqalar tomonidan tadqiq qilingan.

Mamlakatimizda ham turizm sohasini rivojlantirishning nazariy-uslubiy masalalariga bir qator iqtisodchi olimlar, jumladan Q.X.Abduraxmonov, N.Tuxliyev, I.S.Tuxliyev, A.A.Eshtayev, B.Sh.Safarov, O.X.Xamidov, M.T.Aliyeva, A.N.Norchayev, N.S.Ibragimov, U.R.Matyakubov, A.T.Mirzayev, M.T.Alimova, N.Sh. Mansurova⁶ va boshqalar tomonidan o'rganilgan.

Ta'kidlash lozimki, dissertasiya tadqiqoti muammolarini o'rganishda yuqorida sanab o'tilgan olimlarning hissasi ulkan. Ammo ularning asarlarida

⁴ Кейнс Дж.М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. сангл. проф. Н.Н.Любимова, под ред. д.э.н., проф. Куракова Л.П. – М.: МИЭМП, 2010; Портер М.Э. Конкуренция / пер. с англ. – М.: Изд. дом “Вильямс”, 2005. – 808 с.; Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия [Текст]/ Й. Шумпетер: пер. с англ. пред. В.С. Автономова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 864 с.; Parasuraman, A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 64. – С. 12–37; Э.Деминг, Дж.Джурман, Ф.Кросби, К.Исикава. А. Фегенбаум, Т. Тагути. Гуру менеджмента качества и их концепции. <http://www.management.com.ua/qm/qm009.html>

⁵ Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – Москва: КНОРУС, –2016. – 284 с.; Белобрагин, В. Я. Основные направления формирования национальной системы управления качеством туристических услуг с использованием инновационных технологий / В.Я. Белобрагин, Т.И. Зворикина, Д.Р. Макеева // Стандарты и качество. – 2012. – № 6 (33). – С. 118–130; Зорин И.В. Туризм как вид деятельности / И.В.Зорин, В.А.Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 288 с.; Горбунов А.П., Бурняшева Л.А., Газгиреева Л.Х., Рудь Н.Ю. Инновационный туристический кластер как модель устойчивого развития регионов / А.П. Горбунов // Известия Кабардино-Балкарского научного центра РАН. – 2016. – № 4 (72). – С. 62–66; Колочева В. В. Особенности оценки качества туристических услуг / В.В.Колочева// Российское предпринимательство. – 2017. – Т. 18, № 21. – С. 3361–3370; Морозов, М. А. Формирование системы независимой оценки качества услуг в сфере туризма // Сочи Журнал экономики. – 2019. – Т. 13, № 3. – С. 321–329. Сененин В.С. Организация международного туризма / В.С.Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 400 с.; Чудновский А.Д. Туристические услуги. Туристическое обслуживание / А.Д.Чудновский, В.С.Сенин, – М.: ФиС, 2008. – 224 с.

⁶ Абдурахманов К.Х. Менежмент туризма // Учебное пособие. – Т.: Наука и техника, 2014. – 332 с.; Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Экологический туризм: сущность, тенденции и стратегия развития. – Национальная энциклопедия Узбекистана, 2006.; Tuxliev I.S., Qudratov G'.X., Pardaev M.Q. Turizmni rejalashtirish // Darslik. – Т.: “Iqtisod-Moliya” nashriyoti, 2010. – 238 b.; Eshtayev A.A. Turizm industriyasini boshqarishning marketing strategiyasi. // T: Fan, 2011. – 280 b.; Safarov B.Sh. Milliy turizm xizmatlar bozorini innovatsion rivojlantirishning metodologik asoslari: monografiya. // T.: Fan va texnologiya, 2016. T. 1. № 1. 184 b.; Xamidov O.X. O'zbekistonda ekologik turizmni rivojlantirishni boshqarish mexanizmini takomillashtirish. Iqtisodiyot fanlari doktori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya. – Samarqand: SamISI, 2017. – 260 b.; Aliyeva M.T. Iqtisodiyotni erkinlashtirish sharoitida turizm xizmatlari sohasini boshqarishning iqtisodiy jihatlari (O'zbekiston Respublikasi misolida) // iqt. fan. doktorlik dissertatsiyasi avtoreferati. – Samarqand, 2019. 68 b.; Norchayev A.N.Zamonaviy turizm infratuzilmasining shakllanish va rivojlanish tendensiyalari // iqtisodiyot fanlari doktori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya. – Т.: TDIU, 2021. – 246 b.; Ibragimov N.S. O'zbekistonda xalqaro turizmni rivojlantirishda destinatsion menejment konsepsiyasini qo'llash // dis. ... i.f.n. Buxoro, 2006. T. 1. № 1. 183 b.; Matyakubov U.R. Orolbo'yi mintaqasida turizmni strategik rivojlantirishning tashkiliy-iqtisodiy va metodologik yo'nalishlarini takomillashtirish // DSc. diss. avtoref. – Urganch, 2022. – 78 b., Mirzayev A.T. O'zbekistonda turistik-rekreatsiya faoliyatini boshqarish metodologiyasini takomillashtirish // DSc. diss. avtoref. – Т.:, 2021. 68 b., Alimova M.T. Hududiy turizm bozorining rivojlanish xususiyatlari va tendensiyalari (Samarqand viloyati misolida) // dok. dis.... Samarqand: SamISI, 2017. T. 1. № 1. 265 b.; Mansurova N.Sh. Yashil iqtisodiyot sharoitida barqaror turizmni samarali rivojlantirishning metodologik asoslarini takomillashtirish // diss. DSc. – Samarqand: “Ipak yo'li” turizm va madaniy meros xalqaro universiteti, 2025. 239 b.

turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirishning ayrim jihatlari o'rganilgan.

Shuningdek, respublikamizda mavjud ulkan turistik salohiyatdan unumli foydalanish, turizmni rivojlantirishga doir ilmiy tadqiqot ishlari amalga oshirilgan bo'lishiga qaramasdan, ularda raqamli iqtisodiyot sharoitida turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish masalalari kompleks tadqiqot sifatida qisman o'z aksini topgan. Ushbu muammolarning innovatsion iqtisodiyot sharoitida ahamiyatliligi va yetarlicha o'rganilmaganligi tadqiqot mavzusining dolzarbligi, uning maqsadi, asosiy vazifalarini aniqlashga imkon yaratadi.

Dissertatsiya mavzusining dissertatsiya bajarilgan oliy ta'lim muassasasining ilmiy-tadqiqot ishlari bilan bog'liqligi. Mazkur dissertatsiya tadqiqoti "Ipak yo'li" xalqaro turizm va madaniy meros universiteti ilmiy-tadqiqot ishlari rejasiga muvofiq, № SRITU-18/02 – "Turizm va madaniy merosni samarali rivojlantirishning innovatsion usullari" mavzusidagi ilmiy loyiha doirasida amalga oshirilgan, shuningdek, №IL-9124093892-sonli "Inklyuziv turizmni tashkil etishning metodik asoslarini ishlab chiqish (Navoiy viloyatining Xatirchi, Nurota va Qiziltepa tumanlari misolida)" mavzusidagi innovatsion loyihasi doirasida amalga oshirilib, loyiha bo'yicha tegishli ilmiy tadqiqotlar va ishlanmalar olib borilgan.

Tadqiqotning maqsadi turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish bo'yicha ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqotning vazifalari:

"turistik xizmat" va "turistik xizmatlar sifati" kategoriyalarining ijtimoiy-iqtisodiy mohiyatini ilmiy yondashuvlar asosida tahlil etish va uning takomillashgan ta'rifini ishlab chiqish;

turistik xizmatlar sifatini oshirishning asosiy tamoyillarini aniqlash;

raqamli transformatsiya sharoitida turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish omillarini tasniflash;

turizm sohasida xizmatlar sifatining iste'molchi xatti-harakatlariga ta'sir etuvchi mezonlarni ishlab chiqish;

turizm sohasida xizmatlar sifatini baholash usullarini tasniflash;

republikada turizm sohasining rivojlanish holati va tendentsiyalari tahlilini amalga oshirish;

turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirishning sotsiologik tahlilini o'tkazish;

turizm sohasida xizmatlar sifatini integral baholash usullari tahlilini amalga oshirish;

turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirishning kontseptual yo'nalishlarini ishlab chiqish;

raqamli transformatsiyalashish sharoitida turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish;

O'zbekiston Respublikasida turizm sohasi rivojlanishini istiqbollashtirish yo'nalishlari bo'yicha ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqish.

Tadqiqotning obyekti sifatida mamlakatimizda turizm va mehmondo'stlik sohasida faoliyat ko'rsatayotgan xo'jalik yurituvchi subyektlar olingan.

Tadqiqotning predmeti bo'lib, turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish bilan bog'liq ijtimoiy-iqtisodiy munosabatlar majmui hisoblanadi.

Tadqiqotning usullari. Dissertatsiyada taqqoslash, tizimli tahlil, guruhlashtirish, induksiya-deduksiya, mantiqiy va taqqoslama tahlil, statistik va solishtirma tahlil, abstrakt-mantiqiy yondashuv, sotsiologik baholash, regression-korrelyatsion tahlil va ekonometrik modellashtirish va prognozlash kabi usullardan foydalanilgan.

Tadqiqotning ilmiy yangiligi quyidagilardan iborat:

respublika hududlarida yangi 108 ta mehmonxona, 375 ta oilaviy mehmon uyi va 123 ta xostel qurish, 745 ta kapsula va o'tov uylari, apart-otel hamda modulli mehmonxonalarini tashkil etish maqsadida mehmonxonalar xizmatlari sifati ko'rsatkichlarini integral baholash usulini qo'llash, xizmatlar sifatini aniqlash holatini past ($0,246 \leq I_s < 0,401$), o'rta ($0,402 \leq I_s < 0,556$) va yuqori ($0,557 \leq I_s < 0,712$) darajali guruhlarga tabaqalashtirish hamda servisni oshirish ko'rsatkichlarini alohida yo'nalishlar bo'yicha tizimlashtirish asosida yirik, o'rta va kichik mehmonxonalar hamda boshqa turizm obyektlarini qurish loyihalarini amalga oshirishda "Integral turizm" takomillashtirilgan usulidan foydalanish taklifi asoslangan;

mamlakatimizda 2030-yilga qadar turizm sohasini rivojlantirish, turizmning yalpi ichki mahsulotdagi ulushini amaldagi 3,5 foizdan 7 foizga yetkazish, xorijiy turistlar sonini hozirgi 10 mln nafardan 20 mln nafargacha oshirish, turistik xizmatlar eksporti yillik hajmini 6 mlrd AQSh dollaridan ortiq darajaga yetkazish maqsadida hududda turistik xizmatlar sifatini oshirish jarayonini turistik xizmatlar sifati holatining (joriy) darajasini aniqlashning ilmiy-qadriyatlarga asoslangan, maqsadga yo'naltirilgan, funksional, instrumental va integratsion tizimlari orqali turistik xizmatlar sifati shakllanishi hamda baholanishida ishtirok etuvchi elementlarning o'zaro ta'siriga asoslangan "Quality in Tourism" blok-sxema modeli afzalliklari asoslangan;

turizm xizmatlarini raqamlashtirish va diversifikatsiya qilish yo'nalishida Milliy turizm yagona platformasi orqali joylashtirish vositalarini onlayn band qilgan O'zbekiston Respublikasi fuqarolariga shaxsni tasdiqlovchi hujjatsiz MyID tizimi orqali identifikatsiyadan o'tishga ruxsat berish, platformaga ulangan joylashtirish vositalarining shaxsiy kabinetida mehmonni QR-kod yoki yuz orqali identifikatsiya qilish imkoniyatini yaratish asosida hududiy turizm sohasida sifatini oshirish mexanizmini hududlararo o'zaro hamkorlik modellarini shakllantirish bo'yicha turistik xizmatlar sifatini oshirishga boshqaruv ta'siri yo'nalishlarini aniqlash, turizm sohasida raqamli muhitni shakllantirish, raqamli ekotizim elementlari o'zaro aloqadorligini ta'minlashda "Digital Quality in Tourism" usulidan foydalanish bo'yicha taklifi dalillangan;

hududlarda turistik xizmatlar bozorining barqaror rivojlanish tendensiyalari hamda unga ta'sir ko'rsatuvchi omillarning ekonometrik modeli asosida turizm

sohasini rivojlantirishning 2030-yilga qadar prognoz ko'rsatkichlari ishlab chiqilgan.

Tadqiqotning amaliy natijalari quyidagilardan iborat:

turizmni ijtimoiy-iqtisodiy tizim sifatida rivojlanishiga jamiyat hayotida sodir bo'layotgan o'zgarishlar orqali turli elementlari uchun turlicha ahamiyatga ega ekzogen va bevosita turizm sohasida namoyon bo'ladigan asosiy hodisa va tendensiyalar bilan bog'liq endogen omillar alohida guruhlariga ajratilib tasniflangan;

mehmonxona xizmatlari sifati samaradorligini oshirish maqsadida Samarqand viloyatidagi mehmonxonalar xizmat sifati ko'rsatkichlarining integral indeklari ishlab chiqilgan;

turistik xizmatlarning sifat darajasini baholash usuli xizmat sifati ko'rsatkichlari nomenklaturasini yaratish, xizmat sifati ko'rsatkichlari qiymati va darajasini aniqlash, turistik xizmatning integrallashgan sifat ko'rsatkichini hisoblash hamda turizm xizmatlarining raqobatbardoshlik darajasini aniqlash bosqichlarini shakllantirish asosida takomillashtirilgan.

Tadqiqot natijalarining ishonchliligi. Tadqiqot natijalarining ishonchliligi tahlil jarayonida O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasi, O'zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo'mitasining rasmiy ma'lumotlari, Birlashgan Millatlar Tashkiloti (UN), Butunjahon turizm tashkiloti (UN Tourism), Xalqaro iqtisodiy forum (WEF), Xalqaro turizm va sayohat kengashi (WTTC), Jahon banki (WB), Iqtisodiy hamkorlik va taraqqiyot tashkiloti rasmiy ma'lumotlaridan foydalanilganligi, ishda qo'llanilgan yondashuv va usullarning maqsadga muvofiqligi va ilmiy asoslanganligi, keltirilgan xulosa, taklif va tavsiyalarning vakolatli tashkilotlar tomonidan amaliyotga joriy qilinganligi bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarining ilmiy va amaliy ahamiyati. Tadqiqot natijalarining ilmiy ahamiyati mamlakatimiz milliy iqtisodiyotida turizm tutgan o'rnini belgilash hamda turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish xususiyatlarini aniqlash, bu jarayonni metodologik asoslarini takomillashtirish va davlat qarorlarini qabul qilishda qo'llash imkoniyatini beradi. Shu bilan birga, ushbu tadqiqot natijalari barqaror turizmni rivojlantirish uchun iqtisodiy-huquqiy, tashkiliy va metodologik-uslubiy asoslarni takomillashtirishga yo'naltirilgan ilmiy izlanishlar uchun nazariy va amaliy manba sifatida foydalanish imkoniyatini taqdim etadi.

Tadqiqot natijalarining amaliy ahamiyati turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish orqali barqaror ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishga erishish va sohaning jozibadorligini oshirish bo'yicha takliflardan O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasi tasarrufidagi tuzilmalar faoliyatida bevosita foydalanish mumkinligi bilan izohlanadi. Shuningdek, tadqiqot natijalari 2022–2026-yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning yettita ustuvor yo'nalishi bo'yicha Taraqqiyot strategiyasida belgilangan vazifalarni bajarish yuzasidan chora-tadbirlarni ishlab chiqishga muayyan darajada xizmat qilishi mumkin.

Tadqiqot natijalarining joriy qilinishi. Turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish bo'yicha olingan ilmiy natijalar asosida:

respublika hududlarida yangi 108 ta mehmonxona, 375 ta oilaviy mehmon uyi va 123 ta xostel qurish, 745 ta kapsula va o'tov uylari, apart-otel hamda modulli mehmonxonalarini tashkil etish maqsadida mehmonxonalar xizmatlari sifati ko'rsatkichlarini integral baholash usulini qo'llash, xizmatlar sifati aniqlash holatini past ($0,246 \leq I_s < 0,401$), o'rta ($0,402 \leq I_s < 0,556$) va yuqori ($0,557 \leq I_s < 0,712$) darajali guruhlarga tabaqalashtirish hamda servisni oshirish ko'rsatkichlarini alohida yo'nalishlar bo'yicha tizimlashtirish asosida yirik, o'rta va kichik mehmonxonalar hamda boshqa turizm obyektlarini qurish loyihalarini amalga oshirishda "Integral turizm" takomillashtirilgan usulidan foydalanish bo'yicha asoslangan takliflar 2025-yil 15-maydagi PF-87-son "Xorijiy va mahalliy turistlar oqimini yanada oshirish, turizm infratuzilmasini yaxshilash va targ'ibot ishlarini kengaytirish" bo'yicha "Yo'l xaritasi"ga kiritilgan (O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasining 2026-yil 12-martdagi 02-17/2660-sonli ma'lumotnomasi). Ushbu taklifdan foydalanish hududlarda yangi 108 ta mehmonxona, 375 ta oilaviy mehmon uyi tashkil etishga imkonini bergan;

mamlakatimizda 2030-yilga qadar turizm sohasini rivojlantirish, turizmning yalpi ichki mahsulotdagi ulushini amaldagi 3,5 foizdan 7 foizga yetkazish, xorijiy turistlar sonini hozirgi 10 mln nafardan 20 mln nafargacha oshirish, turistik xizmatlar eksporti yillik hajmini 6 mlrd AQSh dollaridan ortiq darajaga yetkazish maqsadida hududda turistik xizmatlar sifati oshirish jarayonini turistik xizmatlar sifati holatining (joriy) darajasini aniqlashning ilmiy-qadriyatlarga asoslangan, maqsadga yo'naltirilgan, funksional, instrumental va integratsion tizimlari orqali turistik xizmatlar sifati shakllanishi hamda baholanishida ishtirok etuvchi elementlarning o'zaro ta'siriga asoslangan "Quality in Tourism" blok-sxema modelidan foydalanish bo'yicha asoslangan takliflar 2025-yil 19-noyabrdagi PQ-348-son "Turizmni jadal rivojlantirish va ushbu sohada davlat boshqaruvini takomillashtirish" bo'yicha "Yo'l xaritasi"ga kiritilgan (O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasining 2026-yil 12-martdagi 02-17/2660-sonli ma'lumotnomasi). Ushbu taklifdan foydalanish turizmning yalpi ichki mahsulotdagi ulushini amaldagi 3,5 foizdan 7 foizga yetkazishga zamin yaratilgan;

turizm xizmatlarini raqamlashtirish va diversifikatsiya qilish yo'nalishida Milliy turizm yagona platformasi orqali joylashtirish vositalarini onlayn band qilgan O'zbekiston Respublikasi fuqarolariga shaxsni tasdiqlovchi hujjatsiz MyID tizimi orqali identifikatsiyadan o'tishga ruxsat berish, platformaga ulangan joylashtirish vositalarining shaxsiy kabinetida mehmonni QR-kod yoki yuz orqali identifikatsiya qilish imkoniyatini yaratish asosida hududiy turizm sohasida sifati oshirish mexanizmini hududlararo o'zaro hamkorlik modellarini shakllantirish bo'yicha turistik xizmatlar sifati oshirishga boshqaruv ta'siri yo'nalishlarini aniqlash, turizm sohasida raqamli muhitni shakllantirish, raqamli ekotizim elementlari o'zaro aloqadorligini ta'minlashda "Digital Quality in Tourism" usulidan foydalanish bo'yicha dalillangan taklifi 2025-yil 15-maydagi PF-87-son "Xorijiy va mahalliy turistlar oqimini yanada oshirish, turizm infratuzilmasini yaxshilash va targ'ibot ishlarini kengaytirish" bo'yicha "Yo'l xaritasi"ga kiritilgan (O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasining 2026-yil 12-martdagi 02-

17/2660-sonli ma'lumotnomasi). Ushbu taklif Milliy turizm yagona platformasidan samarali foydalanishini ikki baravarga oshirishga xizmat qilgan;

hududlarda turistik xizmatlar bozorining barqaror rivojlanish tendensiyalari hamda unga ta'sir ko'rsatuvchi omillarning ekonometrik modeli asosida turizm sohasini rivojlantirishning 2030-yilga qadar prognoz ko'rsatkichlari Turizm qo'mitasi tomonidan ishlab chiqilgan "2026-2030-yillarda turizm sohasini barqaror rivojlantirish chora-tadbirlari" dasturlari va "Yo'l xaritalari"ga kiritilgan (O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasining 2026-yil 12-martdagi 02-17/2660-sonli ma'lumotnomasi). Ushbu prognoz ko'rsatkichlaridan foydalanish, respublikaga kelgan tashrif buyuruvchilar 84,64 %, turistik xizmatlar eksporti 45,3 %, turizm sohasida band bo'lganlar 16,27 % va mehmonxonalar va joylashtirish vositalariga tashrif buyuruvchilarning o'tkazgan kunlari 18,84 % foizga oshirish imkoniyatlari dalillangan.

Tadqiqot natijalarining aprobatsiyasi. Tadqiqot natijalari 7 ta, jumladan, respublika miqyosidagi 3 ta va 4 ta xalqaro ilmiy-amaliy konferensiyada muhokamadan o'tkazilgan.

Tadqiqot natijalarining e'lon qilinganligi. Dissertatsiya mavzusi bo'yicha jami 14 ta ilmiy ish, shundan, O'zbekiston Respublikasi Oliy attestatsiya komissiyasining doktorlik dissertatsiyalari asosiy ilmiy natijalarini chop etish bo'yicha tavsiya etilgan ilmiy nashrlarda 7 ta maqola, jumladan 5 tasi respublika va 2 tasi xorijiy jurnallarda nashr etilgan.

Dissertatsiyaning tuzilishi va hajmi. Dissertatsiya tarkibi kirish, uchta bob, xulosa, foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati va ilovalardan iborat. Ishning umumiy hajmi 144 betni tashkil etgan.

DISSERTATSIYANING ASOSIY MAZMUNI

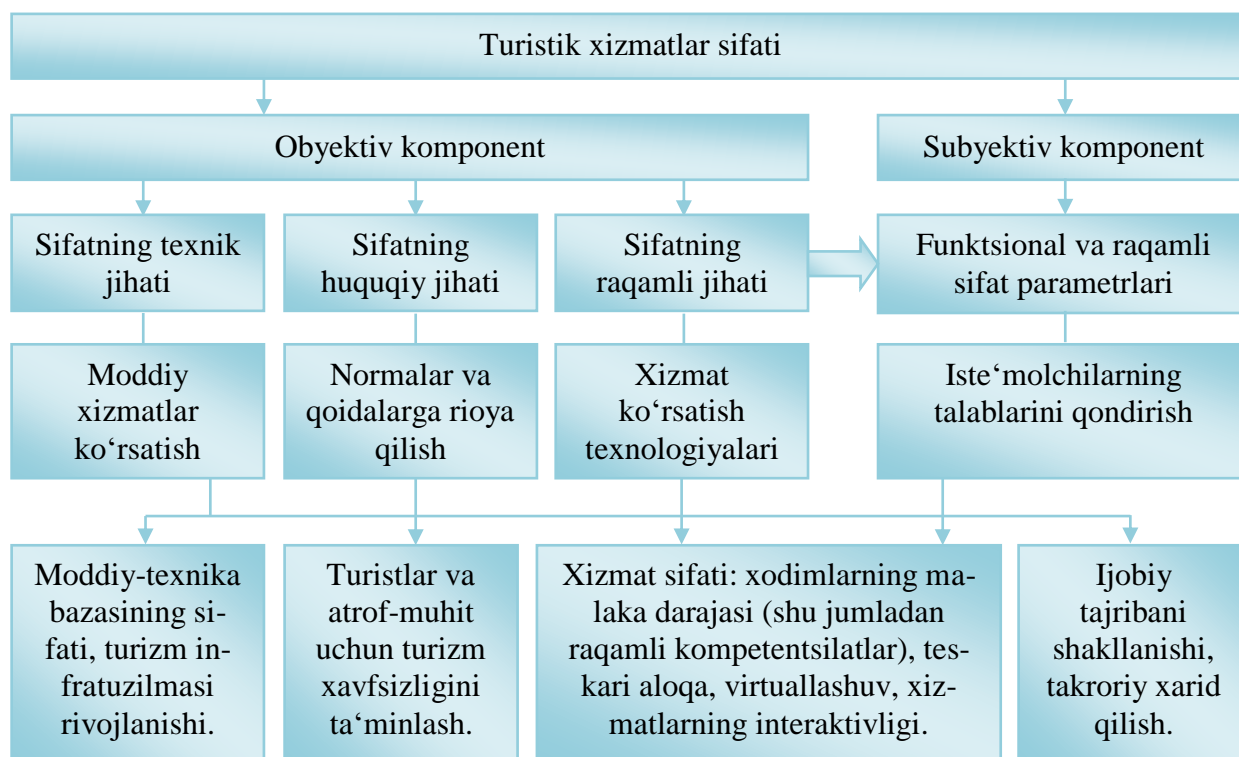
Kirish qismida dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati asoslangan, tadqiqotning maqsadi va asosiy vazifalari, obykti va predmeti shakllantirilgan, respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo'nalishlariga bog'liqligi ko'rsatilgan, tadqiqotning ilmiy yangiligi va amaliy natijalari bayon qilingan, olingan natijalarning ilmiy va amaliy ahamiyati yoritib berilgan, tadqiqot natijalarini amaliyotga joriy qilishning sinovdan o'tganligi, nashr etilgan ishlar va dissertatsiya tuzilishi bo'yicha ma'lumotlar keltirilgan.

Dissertatsiya ishining "**Raqamli iqtisodiyot sharoitida turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirishning nazariy-uslubiy asoslari**" deb nomlangan birinchi bobida turizm sohasi barqaror rivojlanishining muhim mezoni sifatida "turistik xizmat" va "turistik xizmatlar sifati" kategoriyalarining ijtimoiy-iqtisodiy mazmuniga oid mualliflik ta'rifi ishlab chiqilib, turistik xizmatlar sifatini oshirishning asosiy tamoyillarini aniqlangan va raqamli transformasiya sharoitida turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish omillari tasnifi ishlab chiqilgan. Shuningdek, turizm sohasida xizmatlar sifatini baholash usullari ilmiy-uslubiy jihatdan tadqiq etilgan.

Raqamli iqtisodiyotga o'tish sharoitida mamlakatimizda ijtimoiy-iqtisodiy tizimning barqaror rivojlanishini ta'minlash, strategik chora-tadbirlarini realizatsiya

qilish, jumladan, ekologik talablar va ijtimoiy ehtiyojlarni nazarda tutuvchi barqaror turizmni amal qilishi, turizmni samarali shakllanishida jahonda sodir bo'layotgan global o'zgarishlar va siyosiy ziddiyatlarining ta'sirini atroflicha hisobga olish hamda rivojlanish dasturlari va konsepsiyalarini ushbu tendensiyalar va jarayonlar ta'sirini nazarda tutgan holda shakllantirish va realizasiya qilishni zarurat etmoqda.

Hozirgi vaqtda iqtisodiyotning raqamli transformasiyalashishi sharoitida turizm xizmatlarining ajralmas tavsifi sifatida sifat tushunchasining mohiyatini aniqlash maqsadga muvofiq hisoblanadi. Shu maqsadda "turistik xizmat", "turistik mahsulot", "sifat", "turistik xizmatlar sifati" kategoriyalarining ijtimoiy-iqtisodiy mohiyatini yoritish turizm sohasi rivojlanishining fundamental jihatlarini o'rganishda alohida ahamiyat kasb etadi. Muallif fikricha, turistik xizmatlar – bu turistlar ehtiyojlarini qondirish bilan bog'liq turistik korxonalar va tashkilotlar tomonidan amalga oshiriladigan faoliyat bo'lib, konkret faoliyat turining yakuniy natijasi sifatida turistlarga ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar majmuidir. Turistik xizmatlar sifati – bu turistik xizmatlarni ko'rsatish jarayonida iste'mol xususiyati orqali namoyon bo'ladigan va turistlarning belgilangan yoki mo'ljallangan ehtiyojlarini qondirish jarayonida ularning talablariga to'liq mos kelishini ta'minlaydigan xizmatlarning jami tavsifidir.



1-rasm. "Turizm xizmatlari sifati" tushunchasining tarkibiy elementlari⁷

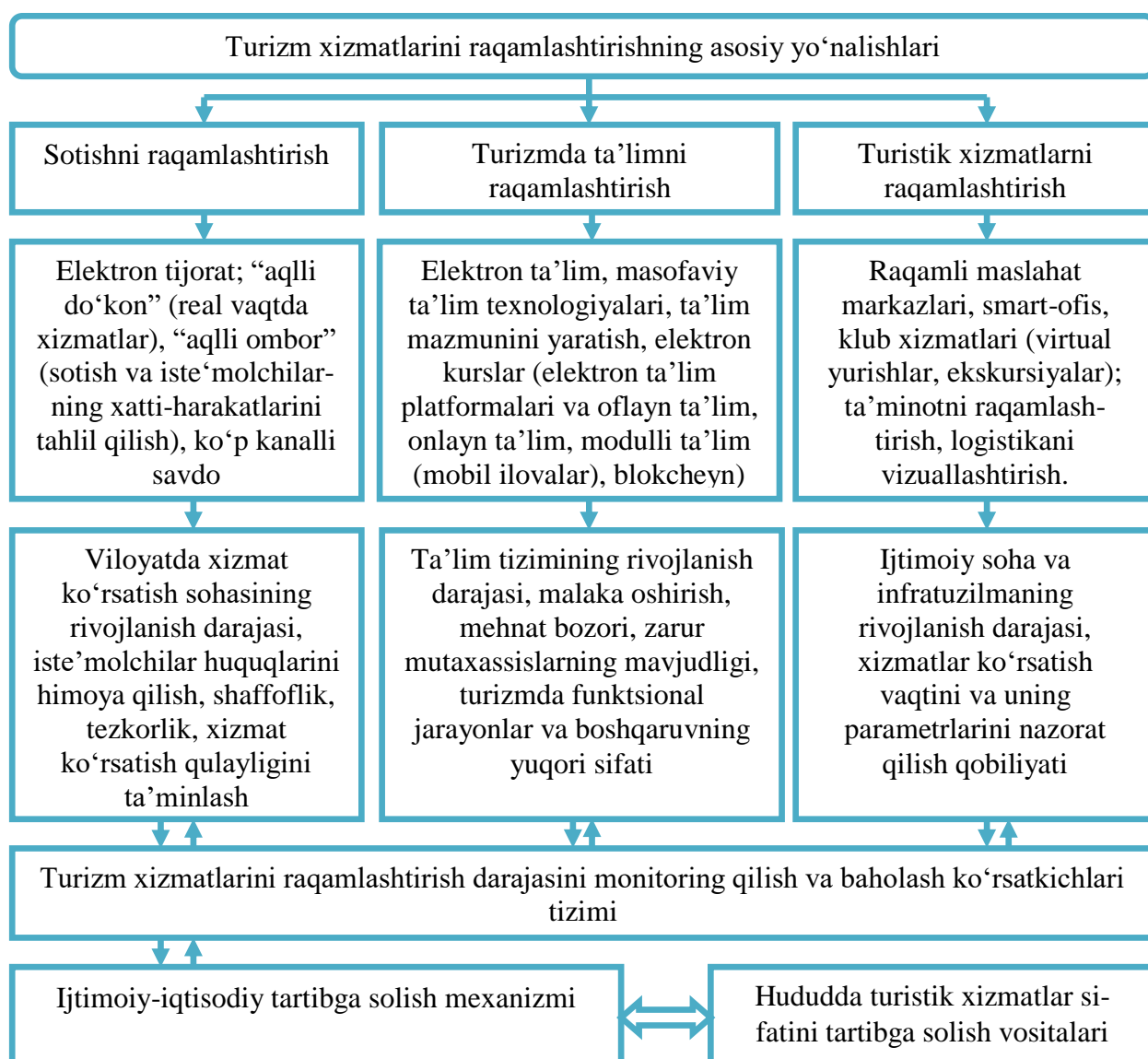
Turizm xizmatlari sifati har bir komponentning xususiyatlari, ya'ni xizmat ko'rsatish sifati va turistik ehtiyojlarni aniqlash, moddiy-texnika bazasining sifati, tegishli mahsulotlarning sifati, individual xizmatlar sifati, institutsional muhit va

⁷ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

atrof-muhitni muhofaza qilish qoidalariga rioya qilish sifati kabilar bilan belgilanadi (1-rasm).

Muallif tomonidan turistik xizmatlar sifatini oshirishning turizm sohasida hududlar va subyektlar manfaatlarini hisobga olgan holda samaradorlikka erishish, sohani innovatsion rivojlantirish maqsadlarini aniqlash, raqobatli bozor sharoitida turizm sohasida moslashish strategiyasini ishlab chiqish, turistik xizmatlar sifatini boshqarish tizimini takomillashtirish, turistik xizmatlar sifatini doimiy yaxshilashning uzluksizligini ta'minlash hamda turistik xizmatlar xavfsizligini ta'minlash tamoyillari ishlab chiqildi.

Shuningdek, turizmni ijtimoiy-iqtisodiy tizim sifatida rivojlanishiga jamiyat hayotida sodir bo'layotgan o'zgarishlar orqali turli elementlari uchun turlicha ahamiyatga ega – ekzogen va bevosita turizm sohasida namoyon bo'ladigan asosiy hodisa va tendensiyalar bilan bog'liq – endogen omillar alohida guruhlariga ajratilib tasniflandi.



2-rasm. Raqamli muhitning turizm xizmatlari sifatini oshirishga ta'siri⁸

⁸ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Raqamlashtirish sharoitida turizm biznesining o'ziga xos xususiyati axborot komponentining alohida ahamiyati, axborot oqimlarining ko'pligi va xilma-xilligi bo'lib, ular doimiy yangilanish zarurati, barcha xo'jalik yurituvchi subyektlar o'rtasida axborot almashish operatsiyalarining yuqori tezligi bilan birga sodir bo'ladi. Raqamli transformasiya sharoitida turizm bozorining barcha ishtirokchilari o'rtasida axborot aloqalari mavjud bo'lib, turizmni rivojlantirishning yangi tendensiyasiga e'tibor qaratish lozim. Zamonaviy turistik xizmatlar sifatini oshirishning zarur sharti raqamli muhitning shakllanish omillari va shart-sharoitlari bilan belgilanadi (2-rasm).

Raqamli infratuzilmadan foydalanish va turistik va rekreatsion xizmatlar ko'rsatuvchi korxonalar bilan o'zaro hamkorlik qilish bosqichida xizmatlar sifati haqida taassurot paydo bo'ladi, bu hududiy bozor uchun sodiq mijozlar kontingentini shakllantiradi.

Turizm xizmatlari sifatini baholash usuli quyidagi bosqichlardan iborat: 1-bosqich. Xizmat sifati ko'rsatkichlari nomenklaturasini yaratish. Sifat ko'rsatkichlari nomenklaturasini o'rnatish uchun bir xil xizmatlar guruhini (turini) aniqlash kerak. Bu turistik xizmatlar tasniflagichlari orqali amalga oshirish mumkin. 2-bosqich. Baholashning asosiy ko'rsatkichlarini aniqlash. Obyektlar sifat darajasini aniqlash jarayoni amaldagi ko'rsatkichlar qiymatlarini belgilangan mezonlar bilan qiyosiy tahlil qilishga asoslanadi. 3-bosqich. Xizmat ko'rsatish sifati ko'rsatkichlarini baholash tartibi. Xizmat sifati ko'rsatkichlari qiymatlarini aniqlash ekspert va sotsiologik usullar yordamida amalga oshiriladi. Ushbu bosqichda baholanayotgan xizmatning sifat ko'rsatkichlarining raqamli qiymatlarini o'xshash xizmatning sifat ko'rsatkichlarining raqamli qiymatlari bilan taqqoslash mumkin. 4-bosqich. Xizmat sifati ko'rsatkichlarining ahamiyatini aniqlash. Sifat ko'rsatkichlari iste'molchi va korxonalar uchun ham har xil ahamiyatga ega, shuning uchun ularni tartiblash kerak. Ko'rsatkichlarning muhimlik darajasi vazn koeffitsiyenti bilan baholanadi. 5-bosqich. Xizmatlar ko'rsatish sifatining kompleks ko'rsatkichini hisoblash. Kompleks sifat ko'rsatkichi yaxlit xizmat sifatini tavsiflaydi. 6-bosqich. Baholanayotgan xizmat sifati darajasini aniqlash. Bu bosqichda baholanayotgan xizmatning sifat darajasi aniqlanadi, bu uning taqqoslanadigan xizmatga nisbatan o'rnini aks ettiradi. Buning uchun tahlil qilinayotgan xizmatning integral sifat ko'rsatkichining shunga o'xshash xizmatning integral sifat ko'rsatkichiga nisbatini qo'llaniladi. 7-bosqich. Xizmatning integrallashgan sifat ko'rsatkichini hisoblash. Xizmat sifatining kompleks ko'rsatkichini olish uchun qilingan xarajatlarga nisbatiga asoslangan integratsiyalashgan sifat ko'rsatkichi hisoblanadi. 8-bosqich. Xizmat ko'rsatish sifatining raqobatbardoshlik darajasini aniqlash. Xizmat ko'rsatish sifatining raqobatbardoshlik darajasi – baholanayotgan xizmat uchun hisoblangan integral sifat ko'rsatkichi hamda taqqoslash uchun tanlangan o'xshash xizmatning integral sifat ko'rsatkichi orasidagi nisbati sifatida aniqlanadi.

Dissertatsiya ishining **“O'zbekiston Respublikasida turizm sohasining rivojlanish holati, omillari, ko'rsatkichlari va xizmatlar sifatini boshqarish usullari tahlili”** deb nomlangan ikkinchi bobida respublikada turizm sohasining rivojlanish holati va tendensiyalari hamda turizm sohasida xizmatlar sifatini

oshirishning sotsiologik tahlili amalga oshirilgan. Shuningdek, turizm sohasida xizmatlar sifatini integral baholash usullari tadqiq qilingan.

O‘zbekistonda turizm sohasining rivojlanishi so‘nggi yillarda sezilarli darajada o‘ydi. 2016-yilda mamlakatimizga taxminan 1 million xorijiy sayyoh tashrif buyurgan bo‘lsa, 2024-yilda bu ko‘rsatkich 6,8 millionga yetdi. Tahlillarga ko‘ra, o‘tgan yili 810 ta yangi turoperator va turfirma faoliyati yo‘lga qo‘yilgan. Turizm va unga yondosh sohalarda 70 mingta yangi ish o‘rinlari yaratildi. 183 ta mehmonxona, 215 ta hostel, 356 ta oilaviy mehmon uyi ishga tushgan. Joylashtirish vositalari 5477 taga, o‘rinlar soni esa 142 ming 720 taga yetgan.

1-jadval

O‘zbekiston Respublikasida turizm va mehmonxona faoliyatini amalga oshirishning asosiy ko‘rsatkichlari⁹ (birlik, yil boshiga)

| Ko‘rsatkichlar | Yillar | | | | | 2020-2024 y.y.da o‘zgarish, % |
|--|---------|--------|---------|---------|---------|-------------------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| Turistik faoliyatni amalga oshirgan firma va tashkilotlar soni | 517 | 337 | 288 | 348 | 365 | 70,6 |
| Turistik firma va tashkilotlar xodimlari soni | 2920 | 2330 | 1956 | 2793 | 3092,7 | 105,9 |
| Gid va tarjimonlar soni | 238 | 141 | 129 | 180 | 192 | 80,7 |
| Ekskursavodlar | 181 | 96 | 66 | 91 | 98 | 54,1 |
| Mehmonxona va shunga o‘xshash joylashtirish vositalari soni | 1013 | 1111 | 834 | 1093 | 1158 | 114,3 |
| Mehmonxona va shunga o‘xshash joylashtirish vositalari xodimlar soni | 9738 | 8066 | 8191 | 11790 | 12840 | 131,9 |
| Xonalar | 23528 | 25584 | 21814 | 29218 | 34229 | 145,5 |
| Joylar | 46671 | 50408 | 43504 | 59327 | 65163 | 139,6 |
| Joylashtirigan shaxslar | 2193394 | 702838 | 1216976 | 2250276 | 2485663 | 113,3 |

O‘zbekistonda turistik faoliyatni amalga oshirgan firma va tashkilotlar soni 2020-yilning 1-yanvar holatiga ko‘ra, 517 tani tashkil qilgan holda Pandemiya sababli 2021-yil shu davriga nisbatan 65,2 %gacha qisqargan. Ushbu firma va tashkilotlar soni keyingi yillarda ko‘paygan bo‘lsada, bu ko‘rsatkich tahlil qilinayotgan yillarda 70,6 %ni tashkil qilgan. Turistik firma va tashkilotlar xodimlari soni 2020-2024 yillarning boshida 5,9 %ga oshgan. Ushbu yillarda gid va tarjimonlar soni 80,7 %ni, ekskursavodlar soni 54,1 %ga qisqargan bo‘lsa, Mehmonxona va shunga o‘xshash joylashtirish vositalari soni 14,3 %ga, mehmonxona va shunga o‘xshash joylashtirish vositalari xodimlar soni 31,9 %ga

⁹ www/uzbektourism.uz ma’lumotlari asosida muallif ishlanmasi

oshgan. Shuningdek, respublikada mehmonxonalar joylashtirilgan shaxslar soni 13,3 %ga o'sgan (1-jadval).

Turizm sohasida xizmatlar sifatini baholashning bir necha usullari mavjud bo'lib, ular mijozlarning qoniqish darajasini aniqlash, xizmat ko'rsatish jarayonlarini tahlil qilish va turistik mahsulotlarning raqobatbardoshligini oshirishga qaratiladi. Shu maqsadda turizm sohasida xizmatlar sifati holatini o'rganish va baholash bo'yicha Samarqand viloyati hududlari miqyosida "online" sotsiologik so'rov o'tkazildi.

Mehmonxona xizmatlaridan umumiy qoniqish darajangiz qanday baholaysiz? degan so'rov natijalariga ko'ra, respondentlarning aksariyati (48,2% – 147 kishi) mehmonxona xizmatlarini "yaxshi" deb baholagan va bu xizmat sifati qoniqarli ekanligini ko'rsatadi. Bundan tashqari, 24,9% (76 kishi) respondentlar "juda yaxshi" deb baholagan, bu mehmonxona xizmatlari bo'yicha ijobiy tajribalarning yetarlicha yuqori ekanligidan dalolat beradi. Shu bilan birga, 23,6% (72 kishi) respondentlar xizmatni "o'rtacha" deb baholagan bo'lsa, 2,0% (6 kishi) qoniqarsiz va 1,3% (4 kishi) juda yomon baho bergan. Ushbu ko'rsatkichlar mehmonxona sohasida xizmat ko'rsatish sifati hali ham muammolar borligini anglatadi.

Ekskursiya narxi va sifat nisbati bo'yicha respondentlarning fikrlarini tahlil qiladigan bo'lsak, umumiy respondentning 193 nafari (63,3%) ekskursiya narxi va sifati mos kelganini bayon etgan, bu esa aksariyat sayohatchilar xizmat narxini o'ziga yarasha deb hisoblashini anglatadi. Shu bilan birga, 77 nafar respondent (25,2%) narx yuqori bo'lib, xizmat sifati past ekanini qayd etgan, bu esa muayyan qoniqarsizlikni bildiradi. Qiziqarli jihati shundaki, 26 nafar respondent (8,5%) xizmat sifatini yaxshi baholagan bo'lsa-da, narxi past ekanini bildirgan, ya'ni ular xizmatni nisbatan arzon deb hisoblagan. Biroq, 9 nafar respondent (3,0%) umuman qoniqarsiz degan javobni bergan, bu esa ekskursiya narxi va sifati o'rtasidagi tafovut ayrimlar uchun sezilarli bo'lishi mumkinligini ko'rsatadi.

Respondentlar bilan o'tkazilgan sotsiologik so'rov natijalariga ko'ra, mamlakatimizda turizm sohasini rivojlantirish va turistik xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha quyidagi takliflar ishlab chiqildi: mehmonxona va restoran xizmatlarida xalqaro standartlarga javob beradigan sifat nazorat tizimini joriy etish; xizmat ko'rsatish sohasi xodimlari uchun doimiy ravishda o'quv-trening dasturlarini tashkil etish; transport, yo'llar, axborot markazlari va boshqa turistik infratuzilmalarni rivojlantirish; mahalliy va xalqaro miqyosda O'zbekiston turizm salohiyatini targ'ib qilish uchun zamonaviy reklama vositalaridan foydalanish; onlayn bronlash tizimlari, interaktiv mobil ilovalar va turistik yo'nalishlar bo'yicha virtual gid xizmatlarini rivojlantirish. Bu takliflar turistik xizmatlarning sifatini oshirish va O'zbekistonning turizm salohiyatini yanada rivojlantirishga xizmat qiladi.

Turizm sohasida xizmatlar sifati samaradorligini integral baholash – bu xizmat ko'rsatish jarayonining barcha jihatlarini kompleks tahlil qilib, yagona umumiy natijaga (integral ko'rsatkichga) keltirish jarayonidir. Integral baholashning asosiy maqsadi – turizm korxonasining xizmat sifati darajasini obyektiv aniqlash, raqobatbardoshligini baholash va sifatni boshqarish strategiyasini takomillashtirishdan iborat. Ushbu sohada xizmatlar sifati

samaradorligini integral baholash uchun Samarqand viloyatidagi faoliyat ko'rsatayotgan mehmonxonalar "Hotel Asia Samarkand" MCHJ, "Konstantin Itol" MCHJ, "Registon Plaza" MCHJ, "Orient Star" MChJ, "El Emir" MChJ tadqiqot obyekti sifatida olindi.

Mehmonxona xizmatlari sifati samaradorligini integral baholash jarayonida tanlab olingan ko'rsatkichlar turli o'lchov birliklarida ifodalanadi. Shu sababli ularni to'g'ridan to'g'ri solishtirish yoki yagona tahliliy baho berish qiyinlashadi. Shu holatda barcha ko'rsatkichlarni bir xil o'lchov mezoniga keltirish zarur bo'ladi. Mazkur jarayon normallashtirish (yoki standartlashtirish) deb ataladi. Tanlab olingan mehmonxona xizmatlari sifati samaradorligini ifodalovchi ko'rsatkichlarning normallashtirilgan qiymatlari hisoblab chiqildi.

Vazn koeffitsientlarini aniqlashning asosiy maqsadi – integral (umumiy) samaradorlik ko'rsatkichini hisoblashda har bir omilning nisbiy ulushini aniqlab olish, natijada baholash tizimining obyektivligini ta'minlashdir. Bunda vazn koeffitsientlari ekspert usuli yordamida hisoblab chiqiladi. Ekspert yondashuvining mohiyati shundan iboratki, korxonalar faoliyatiga ta'sir etuvchi har bir ko'rsatkichning ahamiyati soha bo'yicha tajribali mutaxassislar – ekspertlarning fikrlariga asoslanib belgilanadi. Ushbu usul subyektiv fikrlarni ilmiy asosda tizimlashtirishga, tahliliy jarayonni soddalashtirishga hamda real amaliy holatlarni hisobga olishga imkon yaratadi. Ekspertlar mehmonxona xizmatlari sifati ko'rsatkichlarini 10 ballik baholash shkalasi asosida baholab chiqdilar. Har bir ko'rsatkich uchun vazn koeffitsienti aniqlandi.

2-jadval

Samarqand viloyatidagi mehmonxonalar xizmat sifati ko'rsatkichlarining integral indeksleri¹⁰

| Belgi | "Asia Samarkand" MCHJ | "Konstantin Itol" MCHJ | "Registon Plaza" MCHJ | "Orient Star" MChJ | "El Emir" MChJ |
|--------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
| X1 | 0,101 | 0,090 | 0,067 | 0,080 | 0,000 |
| X2 | 0,015 | 0,021 | 0,080 | 0,054 | 0,000 |
| X3 | 0,029 | 0,015 | 0,113 | 0,055 | 0,000 |
| X4 | 0,024 | 0,101 | 0,052 | 0,042 | 0,000 |
| X5 | 0,002 | 0,001 | 0,007 | 0,004 | 0,000 |
| X6 | 0,106 | 0,035 | 0,005 | 0,006 | 0,000 |
| X7 | 0,092 | 0,038 | 0,000 | 0,043 | 0,034 |
| X8 | 0,092 | 0,086 | 0,000 | 0,088 | 0,087 |
| X9 | 0,073 | 0,068 | 0,000 | 0,070 | 0,069 |
| X10 | 0,082 | 0,041 | 0,000 | 0,062 | 0,041 |
| X11 | 0,096 | 0,026 | 0,000 | 0,021 | 0,015 |
| Iint. | 0,712 | 0,522 | 0,324 | 0,525 | 0,246 |

Integral baholash indeksini aniqlash uchun quyidagi formula qo'llaniladi¹¹:

¹⁰ Muallif tomonidan tuzildi

¹¹ Opricovic, S., & Tzeng, G. H. (2004). Compromise solution by MCDM methods: A comparative analysis of KOR and TOPSIS. European Journal of Operational Research, 156(2), 445–455.

$$I = \sum_{i=1}^n W_i \times Q_{ij} \quad (1)$$

bu yerda: W_i - i-ko'rsatkichning vazn koeffitsiyenti; Q_{ij} - i-ko'rsatkichning normallashtirilgan qiymati; n – ko'rsatkichlar soni.

(1) formula asosida xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorlik ko'rsatkichlarining kompozit va integral indeksleri ishlab chiqildi (2-jadval).

Mehmonxona xizmatlari sifatini baholashda integral indeks asosida reyting tuzish jarayoni ilmiy hamda amaliy jihatdan muhim ahamiyat kasb etadi. Bunday reyting korxonaning iqtisodiy, moliyaviy, tashkiliy va ijtimoiy faoliyati natijalarini yagona kompleks ko'rsatkich orqali miqdoriy ifodalash imkonini beradi. Reyting tizimining asosiy vazifasi – xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyatidagi nisbiy ustunliklarni aniqlash, ularning raqobatbardoshlik darajasini baholash hamda tarmoqdagi holatni doimiy monitoring qilishdir. Integral indekslar yordamida shakllantirilgan reyting esa har bir korxonaning o'ziga xos rivojlanish bosqichini, resurslardan foydalanish samaradorligini va boshqaruv strategiyasining natijadorligini aniq aks ettiradi (3-jadval).

3-jadval

Samarqand viloyatidagi mehmonxonalar xizmatlar sifati ko'rsatkichlarini integral indeksi bo'yicha tuzilgan reytingi¹²

| Korxonalar | Integral indeks | Reyting |
|-----------------------|-----------------|---------|
| “Asia Samarkand” MChJ | 0,712 | 1 |
| “Orient Star” MChJ | 0,525 | 2 |
| “Konstantin Itol” | 0,522 | 3 |
| “Registon Plaza” MChJ | 0,324 | 4 |
| “El Emir” MChJ | 0,246 | 5 |

3-jadval ma'lumotlari asosida mehmonxonalar xizmatlari sifati ko'rsatkichlari “interval (kvantil)” usuli yordamida 3 toifaga (yuqori, o'rta va o'rtachadan past) ajratildi (4-jadval).

4-jadval

Samarqand viloyatidagi mehmonxonalar xizmatlar sifati ko'rsatkichlari darajalarining toifalari¹³

| Toifa | Intervallar | Mehmonxonalar |
|---------------|-------------|----------------------------------|
| Yuqori daraja | 0,557-0,712 | “Asia Samarkand” |
| O'rta daraja | 0,402-0,556 | “Orient Star”, “Konstantin Itol” |
| Past daraja | 0,246-0,401 | Registon Plaza, “El Emir” |

Integral indekslar tahlili shuni ko'rsatadiki, viloyatdagi mehmonxonalar o'rtasida xizmat sifati va iqtisodiy samaradorlik darajasi sezilarli farq qiladi.

Umuman olganda, Samarqand viloyatidagi mehmonxona tarmog'ining raqobatbardoshligini oshirish uchun: xizmat sifati bo'yicha yagona baholash va monitoring tizimi joriy etish; raqamli transformatsiya (bron tizimi, onlayn

¹² Muallif tomonidan tuzildi

¹³ Muallif tomonidan tuzildi

reklama, mijoz tahlili)ni jadallashtirish; xodimlar malakasini oshirish va xizmat madaniyatini rivojlantirish; innovatsion xizmat turlari (ekoturizm, oilaviy paketlar, madaniy sayohat dasturlari)ni kengaytirish zarur.

Dissertatsiya ishining **“Iqtisodiyotning raqamli transformatsiyasi sharoitida turistik xizmatlar sifatini oshirish mexanizmi va soha rivojlanishining istiqbollari”** deb nomlangan uchinchi bobida turistik xizmatlar sifatini boshqarishning maqsadli dasturlarini ishlab chiqish texnologiyasi takomillashtirilib, hududiy turizm xizmatlar sifatining innovatsion salohiyatini rivojlantirish yo‘llari aniqlangan hamda turizm sohasida raqamli transformatsiyasi asosida innovatsion rivojlanishning istiqbolli yo‘nalishlari bo‘yicha ilmiy asoslagan takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

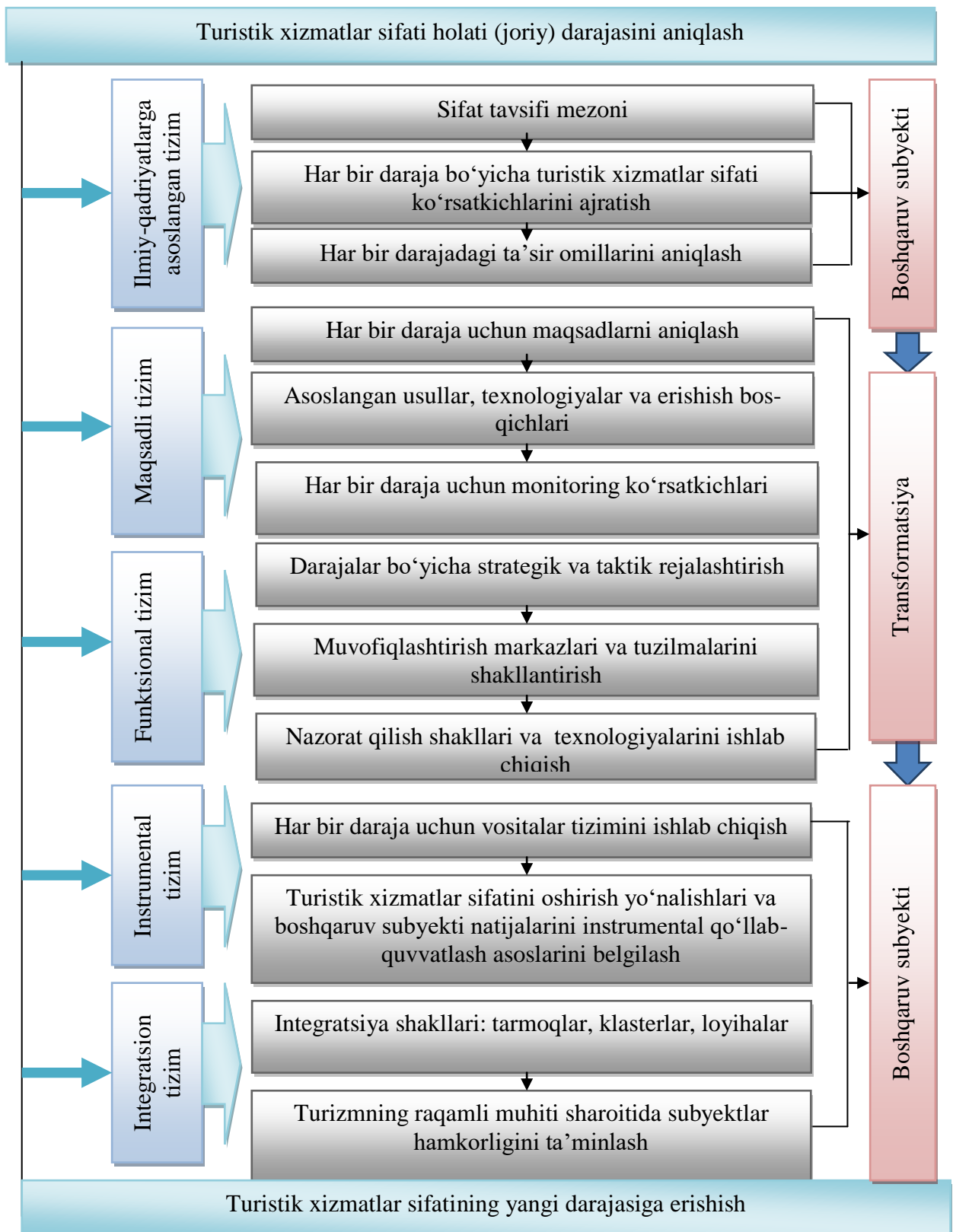
Turistik xizmatlar sifatini oshirish mexanizmining asosiy maqsadi turistik xizmatlarni taqdim etish va iste‘mol qilishning barcha darajalarida samarali o‘zaro aloqani ta‘minlashdan iborat. Hududlarning nomutanosib rivojlanish sharoitida turistik xizmatlar sifatini oshirish mexanizmlarini yaratish, hududning o‘z salohiyatidan samarali foydalanish, hududlararo aloqalarni rivojlantirish hamda dolzarb muammolarni innovatsion yechimlar yordamida hal etish imkonini beradigan yechimlarni joriy etishga qaratilgan. Turistik xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini shakllantirish jarayoni 3-rasmda keltirilgan bosqichlarni o‘z ichiga oladi. Mazkur model turistik xizmatlar sifati holatining joriy darajasini aniqlash, xizmatlar sifati shakllanishi va baholanishida ishtirok etuvchi omillarni tizimlashtirish, hamda ular o‘rtasidagi o‘zaro ta‘sirni kompleks ravishda ifodalash imkonini beradi.

Modelning ilmiy-qadriyatlarga asoslangan tizimi turizm xizmatlari sifatiga doir zamonaviy ilmiy yondashuvlar, iste‘molchi ehtiyojlari va milliy turizm siyosati ustuvorliklarini birlashtiradi. Maqsadga yo‘naltirilgan tizim esa 2030-yilgacha belgilangan davlat maqsadlari bilan hududiy sifat ko‘rsatkichlarini o‘zaro uyg‘unlashtirishga xizmat qiladi. Bunday yondashuv normativ-huquqiy hujjatlarda belgilangan strategik maqsadlar va amaliy boshqaruv mexanizmlarini yagona ilmiy modelga birlashtiradi.

Modelning funksional tizimi hududdagi turistik xizmatlar sifatini shakllantiruvchi asosiy jarayonlarni, ya‘ni joylashtirish, ovqatlantirish, transport, axborot, xavfsizlik, sanitariya-gigiyena, kadrlar tayyorgarligi va mijozlarga xizmat ko‘rsatish madaniyatini o‘z ichiga oladi.

Instrumental tizim esa amaldagi qonunchilikda nazarda tutilgan sertifikatlashtirish, standartlashtirish, tasniflash, reyestr yuritish, monitoring va yashirin baholash kabi vositalar orqali ushbu funksional elementlarning real holatini aniqlashga xizmat qiladi.

Integratsion tizim esa vakolatli davlat organi, uning hududiy bo‘linmalari, mahalliy davlat hokimiyati organlari, turizm sohasi subyektlari va iste‘molchilar o‘rtasidagi o‘zaro aloqalarni bir butun boshqaruv mexanizmi sifatida ifodalaydi. Shu ma‘noda, “Quality in Tourism” modeli qonunchilikda alohida ko‘rsatilgan institut va protseduralarni yagona tizimli blok-sxema ko‘rinishida birlashtiruvchi ilmiy-amaliy vosita sifatida namoyon bo‘ladi.



3-rasm. Hududda turistik xizmatlar sifatini oshirishning “Quality in Tourism” blok-sxema modeli¹⁴

O‘zbekiston Respublikasida turizm xizmatlarini raqamlashtirish va diversifikatsiya qilish masalasi sohani yangi bosqichga olib chiqishning muhim

¹⁴ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

yo‘nalishlaridan biri sifatida e‘tirof etilmoqda. Bu borada O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 15-maydagi PF-87-son Farmoni bilan 2025-2026-yillarda sayyohlar oqimini keskin ko‘paytirish va turistik xizmatlar ko‘lamini jadal kengaytirish orqali turizmning iqtisodiyotdagi o‘rni va ahamiyatini oshirish chora-tadbirlari belgilangan. Ushbu Farmonning V bo‘limida turizm xizmatlarini raqamlashtirish va diversifikatsiya qilish alohida ustuvor yo‘nalish sifatida ko‘rsatilgan hamda 2025-yil 1-iyundan boshlab turizm sohasiga oid barcha davlat elektron tizim va platformalari Milliy turizm yagona platformasi doirasida ishlab chiqilishi nazarda tutilgan. Bu holat hududiy turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish maqsadida “Digital Quality in Tourism” usulidan foydalanish bo‘yicha dalillangan taklif ishlab chiqish ilmiy va amaliy jihatdan asosli hisoblanadi. Shu nuqtai nazardan, hududiy turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish mexanizmini takomillashtirish maqsadida “Digital Quality in Tourism” usulidan foydalanish bo‘yicha dalillangan taklif ishlab chiqish ilmiy va amaliy jihatdan asosli hisoblanadi. Mazkur usulning mohiyati raqamli muhitning rivojlanganlik darajasi, platformali integratsiya, identifikatsiya tezligi, bronlashning qulayligi, ma‘lumotlarning aniqligi va foydalanuvchi tajribasi bilan birgalikda baholanadi. Hududiy turizm sohasida boshqaruv mexanizmlarining sifatini oshirishga qaratilgan taklif etilgan yechimlarni amalga oshirish imkoniyatlari quyidagi yo‘nalishlarni o‘z ichiga oladi.

I. Hududlararo o‘zaro hamkorlik modellarining shakllanishi. Sifat jihatidan rivojlanishdagi tafovutlarni, ayniqsa, hududning boshqa subyektlari o‘rtasidagi nomutanosibliklarni inobatga olgan holda hududlararo o‘zaro hamkorlik modellarini shakllantirish bo‘yicha turistik xizmatlar sifatini oshirishga boshqaruv ta’siri yo‘nalishlarini aniqlash muhim ahamiyatga ega. Hududlararo hamkorlik modelini amalga oshirishda zamonaviy vosita sifatida raqamli ekotizimlar dolzarb ahamiyatga ega. Ekotizimlar yaratish orqali nafaqat global tendensiyalarga moslashish, balki iste’molchilar e‘tiborini jalb qilish va moliyaviy ko‘rsatkichlarni yaxshilash borasida raqobatda faol ishtirok etish mumkin bo‘ladi.

II. Turizm sohasida raqamli muhitni shakllantirish. Raqamli muhit axborot va uning eng yuqori shakli – bilimni axborot resursi sifatida qayta ishlash va uzatish uchun texnologik, madaniy hamda ijtimoiy-iqtisodiy sharoitlarni yaratish maqsadida shakllantiriladi. Qo‘yilgan maqsadlarga erishishda quyidagi elementlarning o‘zaro bog‘liqligi muhim rol o‘ynaydi: 1) Aparat-texnik ta‘minot – bu axborotni qayta ishlashga mo‘ljallangan texnik vositalar majmuasidan iborat bo‘lib, quyidagilarni o‘z ichiga oladi: shaxsiy kompyuterlar, noutbuklar, netbuklar, planshetlar, smartfonlar; raqamli hisoblash mashinalari, serverlar, meynfreym tizimlari, superkompyuterlar; axborotni uzatish vositalari. 2) Raqamli ekotizim elementlari – yagona raqamli platforma va xizmat ko‘rsatuvchi ma‘lumotlar magistralidan iborat. 3) Dasturiy ta‘minot – bu tizimli va amaliy dasturiy vositalar majmuasini o‘z ichiga oladi. Ular orasida geoinformasion tizimlar, qaror qabul qilishni qo‘llab-quvvatlovchi tizimlar, turizm sohasiga oid maxsus ilovalar va xizmatlar mavjud. 4) Axborot ta‘minoti – bu tasniflash va kodlash tizimlari, hujjatlarining yagona tizimi hamda ularni qo‘llash uslublaridan iborat. 5) Kadrlar –

dasturiy muhitlar va ilovalarni ishlab chiqish, xizmat ko'rsatish va rivojlantirishga qodir mutaxassislar hamda mahoratli foydalanuvchilardir.

III. Turistik hudud brendini shakllantirish. Turistik yo'nalish brendini shakllantirish mamlakatimiz hududlarini tanitish, ijobiy siyosiy imijni yaratish hamda investisiya oqimlarini jalb etishda muhim boshlang'ich nuqtadir. Turistik xizmatlar ko'rsatish sohasiga kiruvchi korxonalar va tashkilotlar uchun brend strategiyalarini ishlab chiqish har bir korxonaning marketing rejalashtirish va strategik boshqaruv vazifalariga kiradi. Turistik korxonalar va tashkilotlarning korporativ uslubi raqobat ustunliklariga erishish hamda iste'molchilarning mazkur kompaniya xizmatlariga sodiqligini shakllantirishga qaratilgan.

O'zbekiston Respublikasida turizm sohasi rivojlanishini ekonometrik tahlili iqtisodiy-matematik usullar vositasida murakkab ijtimoiy-iqtisodiy hodisalarning bog'liqlik kuchini aniqlash hamda ularning qonuniyatlarini aniqlash va tajriba orqali kuzatish imkonini beradi. Tadqiqot ishida ko'p omilli ekonometrik modelda qatnashadigan omillar sifatida – natijaviy belgi etib, kiruvchi turizm: O'zbekiston Respublikasiga kelgan tashrif buyuruvchilar (chet el fuqarolari) soni (ming kishi) hamda turizm sohasiga kiritilgan investitsiyalar hajmi (mlrd. so'm), YaIMda turizmning ulushi (%), turistik xizmatlar eksporti (mln. AQSh dollari), turistik firma va tashkilotlar soni (birlik), turizm sohasida band bo'lganlar (ming kishi), joylashtirish vositalari soni (birlik), aholi jon boshiga to'g'ri keladigan real umumiy daromadlar hajmi (ming so'm), asosiy turistik resurslar soni (birlik), transportdagi yo'lovchi aylanmasi (mlrd. yo'lovchi-km.), mehmonxonalar va joylashtirish vositalariga tashrif buyuruvchilarning o'tkazgan kunlari (ming kishi-kun) kabi jami 10 ta omil belgi tanlab olindi.

O'zbekiston Respublikasiga kelgan tashrif buyuruvchilar soniga ta'sir etuvchi omillar tahlili orqali ishlab chiqilgan modelda F- Fisher mezonining haqiqiy qiymati $F_{\text{haqiqiy}}=21,75$. Shuningdek erkinlik darajalari soni surat bo'yicha $k_1=3$ va maxraj bo'yicha $k_2=10$ ga teng bo'lganda, Fisher mezonining jadval qiymati (mohiyatlik darajasi $\alpha=0,05$ da) uchun $F_{\text{jadval}}=3,48$. Demak, hosil qilingan ko'p omilli regressiya tenglamamiz ahamiyatli hisoblanadi (5-jadval).

5-jadval

Modelning sifati va ahamiyatini tekshirish mezonlari¹⁵

| Ko'p omilli korrelyatsiya koeffitsiyenti R | Ko'p omilli determinatsiya koeffitsiyenti R-kvadrat | Korrektlashtirilgan R-kvadrat | Baholashning standart xatosi | F-haqiqiy | P-qiymat | DW |
|--|---|-------------------------------|------------------------------|-----------|----------|------|
| 0,93 | 0,87 | 0,83 | 981,3 | 21,75 | 0,031 | 1,72 |

5-jadvaldan ko'rinib turibdiki, bog'lanish zichligi yuqori bo'lgan to'rtta omil bo'yicha nazariy qiymatlarning o'rtacha qiymatga nisbatan farqlanishi amaliy qiymatlarning o'rtacha qiymatga nisbatan farqlanishi deyarli 1 ga yaqin. Shuning uchun biz tuzmoqchi bo'lgan chiziqli regressiya tenglamasi ahamiyatli hisoblanadi.

¹⁵ Manba: Muallif hisob-kitoblari asosida tayyorlangan.

Demak, regressiya tenglamasiga kiritilgan omillar yuqori ahamiyatli, ahamiyatli, nisbatan ahamiyatli va ahamiyatsiz hisoblanadi. Tahlil natijalaridan kelib chiqib, modelimizga kiritilgan yuqori ahamiyatli va ahamiyatli omillarni alohida ajratib ko'rsatdik (6-jadval).

Bundan ko'rinib turibdiki, x_{10} omilda nisbatan avtokorrelyasiya mavjud, boshqa omillarda avtokorrelyasiya deyarli kuzatilmayapti. 6-jadvalni tahlil qilsak, x_5 omil statistik jihatdan ahamiyatli, x_3 , x_{10} omillar esa yuqori ahamiyatli ekanligini ko'rish mumkin.

6-jadval

Chiziqli regression modelga kiritilgan ahamiyatli omillar¹⁶

| | Standartlashtirilmagan koefitsiyentlar | | Standartlash-tirilgan koefitsiyentlar | t-mezon | P-miqdor |
|-------------|--|---------------|---------------------------------------|---------|----------|
| | <i>a</i> | Standart xato | Beta | | |
| (Konstanta) | -1349,13 | 1512,12 | 0,112 | -0,892 | 0,39 |
| X_3 | 3,359 | 1,148 | 0,021 | 2,925 | 0,015 |
| X_5 | 41,31 | 15,73 | 0,017 | 2,626 | 0,025 |
| X_{10} | -1,42212 | 0,602 | 0,031 | -2,363 | 0,039 |

Bunda: natijaviy omil (bog'liq o'zgaruvchi): Y; usul: eng kichik kvadratlar; tanlanma: 2011-2024 y.y.; kuzatuvlar soni: 14; ta'sir etuvchi omillar: 3.

6-jadval ma'lumotlaridan foydalanib, ekonometrik modelning ko'rinishini quyidagi ko'rinishda yozamiz:

$$Y = 3,359 x_3 + 41,31 x_5 - 1,42212 x_{10} - 1349,13, \quad (2)$$

Yuqorida keltirilgan ekonometrik model (2) yordamida istiqbol funksiyalarini tuzishda O'zbekiston Respublikasi bo'yicha 2011-2024-yillardagi statistik ma'lumotlardan foydalanib, O'zbekiston Respublikasida kiruvchi turizm hajmiga ta'sir etuvchi omillar X_3 , X_5 va X_{10} uchun istiqbol modellari ro'yxatini hosil qildik (7-jadval).

7-jadval

O'zbekiston Respublikasida kiruvchi turizm soniga ta'sir etuvchi omillar uchun istiqbol modellari¹⁷

| | Model ko'rinishi | <i>F</i> – Fisher mezonining hisoblangan qiymati |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | $X_3 = 172,72t - 345550,4$ | 4,11 |
| 2. | $X_5 = 14,516t - 29085,8$ | 5,24 |
| 3. | $X_{10} = 536,852t - 1078420,5$ | 4,18 |

Prognoz natijalaridan ko'rinib turibdiki, 2030-yilda 2024-yilga nisbatan, kiruvchi turizm: O'zbekiston Respublikasiga kelgan tashrif buyuruvchilar 84,64 %, turistik xizmatlar eksporti 45,3 %, turizm sohasida band bo'lganlar 16,27 % va mehmonxonalar va joylashtirish vositalariga tashrif buyuruvchilarning o'tkazgan kunlari 18,84 % oshishiga erishiladi (8-jadval).

¹⁶ Manba: Muallif hisob-kitoblari asosida tayyorlangan.

¹⁷ Manba: Muallif hisob-kitoblari asosida tayyorlangan.

Respublikada kiruvchi turizm va unga ta'sir etuvchi omillar prognozi¹⁸

| | Y | X ₃ | X ₅ | X ₁₀ |
|--------------|---------|----------------|----------------|-----------------|
| 2024 (bazis) | 8244,7 | 3489,8 | 352,6 | 11265,4 |
| 2025 | 13141,2 | 4207,6 | 360,3 | 11704,5 |
| 2026 | 13556,9 | 4380,3 | 362,8 | 12241,4 |
| 2027 | 13972,6 | 4553,1 | 377,3 | 12778,2 |
| 2028 | 14388,3 | 4725,8 | 381,8 | 12315,1 |
| 2029 | 14803,9 | 4898,5 | 396,3 | 12852,5 |
| 2030 | 15223,8 | 5071,2 | 410,9 | 13388,8 |

Tadqiqot ishida O'zbekiston Respublikasida 2030-yilga qadar jami turizm sohasi rivojlanishiga asoslangan prognoz parametrlari ishlab chiqilgan. Qo'llangan yuqori adekvatlikka ega ekonometrik model va ularga tegishli amaliy dasturlar paketlari asosida tanlab olingan obyektga kiruvchi turizm soni qisqa muddatli prognozi aniqlandi.

XULOSA

Dissertatsiya ishida amalga oshirilgan ilmiy tadqiqotlar natijasida quyidagi ilmiy xulosa, takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. Dissertatsiyada turizm sohasi barqaror rivojlanishining muhim mezoni sifatida "turistik xizmat" va "turistik xizmatlar sifati" kategoriyalarining ijtimoiy-iqtisodiy mazmuniga oid mualliflik ta'rifi ishlab chiqildi. Turistik xizmatlar – bu turistlar ehtiyojlarini qondirish bilan bog'liq turistik korxonalar va tashkilotlar tomonidan amalga oshiriladigan faoliyat bo'lib, konkret faoliyat turining yakuniy natijasi sifatida turistlarga ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar majmuidir. Turistik xizmatlar sifati – bu turistik xizmatlarni ko'rsatish jarayonida iste'mol xususiyati orqali namoyon bo'ladigan va turistlarning belgilangan yoki mo'ljallangan ehtiyojlarini qondirish jarayonida ularning talablariga to'liq mos kelishini ta'minlaydigan xizmatlarning jami tavsifidir.

2. Turistik xizmatlar sifatini oshirishning turizm sohasida hududlar va subyektlar manfaatlarini hisobga olgan holda samaradorlikka erishish, sohani innovatsion rivojlantirish maqsadlarini aniqlash, raqobatli bozor sharoitida turizm sohasida moslashish strategiyasini ishlab chiqish, turistik xizmatlar sifatini boshqarish tizimini takomillashtirish, turistik xizmatlar sifatini doimiy yaxshilashning uzluksizligini ta'minlash hamda turistik xizmatlar xavfsizligini ta'minlash tamoyillari ishlab chiqildi.

3. Turizmni ijtimoiy-iqtisodiy tizim sifatida rivojlanishiga jamiyat hayotida sodir bo'layotgan o'zgarishlar orqali turli elementlari uchun turlicha ahamiyatga ega – ekzogen va bevosita turizm sohasida namoyon bo'ladigan asosiy hodisa va tendensiyalar bilan bog'liq – endogen omillar alohida guruhlariga ajratish asosida tasnifi ishlab chiqildi.

4. Turizm sohasida raqamli platformalarni ishlab chiqish, virtual turlar va turistik xizmatlarni shakllantirish, raqamli infratuzilmani rivojlantirish, virtual

¹⁸ Manba: Muallif hisob-kitoblari asosida tayyorlangan.

xizmatlarni onlayn boshqarish hamda sayyohlik xizmatlaridan foydalanish bo'yicha raqamli kompetensiyalarni shakllantirish orqali turizm xizmatlar sifatini iste'molchi xatti-harakatlariga ta'sirini texnik va funksional-raqamli mezonlar asosida takomillashtirish taklifi asoslandi.

5. Turistik xizmatlarning sifat darajasini baholash usuli xizmat sifati ko'rsatkichlari nomenklaturasini yaratish, xizmat sifati ko'rsatkichlari qiymati va darajasini aniqlash, turistik xizmatning integrallashgan sifat ko'rsatkichini hisoblash hamda turizm xizmatlarining raqobatbardoshlik darajasini aniqlash bosqichlarini shakllantirish asosida takomillashtirildi.

6. Respublika hududlarida yangi 108 ta mehmonxona, 375 ta oilaviy mehmon uyi va 123 ta xostel qurish, 745 ta kapsula va o'tov uylari, apart-otel hamda modulli mehmonxonalarini tashkil etish maqsadida mehmonxonalar xizmatlari sifati ko'rsatkichlarini integral baholash usulini qo'llash, xizmatlar sifatini aniqlash holatini past ($0,246 \leq I_s < 0,401$), o'rta ($0,402 \leq I_s < 0,556$) va yuqori ($0,557 \leq I_s < 0,712$) darajali guruhlariga tabaqalashtirish hamda servisni oshirish ko'rsatkichlarini alohida yo'nalishlar bo'yicha tizimlashtirish asosida yirik, o'rta va kichik mehmonxonalar hamda boshqa turizm obyektlarini qurish loyihalarini amalga oshirishda "Integral turizm" takomillashtirilgan usulidan foydalanish taklifi asoslandi.

7. Mamlakatimizda 2030-yilga qadar turizm sohasini rivojlantirish, turizmning yalpi ichki mahsulotdagi ulushini amaldagi 3,5 foizdan 7 foizga yetkazish, xorijiy turistlar sonini hozirgi 10 mln nafardan 20 mln nafargacha oshirish, turistik xizmatlar eksporti yillik hajmini 6 mlrd AQSh dollaridan ortiq darajaga yetkazish maqsadida hududda turistik xizmatlar sifatini oshirish jarayonini turistik xizmatlar sifati holatining (joriy) darajasini aniqlashning ilmiy-qadriyatlariga asoslangan, maqsadga yo'naltirilgan, funksional, instrumental va integratsion tizimlari orqali turistik xizmatlar sifati shakllanishi hamda baholanishida ishtirok etuvchi elementlarning o'zaro ta'siriga asoslangan "Quality in Tourism" blok-sxema modeli ishlab chiqildi.

8. Turizm xizmatlarini raqamlashtirish va diversifikatsiya qilish yo'nalishida Milliy turizm yagona platformasi orqali joylashtirish vositalarini onlayn band qilgan O'zbekiston Respublikasi fuqarolariga shaxsni tasdiqlovchi hujjatsiz MyID tizimi orqali identifikatsiyadan o'tishga ruxsat berish, platformaga ulangan joylashtirish vositalarining shaxsiy kabinetida mehmonni QR-kod yoki yuz orqali identifikatsiya qilish imkoniyatini yaratish asosida hududiy turizm sohasida sifatini oshirish mexanizmini hududlararo o'zaro hamkorlik modellarini shakllantirish bo'yicha turistik xizmatlar sifatini oshirishga boshqaruv ta'siri yo'nalishlarini aniqlash, turizm sohasida raqamli muhitni shakllantirish, raqamli ekotizim elementlari o'zaro aloqadorligini ta'minlashda "Digital Quality in Tourism" usulidan foydalanish bo'yicha dalillangan taklifi asoslandi.

9. Hududlarda turistik xizmatlar bozorining barqaror rivojlanish tendensiyalari hamda unga ta'sir ko'rsatuvchi omillarning ekonometrik modeli asosida turizm sohasini rivojlantirishning 2030-yilga qadar prognoz ko'rsatkichlari ishlab chiqildi.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSc. DSc. 22/2025.27.12.1.01.01 ПО
ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ МЕЖДУНАРОДНОМ
УНИВЕРСИТЕТЕ ТУРИЗМА И КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ
«ШЕЛКОВЫЙ ПУТЬ»**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И КУЛЬТУРНОГО
НАСЛЕДИЯ «ШЕЛКОВЫЙ ПУТЬ»**

КАМОЛОВА МОХИНУР ИСКАНДАРОВНА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
УСЛУГ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

08.00.17 – Туризм и гостиничная деятельность

АВТОРЕФЕРАТ

**диссертации на соискание ученой степени доктора философии (PhD) по
экономическим наукам**

Самарканд – 2026

Тема диссертации доктора философии (PhD) зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Министерстве высшего образования, науки и инноваций за номером B2025.4.PhD/Iqt3666

Диссертация выполнена в международном университете туризма и культурного наследия «Шелковый путь».

Автореферат диссертации на трёх языках (узбекском, русском, английском (резюме)) размещён на веб-сайте Научного совета (www.univ-silkroad.uz) и на Информационно-научном портале «ZiyoNet» (www.ziyo.net.uz).

Научный руководитель: **Арабов Нурали Уралович**
доктор экономических наук, профессор

Официальные оппоненты: **Кодиров Азизжон Анварович**
доктор экономических наук, доцент
Останакулов Олим Тоштемирович
доктор экономических наук, профессор

Ведущая организация: **Каракалпакский государственный университет имени Бердаха**

Защита диссертации состоится «__» _____ 2026 года в ____ часов на заседании Научного совета по присуждению учёных степеней при Международном университете туризма и культурного наследия «Шёлковый путь» за номером DSc.22/2025.27.12.1.01.01. Адрес: 140104, город Самарканд, Университетский бульвар, 17. Тел: (998 90) 213-89-07; Факс:(998 66) 240-67-68, e-mail: science-dept@univ-silkroad.uz, info@univ-silkroad.uz.

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Международного университета туризма и культурного наследия “Шелковый путь” (зарегистрирован под номером _____). Адрес: 140104, Университетский бульвар, 17. Тел.: (998 66) 240-67-68; e-mail: info@univ-silkroad.uz.

Автореферат диссертации разослан «__» _____ 2026 года.
(реестр протокола рассылки № ____ от «__» _____ 2026 года.).

А.А.Эштаев

Председатель научного совета по присуждению ученых степеней,
д.э.н., профессор

Х.И.Турдибеков

Ученый секретарь научного совета по присуждению ученых степеней,
к.э.н., доцент

Б.Ш.Сафаров

Председатель научного семинара при научном совете по присуждению ученых степеней, д.э.н., профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))

Актуальность и востребованность темы диссертации. В мире совершенствование механизмов повышения качества услуг в сфере туризма становится одним из приоритетных направлений развития отрасли, поскольку туризм преодолел этап восстановления после пандемии и вступил в период структурной трансформации. По данным UN по туризму, «в 2024 году международный туризм почти достиг допандемийный уровень, при этом число международных прибытий оценивается в 1,4 миллиарда, а в 2025 году глобальные туристические потоки увеличатся еще на 4 процента»¹⁹. В этой связи усиливается конкуренция между дестинациями не только по цене, но и, прежде всего, по качеству услуг, безопасности, удобству использования цифровых технологий и устойчивости туристического опыта. Поэтому на сегодняшний день сочетание технологий, клиентоориентированности и устойчивого управления рассматривается как ключевой фактор долгосрочного повышения качества туристических услуг и обеспечения конкурентоспособности дестинаций. В таких условиях особое значение приобретают внедрение цифровых платформ для бронирования и обмена отзывами в разных странах, персонализация услуг на основе данных, разработка инклюзивных и доступных стандартов туризма, повышение квалификации персонала, интеграция экологических и инклюзивных принципов в систему обслуживания.

В мире в рамках совершенствования механизмов повышения качества услуг в сфере туризма активно ведутся исследования, направленные на формирование новой модели качества туристических услуг на основе цифровизации, устойчивого развития, инклюзивности и клиентоориентированного управления. В этой связи международные и академические исследования сосредоточены на внедрении цифровых технологий и интеллектуальных решений в процессы бронирования, сопровождения и оценки туристического опыта, использовании больших данных и цифровых платформ для персонализации услуг, повышении открытости и удобства туристической среды для различных категорий потребителей, развитии профессиональных навыков персонала, а также интеграции экологических стандартов и принципов устойчивого управления в систему обслуживания. Таким образом, скоординированная политика имеет важное значение для построения более устойчивого, инклюзивного и конкурентоспособного сектора туризма, а современные научные публикации уделяют особое внимание таким вопросам, как цифровизация, инновации и «зеленая» трансформация, повышение качества услуг, эффективности туристических предприятий и повышение конкурентоспособности дестинаций.

В процессе созидания Нового Узбекистана реализуются целенаправленные программы и меры, направленные на развитие

¹⁹ https://en.unwto-ap.org/news/worldtourismbarometer_jan2025

инновационного сектора туристической экономики, расширение цифровых услуг в сфере туризма и совершенствование механизмов повышения качества и конкурентоспособности туристических услуг. «Вместе с тем указано на необходимость перехода сферы туризма на систему проектного управления, внедрения единого механизма создания и развития туристических продуктов, а также усиления координации крупных мероприятий»²⁰. В этой связи, для обеспечения выполнения поставленных приоритетных задач, необходимо, прежде всего, совершенствование институциональных, организационных, экономических и цифровых механизмов повышения качества услуг в сфере туризма, укрепление человеческого достоинства, качества образования, регионального развития, модернизация экономического сектора и повышение эффективности сектора услуг, обеспечение устойчивого экономического роста, цифровизацию, укрепление человеческого капитала, экологической устойчивости и институциональной эффективности, разработка критериев оценки качества туристических услуг, проведение эконометрического анализа факторов, определяющих удовлетворенность и лояльность туристов, оценку эффективности внедрения цифровых платформ и интеллектуальных решений в процессы обслуживания, изучение взаимосвязи квалификации персонала, стандартов обслуживания и качества управления, проведение комплексной оценки состояния туристической инфраструктуры, безопасности, экологических требований и инклюзивных услуг в регионах, а также проведение научных исследований по формированию конкурентоспособных и устойчивых моделей туристических дестинаций с помощью инновационных подходов.

Данное диссертационное исследование служит в определенной степени для реализации задач, определенных в Указах Президента Республики Узбекистан от 11 сентября 2023 года № УП-158 «О стратегии “Узбекистан – 2030”», от 12 января 2024 года № УП-9 «О мерах по значительному увеличению потока иностранных туристов в республику и дальнейшему активизации внутреннего туризма», от 30 января 2026 года № УП-15 «О мерах по дальнейшему расширению связей Республики Узбекистан с зарубежными странами в сферах культуры и туризма» Постановлениях Президента Республики от 4 октября 2019 года № ПП-4477 «Об утверждении Стратегии по переходу Республики Узбекистан на «зеленую» экономику на период 2019 – 2030 годов», от 2 декабря 2022 года № ПП-436 «О мерах по повышению эффективности реформ, направленных на переход Республики Узбекистан на «зеленую» экономику до 2030 года», от 26 апреля 2023 года № ПП-135 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию туристского потенциала республики, а также дальнейшему увеличению количества местных и иностранных туристов», от 12 января 2024 года № ПП-21 «О мерах по ускоренному развитию экологического туризма в Республике Узбекистан», от 18 июля 2024 года № ПП-269 «О мерах по совершенствованию системы подготовки

²⁰ «Обсуждены задачи в сфере туризма и культуры» Президент Республики Узбекистан от 15 января 2025 года / <https://president.uz/oz/lists/view/8860>

кадров в сфере туризма», от 11 ноября 2025 года №ПП-348 «О мерах по организации деятельности Комитета по туризму Республики Узбекистан и ускоренному развитию сферы туризма» и других нормативно-правовых документах, связанных с данной сферой²¹.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий Республики Узбекистан. Диссертационное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий Республики Узбекистан I. «Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Теоретико-методологические аспекты повышения качества услуг в сфере туризма изучены зарубежными учеными Дж.М.Кейнсом, М.Портером, Ю.А.Шумпетером, А.Парасураманом, В. Зейтамлом, Л. Берри, Э.Демингом, Д.Джураном, Ф.Кросби, К.Исикавой, А.Фейгенбаумом, Т.Тагути²², Л.В.Баумгартеном, В.Я.Белобрагиным, И.В.Зорином, А.П.Горбуновым, Л. Я. Бурняшевой, Л. Х. Газгиреевой, В. В. Колочевой, М. А. Морозовым, В. С. Сениным, А. Д. Чудновским²³ и др.

В нашей стране теоретические и методологические вопросы развития туризма изучены рядом экономистов, в том числе К.Х.Абдурахмоновым, Н.Тухлиевым, И.С.Тухлиевым, А.А.Эштаевым, Б.Ш.Сафаровым, О.Х.Хамидовым, М.Т.Алиевой, А.Н.Норчаевым, Н.С.Ибрагимовым, У.Р.Матякубовым, А.Т.Мирзаевым, М.Т.Алимовой, Н.Ш.Мансуровой²⁴ и другими.

²¹ <https://Lex.Uz-Национальная база данных законодательства Республики Узбекистан>.

²² Кейнс Дж.М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. сангл. проф. Н.Н.Любимова, под ред. д.э.н., проф. Куракова Л.П. – М.: МИЭМП, 2010; Портер М.Э. Конкуренция / пер. с англ. – М.: Изд. дом “Вильямс”, 2005. – 808 с.; Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия [Текст]/ Й. Шумпетер: пер. с англ. пред. В.С. Автономова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 864 с.; Parasuraman, A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 64. – С. 12–37; Э.Деминг, Дж.Джуран, Ф.Кросби, К.Исикава. А. Фегенбаум, Т. Тагути. Гуру менеджмента качества и их концепции. <http://www.management.com.ua/qm/qm009.html>

²³ Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – Москва: КНОРУС, –2016. – 284 с.; Белобрагин, В. Я. Основные направления формирования национальной системы управления качеством туристических услуг с использованием инновационных технологий / В.Я. Белобрагин, Т.И. Зворикина, Д.Р. Макеева // Стандарты и качество. – 2012. – № 6 (33). – С. 118–130; Зорин И.В. Туризм как вид деятельности / И.В.Зорин, В.А.Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 288 с.; Горбунов А.П., Бурняшева Л.А., Газгиреева Л.Х., Рудь Н.Ю. Инновационный туристический кластер как модель устойчивого развития регионов / А.П. Горбунов // Известия Кабардино-Балкарского научного центра РАН. – 2016. – № 4 (72). – С. 62–66; Колочева В. В. Особенности оценки качества туристических услуг / В.В.Колочева// Российское предпринимательство. – 2017. – Т. 18, № 21. – С. 3361–3370; Морозов, М. А. Формирование системы независимой оценки качества услуг в сфере туризма // Сочи Журнал экономики. – 2019. – Т. 13, № 3. – С. 321–329. Сененин В.С. Организация международного туризма / В.С.Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 400 с.; Чудновский А.Д. Туристические услуги. Туристическое обслуживание / А.Д.Чудновский, В.С.Сенин, – М.: ФиС, 2008. – 224 с.

²⁴ Абдурахманов К.Х. Менеджмент туризма // Учебное пособие. – Т.: Наука и техника, 2014. – 332 с.; Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Экологический туризм: сущность, тенденции и стратегия развития. – Национальная энциклопедия Узбекистана, 2006.; Tuxliev I.S., Qudratov G‘.X., Pardaev M.Q. Turizmni rejalashtirish // Darslik. – Т.: “Iqtisod-Moliya” nashriyoti, 2010. – 238 b.; Eshtayev A.A. Turizm industriasini boshqarishning marketing strategiyasi. // Т: Fan, 2011. – 280 b.; Safarov B.Sh. Milliy turizm xizmatlar bozorini innovatsion rivojlantirishning metodologik asoslari: monografiya. // Т.: Fan va texnologiya, 2016. Т. 1. № 1. 184 b.; Xamidov O.X. O‘zbekistonda ekologik turizmni rivojlantirishni boshqarish mexanizmini takomillashtirish. Iqtisodiyot fanlari doktori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya. – Samarqand: SamISI, 2017. – 260 b.; Aliyeva M.T. Iqtisodiyotni

Следует отметить, что вклад вышеупомянутых ученых в изучении проблем диссертационного исследования огромен. Однако в их работах были исследованы лишь некоторые аспекты совершенствования механизма повышения качества услуг в туристическом секторе.

Кроме того, несмотря на то, что в нашей республике проводились научные исследования по эффективному использованию существующего туристического потенциала и развитию туризма, вопросы совершенствования механизма повышения качества услуг в туристическом секторе в условиях цифровой экономики нашли в них лишь частичное отражение в качестве комплексного исследования. Важность и недостаточное изучение этих проблем в контексте инновационной экономики позволяют определить актуальность темы исследования, ее цель и основные задачи.

Связь темы диссертационного исследования с научно-исследовательскими работами высшего учебного заведения. Настоящее диссертационное исследование соответствует плану научно-исследовательской работы по теме №SRITU-18/02 – «Инновационные методы эффективного развития сфер туризма и культурного наследия», проводимой в Международном университете туризма и культурного наследия «Шелковый путь», в частности также в рамках инновационного проекта по теме «Разработка методологических основ организации инклюзивного туризма (на примере Хатирчинского, Нуротского и Кызылтепского районов Навоийской области)» № П-9124093892 были реализованы соответствующие научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы, а также проведены соответствующие научно-исследовательские работы по проекту.

Цель исследования заключается в разработке научно обоснованных предложений и рекомендаций по совершенствованию механизма повышения качества услуг в сфере туризма.

Задачи исследования:

анализ социально-экономической значений категории «туристическая услуга» и «качество туристических услуг» на основе научных подходов и разработка их усовершенствованное определение;

выявление основных принципов повышения качества туристических услуг;

классификация факторов повышения качества услуг в сфере туризма в условиях цифровой трансформации;

erkinlashtirish sharoitida turizm xizmatlari sohasini boshqarishning iqtisodiy jihatlari (O'zbekiston Respublikasi misolida) // iqt. fan. doktorlik dissertatsiyasi avtoreferati. – Samarqand, 2019. 68 b.; Norchayev A.N.Zamonaviy turizm infratuzilmasining shakllanish va rivojlanish tendensiyalari // iqtisodiyot fanlari doktori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya. – T.: TDIU, 2021. – 246 b.; Ibragimov N.S. O'zbekistonda xalqaro turizmni rivojlantirishda destinatsion menejment konsepsiyasini qo'llash // dis. ... i.f.n. Buxoro, 2006. T. 1. № 1. 183 b.; Matyakubov U.R. Orolbo'yi mintaqasida turizmni strategik rivojlantirishning tashkiliy-iqtisodiy va metodologik yo'nalishlarini takomillashtirish // DSc. diss. avtoref. – Urganch, 2022. – 78 b., Mirzayev A.T. O'zbekistonda turistik-rekreatsiya faoliyatini boshqarish metodologiyasini takomillashtirish // DSc. diss. avtoref. – T.:, 2021. 68 b., Alimova M.T. Hududiy turizm bozorining rivojlanish xususiyatlari va tendensiyalari (Samarqand viloyati misolida) // dok. dis.... Samarqand: SamISI, 2017. T. 1. № 1. 265 b.; Mansurova N.Sh. Yashil iqtisodiyot sharoitida barqaror turizmni samarali rivojlantirishning metodologik asoslarini takomillashtirish // diss. DSc. – Samarqand: "Ipak yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universiteti, 2025. 239 b.

разработка критериев, влияющих на потребительское поведение в отношении качества услуг в туризме;

классификация методов оценки качества услуг в туристическом секторе;

проведение анализа состояния и тенденций развития туристического сектора в республике;

проведение социологического анализа повышения качества услуг в сфере туризма;

провести анализ методов интегральной оценки качества услуг в сфере туризма;

разработка концептуальных направлений повышения качества услуг в сфере туризма;

совершенствование механизма повышения качества услуг в сфере туризма в условиях цифровой трансформации;

разработка научно обоснованных предложений и рекомендаций по перспективам развития сферы туризма в Республике Узбекистан.

Объектом исследования были выбраны хозяйствующие субъекты, действующие в сфере туризма и гостиничного бизнеса в нашей стране.

Предметом исследования является совокупность социально-экономических отношений, связанных с совершенствованием механизма повышения качества услуг в туристическом секторе.

Методы исследования. В диссертации использованы такие методы, как сравнение, систематический анализ, группировка, индукция-дедукция, логико-сравнительный анализ, статистико-сравнительный анализ, абстрактно-логический подход, социологическая оценка, регрессионно-корреляционный анализ, эконометрическое моделирование и прогнозирование.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

обосновано предложение по применению усовершенствованного метода «Интегральный туризм» при реализации проектов строительства крупных, средних и малых гостиниц и других туристических объектов на основе использования метода комплексной оценки показателей качества гостиничного обслуживания для строительства 108 новых гостиниц, 375 семейных гостевых домов и 123 хостелов на территории республик, а также организации 745 капсульных домов и юрт, апарт-отелей и модульных гостиниц, стратификации состояния определения качества услуг на низкую ($0,246 \leq I_s < 0,401$), среднюю ($0,402 \leq I_s < 0,556$) и высокую ($0,557 \leq I_s < 0,712$) группы, а также систематизации показателей улучшения обслуживания в отдельных районах;

обоснованы преимущества блок-схемной модели «Quality in Tourism», на основе взаимодействия элементов, участвующих в формировании и оценке качества туристических услуг, посредством научно-ценностно-ориентированной, целеориентированной, функциональной, инструментальной и интеграционной систем определения (текущего) уровня качества туристических услуг для развития сферы туризма в нашей стране к 2030 году, увеличения доли туризма в ВВП с нынешних 3,5% до 7%, увеличения числа иностранных туристов с нынешних 10 миллионов до 20 миллионов и увеличения годового объема экспорта туристических услуг до более чем 6 милли-

ардов долларов США, процесс повышения качества туристических услуг в регионе;

обосновано использование метода «Digital Quality in Tourism» для формирования цифровой среды в сфере туризма и обеспечения взаимосвязи элементов цифровой экосистемы в направлении цифровизации и диверсификации туристических услуг и предложено разрешить гражданам Республики Узбекистан, забронировавшим объекты размещения онлайн через Единую национальную туристическую платформу, проходить идентификацию через систему «MyID» без предъявления удостоверения личности, создание возможности идентификации гостя в личном кабинете объектов размещения, подключенных к платформе, с помощью QR-кода или лица, определить направление управленческого влияния на повышение качества туристических услуг, сформировать модели межрегионального сотрудничества в сфере регионального туризма;

разработаны прогнозные показатели развития туристического сектора до 2030 года на основе эконометрической модели тенденций устойчивого развития рынка туристических услуг в регионах и влияющих на него факторов.

Практические результаты исследования следующие:

разработана классификация по отдельным группам экзогенных факторов, имеющими различное значение для разных элементов развития туризма как социально-экономической системы в результате изменений, происходящих в жизни общества и эндогенных факторов, связанных с основными событиями и тенденциями непосредственно проявляющихся в туристическом секторе;

разработаны интегральные индексы показателей качества обслуживания гостиниц Самаркандской области в целях повышения эффективности гостиничного обслуживания;

усовершенствована методика оценки качества туристических услуг на основе формирования номенклатуры показателей качества услуг, определения значения и уровня показателей качества услуг, расчета интегрального показателя качества туристических услуг и определения уровня конкурентоспособности туристических услуг.

Достоверность результатов исследования. Достоверность результатов исследования была обеспечена в процессе исследования за счет использования официальных источников Комитета по туризму Республики Узбекистан, Национального статистического комитета Республики Узбекистан, Организации Объединенных Наций, Всемирной туристической организации (UN Tourism), Международного экономического форума (WEF), Всемирного совета по путешествиям и туризму (WTTC), Всемирного банка (WB) и Организации экономического сотрудничества и развития; используемые подходы и методы являются адекватными и научно обоснованными, что подтверждается практической реализацией представленных выводов, предложений и рекомендаций уполномоченными организациями.

Научная и практическая значимость результатов исследования. Научная значимость результатов исследования позволяет определить место

туризма в национальной экономике нашей страны и выявить особенности совершенствования механизма повышения качества услуг в туристическом секторе, улучшить методологические основы этого процесса и использовать их при принятии государственных решений. В то же время результаты данного исследования предоставляют возможность использовать их в качестве теоретического и практического источника для научных исследований, направленных на совершенствование экономических, правовых, организационных и методологическо-методических основ развития устойчивого туризма.

Практическая значимость результатов исследования объясняется тем, что предложения по достижению устойчивого социально-экономического развития и повышению привлекательности отрасли путем совершенствования механизма повышения качества услуг в туристической отрасли могут быть непосредственно использованы в деятельности структур, находящихся в ведении Комитета по туризму Республики Узбекистан. Также результаты исследования могут в определенной степени служить основой для разработки мер по реализации задач, поставленных в Стратегии развития семи приоритетных направлений развития Республики Узбекистан на 2022-2026 годы.

Внедрение результатов исследования. На основании научных результатов, полученных по усовершенствованию механизма повышения качества услуг в сфере туризма:

предложение по применению усовершенствованного метода «Интегральный туризм» при реализации проектов строительства крупных, средних и малых гостиниц и других туристических объектов на основе использования метода интегральной оценки показателей качества гостиничного обслуживания для строительства 108 новых гостиниц, 375 семейных гостевых домов и 123 хостелов на территории республик, а также организации 745 капсульных домов и юрт, апарт-отелей и модульных гостиниц, стратификации состояния определения качества услуг на низкую ($0,246 \leq I_s < 0,401$), среднюю ($0,402 \leq I_s < 0,556$) и высокую ($0,557 \leq I_s < 0,712$) группы, а также систематизации показателей улучшения обслуживания в отдельных районах включено в «Дорожную карту» «Дальнейшее увеличение потока иностранных и внутренних туристов, совершенствование туристической инфраструктуры и расширение рекламной работы» Указа Президента Республики Узбекистан № УП-87 от 15 мая 2025 года (Справка Комитета по туризму Республики Узбекистан от 12 марта 2026 г. № 02-17/2660). Применение данного предложения позволило создать в регионах 108 новых гостиниц и 375 семейных гостевых домов;

преимущества блок-схемной модели «Quality in Tourism», на основе взаимодействия элементов, участвующих в формировании и оценке качества туристических услуг, посредством научно-ценностно-ориентированной, целеориентированной, функциональной, инструментальной и интеграционной систем определения (текущего) уровня качества туристических услуг для развития сферы туризма в нашей стране к 2030 году, увеличения доли туризма в ВВП с нынешних 3,5% до 7%, увеличения числа иностранных туристов с нынешних 10 миллионов до 20 миллионов и увеличения годового объема экспорта туристических услуг до более чем 6 миллиардов долларов

США, процесс повышения качества туристических услуг в регионе включены в «Дорожную карту» «Об ускоренном развитии туризма и совершенствовании государственного управления в этой области» Постановления Президента Республики Узбекистан от 19 ноября 2025 года №ПП-348 (Справка Комитета по туризму Республики Узбекистан от 12 марта 2026 г., № 02-17/2660). Применение данного предложения создало основу для увеличения доли туризма в ВВП с нынешних 3,5% до 7%;

использование метода «Digital Quality in Tourism» для формирования цифровой среды в сфере туризма и обеспечения взаимосвязи элементов цифровой экосистемы в направлении цифровизации и диверсификации туристических услуг и предложено разрешить гражданам Республики Узбекистан, забронировавшим объекты размещения онлайн через Единую национальную туристическую платформу, проходить идентификацию через систему «MyID» без предъявления удостоверения личности, создание возможности идентификации гостя в личном кабинете объектов размещения, подключенных к платформе, с помощью QR-кода или лица, определить направление управленческого влияния на повышение качества туристических услуг, сформировать модели межрегионального сотрудничества в сфере регионального туризма был включен в «Дорожную карту» «Дальнейшее увеличение потока иностранных и внутренних туристов, совершенствование туристической инфраструктуры и расширение рекламной работы» № УП-87 от 15 мая 2025 г. (Справка Комитета по туризму Республики Узбекистан от 12 марта 2026 г. № 02-17/2660). Это предложение позволило удвоить эффективность использования Национальной единой туристической платформы;

прогнозные показатели развития туристического сектора до 2030 года на основе эконометрической модели тенденций устойчивого развития рынка туристических услуг в регионах и влияющих на него факторов включены в программу разработанным Комитетом по туризму «Меры по устойчивому развитию туристического сектора в 2026-2030 годах» и в «Дорожную карту», (Справка Комитета по туризму Республики Узбекистан от 12 марта 2026 г. №02-17/2660). 2026). Используя эти прогнозные показатели, доказано, что возможно увеличить число посетителей республики на 84,64%, экспорт туристических услуг на 45,3%, число занятых в туристическом секторе на 16,27% и количество дней, проведенных посетителями в гостиницах и местах размещения, на 18,84%.

Апробация результатов исследования Результаты исследования обсуждены на 7, в том числе 4 международных и 3 республиканских научно-практических конференциях.

Публикация результатов исследования Всего по теме диссертации опубликовано 14 научных работ, в том числе 7 научных статей в научных журналах, рекомендованных к публикации Высшей аттестационной комиссией при Министерстве высшего образования, науки и инноваций Республики Узбекистан, в том числе 5 в республиканских и 2 в зарубежных журналах.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем диссертации составляет 144 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **введении** обоснованы актуальность и необходимость темы диссертации, сформулированы цель и основные задачи исследования, определены объект и предмет, отражена связь с приоритетными направлениями развития науки и технологий Республики Узбекистан, изложены научная новизна и практические результаты исследования, раскрыта научная и практическая значимость полученных результатов исследования, их внедрения в практику, а также приведены сведения об опубликованных работах и структуры диссертации.

В первой главе диссертации **«Теоретико-методологические основы повышения качества услуг в туристическом секторе в условиях цифровой экономики»** было разработано авторское определение социально-экономического содержания категорий «туристическая услуга» и «качество туристических услуг» как важного критерия устойчивого развития туристического сектора, определены основные принципы повышения качества туристических услуг и разработана классификация факторов повышения качества услуг в туристическом секторе в условиях цифровой трансформации. Также были научно и методологически изучены методы оценки качества услуг в сфере туризма.

В условиях перехода к цифровой экономике необходимо обеспечить устойчивое развитие социально-экономической системы в нашей стране, реализовать стратегические меры, в том числе внедрение устойчивого туризма, учитывающего экологические требования и социальные потребности, учитывать влияние глобальных изменений и политических конфликтов, происходящих в мире, на эффективное формирование туризма, а также разрабатывать и реализовывать программы и концепции развития, учитывающие влияние этих тенденций и процессов.

В настоящее время, в условиях цифровой трансформации экономики, целесообразно определить сущность понятия качества как неотъемлемой характеристики туристических услуг. С этой целью определение социально-экономической сущности категорий «туристическая услуга», «туристический продукт», «качество», «качество туристических услуг» при изучении фундаментальных аспектов развития туристической индустрии приобретают особое значение. По мнению автора, туристические услуги – это деятельность, осуществляемая туристическими предприятиями и организациями, направленная на удовлетворение потребностей туристов, и представляют собой совокупность основных и дополнительных услуг, предоставляемых туристам как конечный результат определенного вида деятельности. Качество туристических услуг – это общее описание услуг, проявляющихся в процессе предоставления туристических услуг через характеристики потребления и обеспечивающих их полное соответствие требованиям туристов в процессе удовлетворения их конкретных или предполагаемых потребностей.

Качество туристических услуг определяется характеристиками каждого компонента, а именно качеством предоставления услуг и выявлением потребностей туристов, качеством материально-технической базы, качеством

сопутствующих товаров, качеством отдельных услуг, институциональной средой и качеством соблюдения правил охраны окружающей среды (рис. 1).



Рис.1. Компоненты сущности «качества туристических услуг»²⁵

Автором разработаны принципы повышения качества туристических услуг в секторе туризма с учетом интересов регионов и субъектов, достижения эффективности, определения целей инновационного развития сектора, разработки стратегии адаптации к конкурентным рыночным условиям в секторе туризма, совершенствования системы управления качеством туристических услуг, обеспечения непрерывного повышения качества туристических услуг и обеспечения безопасности туристических услуг.

Также в отдельные группы были отнесены экзогенные факторы, имеющие различное значение для разных элементов развития туризма как социально-экономической системы в результате изменений в жизни общества, и эндогенные факторы непосредственно связанные с основными явлениями и тенденциями, проявляющимися в туристическом секторе.

Отличительной чертой туристического бизнеса в условиях цифровизации является особая важность информационной составляющей, обилие и разнообразие информационных потоков, которые возникают в сочетании с необходимостью постоянного обновления, высокой скоростью обмена информацией между всеми субъектами экономики. В условиях цифровой трансформации информационные связи существуют между всеми участниками туристического рынка, и необходимо обращать внимание на новые тенденции в развитии туризма. Предпосылкой для повышения

²⁵ Разработано автором.

качества современных туристических услуг являются факторы и условия формирования цифровой среды (рис. 2).



Рис.2. Влияние цифровой среды на повышение качества туристических услуг²⁶

На этапе использования цифровой инфраструктуры и взаимодействия с предприятиями, предоставляющими туристические и рекреационные услуги, формируется впечатление о качестве услуг, которое формирует контингент лояльных клиентов для регионального рынка.

Метод оценки качества туристических услуг состоит из следующих этапов: Этап 1. Создание номенклатуры показателей качества услуг. Для установления номенклатуры показателей качества необходимо определить одну и ту же группу (тип) услуг. Это можно сделать с помощью классификаторов туристических услуг. Этап 2. Определение основных показателей оценки. Процесс определения уровня качества объектов основан на сравнительном анализе значений существующих показателей с

²⁶ Разработано автором.

установленными критериями. Этап 3. Порядок оценки показателей качества услуг. Определение значений показателей качества услуг осуществляется с использованием экспертных и социологических методов. На этом этапе числовые значения показателей качества оцениваемой услуги могут быть сопоставлены с числовыми значениями показателей качества аналогичных услуг. Этап 4. Определение значимости показателей качества услуг. Показатели качества имеют разное значение как для потребителя, так и для предприятия, поэтому их необходимо ранжировать. Уровень значимости показателей оценивается с помощью весового коэффициента. Этап 5. Расчет комплексного показателя качества услуг. Комплексный показатель качества характеризует общее качество услуги. Этап 6. Определение уровня качества оцениваемой услуги. На этом этапе определяется уровень качества оцениваемой услуги, отражающий ее положение по отношению к сопоставимой услуге. Для этого используется отношение интегрального показателя качества анализируемой услуги к интегральному показателю качества аналогичной услуги. Этап 7. Расчет интегрального показателя качества услуги. Интегральный показатель качества рассчитывается на основе отношения затрат, понесенных для получения комплексного показателя качества услуги. Этап 8. Определение уровня конкурентоспособности качества услуги. Уровень конкурентоспособности качества услуги определяется как отношение интегрального показателя качества, рассчитанного для оцениваемой услуги, к интегральному показателю качества аналогичной услуги, выбранной для сравнения.

Вторая глава диссертации **«Анализ состояния развития сферы туризма в Республике Узбекистан, факторы, показатели и методы управления качеством услуг»**, содержит социологический анализ состояния развития и тенденций туристического сектора в республике, а также мер по повышению качества услуг в туристическом секторе. Также изучены методы комплексной оценки качества услуг в сфере туризма. Развитие сферы туризма в Узбекистане за последние годы значительно выросло. В 2016 году страну посетило около 1 миллиона иностранных туристов, а в 2024 году эта цифра достигла 6,8 миллиона. По результатам анализа, в прошлом году было запущено 810 новых туроператоров и туристических агентств. Создано 70 тысяч новых рабочих мест в сфере туризма и смежных отраслях. Открыто 183 гостиницы, 215 хостелов, 356 семейных гостевых домов. Количество объектов размещения достигло 5477, а общее количество мест размещения – 142 720.

По состоянию на 1 января 2020 года количество фирм и организаций, занимающихся туристической деятельностью в Узбекистане, составило 517, что на 65,2% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года из-за пандемии. Хотя в последние годы количество таких фирм и организаций увеличилось, в рассматриваемые годы этот показатель составлял 70,6%. Численность работников туристических компаний и организаций увеличилась на 5,9% в начале 2020-2024 годов. За эти годы количество гидов и переводчиков сократилось на 80,7%, количество экскурсоводов – на 54,1%,

количество гостиниц и аналогичных объектов размещения увеличилось на 14,3%, а количество сотрудников гостиниц и аналогичных объектов размещения – на 31,9%. Также количество людей, размещенных в гостиницах республики, увеличилось на 13,3% (Табл. 1).

Таблица 1

Основные показатели туристической и гостиничной деятельности в Республике Узбекистан²⁷ (ед., на начало года)

| Показатели | Годы | | | | | Изменения в 2020-2024 годах, % |
|---|---------|--------|---------|---------|---------|--------------------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| Количество фирм и организаций, занимающихся туристической деятельностью | 517 | 337 | 288 | 348 | 365 | 70,6 |
| Количество работников туристических фирм и организаций | 2920 | 2330 | 1956 | 2793 | 3092,7 | 105,9 |
| Количество гидов и переводчиков | 238 | 141 | 129 | 180 | 192 | 80,7 |
| Экскурсоводы | 181 | 96 | 66 | 91 | 98 | 54,1 |
| Количество гостиниц и аналогичных объектов размещения | 1013 | 1111 | 834 | 1093 | 1158 | 114,3 |
| Количество работников в гостинице и аналогичных объектов размещения | 9738 | 8066 | 8191 | 11790 | 12840 | 131,9 |
| Номера | 23528 | 25584 | 21814 | 29218 | 34229 | 145,5 |
| Места | 46671 | 50408 | 43504 | 59327 | 65163 | 139,6 |
| Размещенные лица | 2193394 | 702838 | 1216976 | 2250276 | 2485663 | 113,3 |

Существует несколько методов оценки качества услуг в туристической сфере, направленных на определение уровня удовлетворенности клиентов, анализ процессов обслуживания и повышение конкурентоспособности туристических продуктов. С этой целью в регионах Самаркандской области был проведен онлайн-социологический опрос для изучения и оценки состояния качества услуг в туристическом секторе.

По результатам опроса «Как вы оцениваете свою общую удовлетворенность услугами отеля?», большинство респондентов (48,2% - 147 человек) оценили услуги отеля как «хорошие», что указывает на удовлетворительное качество обслуживания. Кроме того, 24,9% (76 человек) респондентов оценили их как «очень хорошие», что свидетельствует о достаточно высоком уровне положительных впечатлений от услуг отеля. При этом 23,6% (72 человека) респондентов оценили обслуживание как

²⁷ Разработано автором на основе данных www/uzbektourism.uz

«среднее», 2,0% (6 человек) - как неудовлетворительное и 1,3% (4 человека) - как очень плохое. Эти показатели свидетельствуют о том, что в гостиничном секторе по-прежнему существуют проблемы с качеством обслуживания.

Анализируя мнения респондентов о соотношении цены и качества экскурсии, 193 респондента (63,3%) из общего числа опрошенных заявили, что цена и качество экскурсии соответствуют друг другу, что означает, что большинство туристов считают цену услуги разумной. В то же время 77 респондентов (25,2%) отметили, что цена была высокой, а качество услуги низким, что указывает на определенную неудовлетворенность. Интересно, что, хотя 26 респондентов (8,5%) оценили качество услуги как хорошее, они также отметили, что цена была низкой, то есть они считали услугу относительно дешевой. Однако 9 респондентов (3,0%) ответили, что в целом они недовольны, что указывает на то, что несоответствие между ценой и качеством экскурсии может быть значительным для некоторых.

По результатам социологического опроса, проведенного среди респондентов, были разработаны следующие предложения по развитию сферы туризма и повышению качества туристических услуг в нашей стране: внедрение системы контроля качества, соответствующей международным стандартам, в гостиничном и ресторанном обслуживании; организация программ непрерывного обучения для сотрудников сферы услуг; развитие транспортной, дорожной, информационной и другой туристической инфраструктуры; использование современных рекламных инструментов для продвижения туристического потенциала Узбекистана на местном и международном уровнях; разработка онлайн-систем бронирования, интерактивных мобильных приложений и виртуальных гидов для туристических направлений. Эти предложения будут способствовать повышению качества туристических услуг и дальнейшему развитию туристического потенциала Узбекистана.

Комплексная оценка эффективности качества услуг в сфере туризма – это процесс всестороннего анализа всех аспектов процесса предоставления услуг и приведения их к единому общему результату (интегральному показателю). Главная цель комплексной оценки – объективное определение уровня качества услуг туристического предприятия, оценка его конкурентоспособности и совершенствование стратегии управления качеством. Для комплексной оценки эффективности качества услуг в этой области в качестве объектов исследования были выбраны следующие гостиницы, работающие в Самаркандской области: ООО «Hotel Asia Samarkand», ООО «Konstantin Itol», ООО «Registon Plaza», ООО «Orient Star» и ООО «El Emir».

В процессе интегральной оценки эффективности гостиничных услуг выбранные показатели выражаются в различных единицах измерения. Поэтому прямое сравнение или единая аналитическая оценка становятся затруднительными. В этом случае необходимо привести все показатели к одному критерию измерения. Этот процесс называется нормализацией (или

стандартизацией). Были рассчитаны нормализованные значения выбранных показателей, выражающих эффективность качества гостиничных услуг.

Основная цель определения весовых коэффициентов – определить относительную долю каждого фактора в расчете комплексного (общего) показателя эффективности и, как следствие, обеспечить объективность системы оценки. При этом весовые коэффициенты рассчитываются с использованием экспертного метода. Суть экспертного подхода заключается в том, что значимость каждого показателя, влияющего на деятельность предприятия, определяется на основе мнений опытных специалистов в данной области – экспертов. Этот метод позволяет систематизировать субъективные мнения на научной основе, упростить аналитический процесс и учесть реальные практические ситуации. Эксперты оценивали качество гостиничных услуг по 10-балльной шкале. Для каждого показателя был определен весовой коэффициент.

Таблица 2

Интегральные индексы показателей качества обслуживания в отелях Самаркандской области²⁸

| Обозначение | ООО “Asia Samarkand” | ОО “Konstantin Itol” | ООО “Registon Plaza” | ООО “Orient Star” | ООО “El Emir” |
|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|---------------|
| X1 | 0,101 | 0,090 | 0,067 | 0,080 | 0,000 |
| X2 | 0,015 | 0,021 | 0,080 | 0,054 | 0,000 |
| X3 | 0,029 | 0,015 | 0,113 | 0,055 | 0,000 |
| X4 | 0,024 | 0,101 | 0,052 | 0,042 | 0,000 |
| X5 | 0,002 | 0,001 | 0,007 | 0,004 | 0,000 |
| X6 | 0,106 | 0,035 | 0,005 | 0,006 | 0,000 |
| X7 | 0,092 | 0,038 | 0,000 | 0,043 | 0,034 |
| X8 | 0,092 | 0,086 | 0,000 | 0,088 | 0,087 |
| X9 | 0,073 | 0,068 | 0,000 | 0,070 | 0,069 |
| X10 | 0,082 | 0,041 | 0,000 | 0,062 | 0,041 |
| X11 | 0,096 | 0,026 | 0,000 | 0,021 | 0,015 |
| Iint. | 0,712 | 0,522 | 0,324 | 0,525 | 0,246 |

Для определения интегрального оценочного показателя используется следующая формула²⁹:

$$I = \sum_{i=1}^n W_i \times Q_{ij} \quad (1)$$

здесь: W_i - весовой коэффициент i -индикатора; Q_{ij} - нормированное значение i -индикатора; n - количество индикаторов.

На основе формулы (1) были разработаны составные и интегральные индексы показателей эффективности предприятий сферы услуг (табл. 2).

²⁸ Составлено автором

²⁹ Opricovic, S., & Tzeng, G. H. (2004). Compromise solution by MCDM methods: A comparative analysis of KOR and TOPSIS. European Journal of Operational Research, 156(2), 445–455.

Процесс составления рейтинга на основе интегрального индекса при оценке качества гостиничных услуг имеет большое научное и практическое значение. Такой рейтинг позволяет количественно выразить результаты экономической, финансовой, организационной и социальной деятельности предприятия посредством единого комплексного показателя. Главная задача рейтинговой системы – выявление относительных преимуществ в деятельности предприятий сферы услуг, оценка их уровня конкурентоспособности и непрерывный мониторинг ситуации в отрасли. Рейтинг, сформированный с использованием интегральных индексов, точно отражает конкретную стадию развития каждого предприятия, эффективность использования ресурсов и результативность его управленческой стратегии (табл. 3).

Таблица 3

Рейтинг отелей Самаркандской области на основе интегрального индекса показателей качества обслуживания³⁰

| Предприятия | Интегральный индекс | Рейтинг |
|----------------------|---------------------|---------|
| ООО“Asia Samarkand” | 0,712 | 1 |
| ООО“Orient Star” | 0,525 | 2 |
| ООО“Konstantin Itol” | 0,522 | 3 |
| ООО“Registon Plaza” | 0,324 | 4 |
| ООО“El Emir” | 0,246 | 5 |

На основе данных, представленных в табл. 3, показатели качества гостиничного обслуживания были разделены на 3 категории (высокий, средний и ниже среднего) с использованием метода «интервалов (квантилей)» (Табл. 4).

Таблица 4

Категории показателей качества обслуживания в гостиницах Самаркандской области³¹

| Уровень | Интервалы | Гостиницы |
|---------|-------------|----------------------------------|
| Высокий | 0,557-0,712 | “Asia Samarkand” |
| Средний | 0,402-0,556 | “Orient Star”, “Konstantin Itol” |
| Низкий | 0,246-0,401 | Registon Plaza, “El Emir” |

Анализ интегральных показателей показывает наличие существенных различий в качестве обслуживания и уровне экономической эффективности между гостиницами региона.

В целом, для повышения конкурентоспособности сети гостиниц в Самаркандской области необходимо: внедрение единой системы оценки и мониторинга качества обслуживания; ускорение цифровой трансформации

³⁰ Составлено автором

³¹ Составлено автором

(система бронирования, онлайн-реклама, аналитика клиентов); повышение квалификации персонала и развитие культуры обслуживания; расширение инновационных видов услуг (экотуризм, семейные пакеты, культурные туристические программы).

В третьей главе диссертации **«Механизм повышения качества туристических услуг в условиях цифровой трансформации экономики и перспективы развития сферы»**, усовершенствованы технология разработки целевых программ управления качеством туристических услуг, определены пути развития инновационного потенциала качества региональных туристических услуг, а также разработаны научно обоснованные предложения и практические рекомендации по перспективным направлениям инновационного развития на основе цифровой трансформации в туристической сфере.

Главная цель механизма повышения качества туристических услуг – обеспечение эффективного взаимодействия на всех уровнях предоставления и потребления туристических услуг. Цель состоит в создании механизмов повышения качества туристических услуг в условиях неравномерного развития регионов, эффективном использовании потенциала региона, развитии межрегиональных связей и внедрении решений, позволяющих решать актуальные проблемы с помощью инновационных подходов. Процесс формирования механизма повышения качества туристических услуг включает этапы, представленные на рис. 3. Эта модель позволяет определить текущий уровень качества туристических услуг, систематизировать факторы, влияющие на формирование и оценку качества услуг, и всесторонне выразить взаимодействие между ними.

Научно-ценностно-ориентированная система модели объединяет современные научные подходы к качеству туристических услуг, потребностям потребителей и приоритетам национальной туристической политики. Целенаправленная система служит для гармонизации региональных показателей качества с государственными целями, установленными к 2030 году. Такой подход объединяет стратегические цели и практические механизмы управления, изложенные в нормативно-правовых документах, в единую научную модель.

Функциональная система модели включает основные процессы, формирующие качество туристических услуг в регионе, а именно: размещение, питание, транспорт, информация, безопасность, санитария и гигиена, подготовка персонала и культура обслуживания клиентов.

Инструментальная система служит для определения реального состояния этих функциональных элементов с помощью таких инструментов, как сертификация, стандартизация, классификация, ведение реестров, мониторинг и скрытая оценка, предусмотренные действующим законодательством.

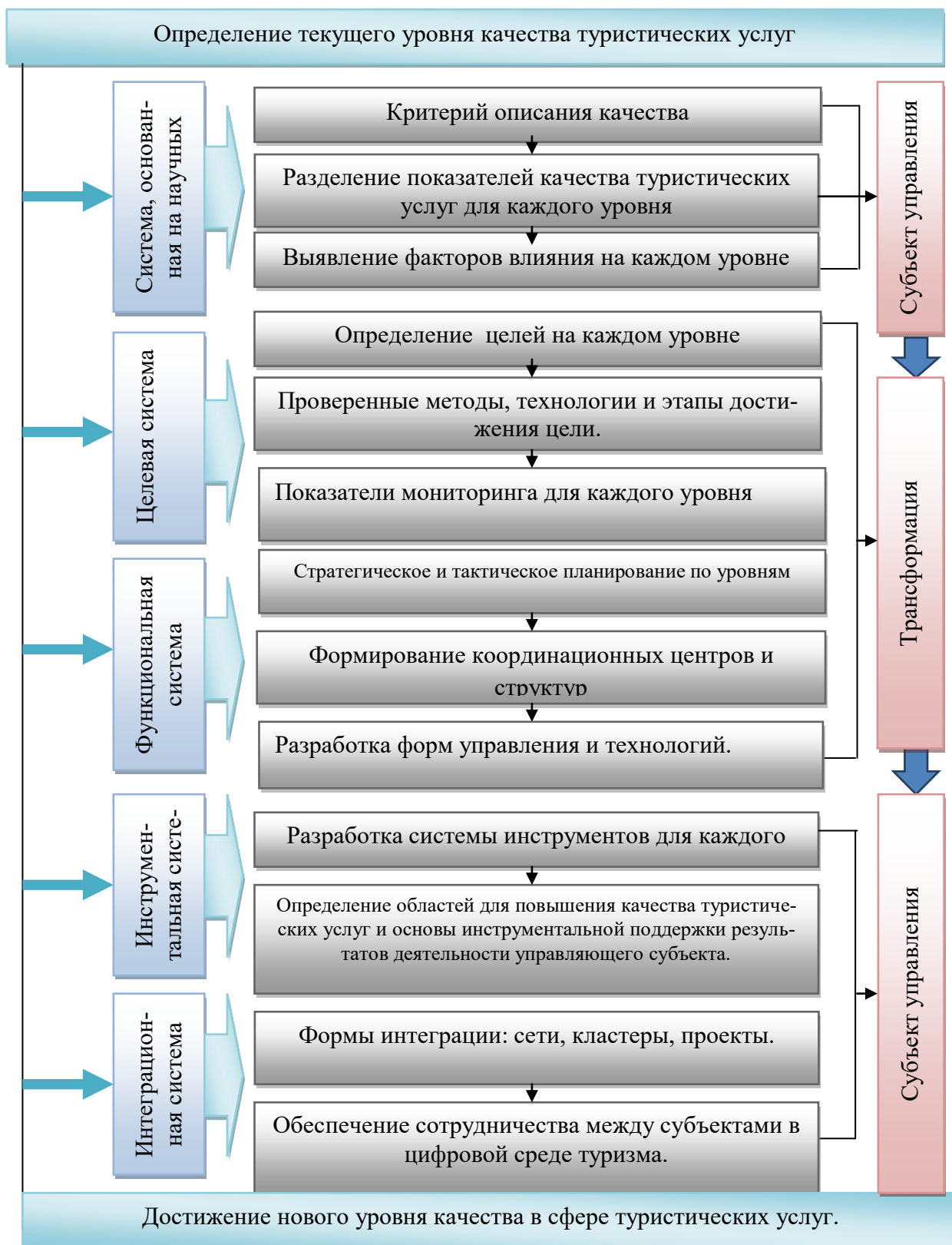


Рис.3. Блок-схема «Quality in Tourism» для повышения качества туристических услуг в регионе.³²

Интеграционная система представляет собой взаимодействие между уполномоченным государственным органом, его территориальными

³² Разработано автором.

подразделениями, органами местного самоуправления, туристическими организациями и потребителями как единый механизм управления. В этом смысле модель “Quality in Tourism” является научно-практическим инструментом, который объединяет институты и процедуры, указанные в законодательстве, в единую систематическую блок-схему.

Вопрос цифровизации и диверсификации туристических услуг в Республике Узбекистан признан одним из важных направлений для выведения отрасли на новый уровень. В этой связи Указом Президента Республики Узбекистан № УП-87 от 15 мая 2025 года установлены меры по повышению роли и значимости туризма в экономике за счет резкого увеличения потока туристов и быстрого расширения спектра туристических услуг в 2025-2026 годах. В разделе V данного Указа выделяет цифровизацию и диверсификацию туристических услуг в качестве отдельного приоритетного направления и предусматривает, что с 1 июня 2025 года все государственные электронные системы и платформы, связанные с туристическим сектором, будут развиваться в рамках Национальной единой туристической платформы. Данная ситуация научно и практически обоснована при разработке аргументированного предложения по использованию метода «Digital Quality in Tourism» для совершенствования механизма повышения качества услуг в региональном туристическом секторе. В этой связи научно и практически обосновано разработать аргументированное предложение по использованию метода «Digital Quality in Tourism» для совершенствования механизма повышения качества услуг в региональном туристическом секторе. Сущность этого метода оценивается в сочетании с уровнем развития цифровой среды, интеграцией платформ, скоростью идентификации, простотой бронирования, точностью информации и пользовательским опытом. Возможности реализации предлагаемых решений, направленных на повышение качества механизмов управления в региональном туристическом секторе, включают следующие области.

I. Формирование моделей межрегионального взаимодействия. Важно определить области управленческого влияния на повышение качества туристических услуг для формирования моделей межрегионального взаимодействия с учетом качественных различий в развитии, особенно различий между другими субъектами территории. Цифровые экосистемы имеют неотложное значение как современный инструмент реализации модели межрегионального взаимодействия. Создание экосистем позволит не только адаптироваться к глобальным тенденциям, но и активно участвовать в конкуренции с точки зрения привлечения внимания потребителей и улучшения финансовых показателей.

II. Формирование цифровой среды в сфере туризма. Цифровая среда формируется для создания технологических, культурных и социально-экономических условий для обработки и передачи информации и ее высшей формы – знаний как информационного ресурса. Важную роль в достижении поставленных целей играют следующие элементы: 1) Аппаратное обеспечение – комплекс технических средств, предназначенных для

обработки информации, включая: персональные компьютеры, ноутбуки, нетбуки, планшеты, смартфоны; цифровые вычислительные машины, серверы, мэйнфреймы, суперкомпьютеры; средства передачи информации. 2) Элементы цифровой экосистемы – единая цифровая платформа и сервисная информационная сеть. 3) Программное обеспечение – набор систематических и практических программных средств. К ним относятся геоинформационные системы, системы поддержки принятия решений, специальные приложения и сервисы для туристической отрасли. 4) Информационное обеспечение – единая система классификации и кодирования, документации и методов их использования. 5) Кадры – специалисты и квалифицированные пользователи, способные разрабатывать, поддерживать и развивать программные среды и приложения.

III. Формирование бренда туристического региона. Формирование бренда туристического направления является важной отправной точкой для продвижения регионов нашей страны, создания позитивного политического имиджа и привлечения инвестиционных потоков. Разработка бренд-стратегий для предприятий и организаций, занимающихся предоставлением туристических услуг, является частью задач маркетингового планирования и стратегического управления каждого предприятия. Корпоративный стиль туристических предприятий и организаций направлен на достижение конкурентных преимуществ и формирование лояльности потребителей к услугам данной компании.

Эконометрический анализ развития сферы туризма в Республике Узбекистан позволяет определить силу взаимосвязи сложных социально-экономических явлений с использованием экономико-математических методов, а также выявить и наблюдать их закономерности на практике. В исследовательской работе в качестве факторов, участвующих в многофакторной эконометрической модели, были выбраны 10 показателей: въездной туризм – количество посетителей (иностранных граждан) в Республике Узбекистан (тыс.чел.) и объем инвестиций в туристический сектор (млрд.сумов), доля туризма в ВВП (%), экспорт туристических услуг (млн. долларов США), количество туристических фирм и организаций (единиц), количество занятых в туристическом секторе (тыс. чел.), количество объектов размещения (ед.), объем реального совокупного дохода на душу населения (тыс.сум.), количество основных туристических ресурсов (ед.), пассажирооборот в транспорте (млрд. пассажиро-километров), количество дней, проведенных посетителями в гостиницах и объектах размещения (тыс.человеко-дней). В модели, разработанной на основе анализа факторов, влияющих на количество посетителей Республики Узбекистан, фактическое значение критерия Фишера $F_{расч}=21,75$. Также, когда число степеней свободы равно $k_1=3$ в числителе и $k_2=10$ в знаменателе, табличное значение критерия Фишера (при уровне значимости $\alpha = 0,05$) равно $F_{табл} = 3,48$. Следовательно, полученное нами многофакторное регрессионное уравнение является значимым (табл. 5).

Таблица 5

Критерии проверки качества и значимости модели³³

| Многофакторный коэффициент корреляции R | Многофакторный коэффициент детерминации R-квадрат | Скорректированный R-квадрат | Стандартная ошибка оценки | F-фактический | Величина P | DW |
|---|---|-----------------------------|---------------------------|---------------|------------|------|
| 0,93 | 0,87 | 0,83 | 981,3 | 21,75 | 0,031 | 1,72 |

Как видно из табл. 5, разница между теоретическими значениями и средним значением для четырех факторов с высокой плотностью связей составляет почти 1. Следовательно, линейное регрессионное уравнение, которое мы собираемся построить, является значимым.

Таким образом, факторы, включенные в регрессионное уравнение, являются высокосignимыми, значимыми, относительно значимыми и незначимыми. На основе результатов анализа мы отдельно выделили высокосignимые и значимые факторы, включенные в нашу модель (таблица б).

Таблица 6

Значимые факторы, включенные в модель линейной регрессии³⁴

| | Нестандартизированные коэффициенты | | Стандартизированные коэффициенты | t-критерий | Величина P |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|----------------------------------|------------|------------|
| | <i>a</i> | Стандартная ошибка | Beta | | |
| (Konstanta) | -1349,13 | 1512,12 | 0,112 | -0,892 | 0,39 |
| X ₃ | 3,359 | 1,148 | 0,021 | 2,925 | 0,015 |
| X ₅ | 41,31 | 15,73 | 0,017 | 2,626 | 0,025 |
| X ₁₀ | -1,42212 | 0,602 | 0,031 | -2,363 | 0,039 |

Видно, что фактор x_{10} имеет относительную автокорреляцию, в то время как другие факторы практически не имеют автокорреляции. Анализируя таблицу 6, можно увидеть, что фактор x_5 является статистически значимым, а факторы x_3, x_{10} – высокосignимыми.

Где: результативный фактор (зависимая переменная): Y; метод: метод наименьших квадратов; выборка: 2011-2024 гг.; количество наблюдений: 14; влияющие факторы: 3.

Используя данные из табл. 6, записываем эконометрическую модель в следующем виде:

$$Y = 3,359 x_3 + 41,31 x_5 - 1,42212 x_{10} - 1349,13, \quad (2)$$

³³ Источник: Подготовлено автором на основе расчетов.

³⁴ Источник: Подготовлено автором на основе расчетов.

Используя вышеупомянутую эконометрическую модель (2) для построения функций перспектив, мы создали список моделей перспектив для факторов X_3 , X_5 и X_{10} влияющих на объем въездного туризма в Республике Узбекистан, используя статистические данные по Республике Узбекистан за 2011-2024 годы (Табл.7).

Таблица 7

Перспективные модели факторов, влияющих на количество въездного туризма в Республику Узбекистан³⁵

| | Вид модели | Рассчитанное значение величины F – Fisher критерия |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | $X_3 = 172,72t - 345550,4$ | 4,11 |
| 2. | $X_5 = 14,516t - 29085,8$ | 5,24 |
| 3. | $X_{10} = 536,852t - 1078420,5$ | 4,18 |

Результаты прогноза показывают, что в 2030 году по сравнению с 2024 годом въездной туризм: число посетителей Республики Узбекистан увеличится на 84,64%, экспорт туристических услуг – на 45,3%, занятость в туристическом секторе – на 16,27%, а количество дней, проведенных посетителями в гостиницах и местах размещения, – на 18,84% (Табл. 8).

Таблица 8

Прогноз развития въездного туризма в республику и факторы, влияющие на него³⁶

| | Y | X₃ | X₅ | X₁₀ |
|--------------|----------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| 2024 (базис) | 8244,7 | 3489,8 | 352,6 | 11265,4 |
| 2025 | 13141,2 | 4207,6 | 360,3 | 11704,5 |
| 2026 | 13556,9 | 4380,3 | 362,8 | 12241,4 |
| 2027 | 13972,6 | 4553,1 | 377,3 | 12778,2 |
| 2028 | 14388,3 | 4725,8 | 381,8 | 12315,1 |
| 2029 | 14803,9 | 4898,5 | 396,3 | 12852,5 |
| 2030 | 15223,8 | 5071,2 | 410,9 | 13388,8 |

В ходе исследовательской работы были разработаны параметры прогнозирования на основе развития туристического сектора в Республике Узбекистан до 2030 года. На основе примененной эконометрической модели высокой адекватности и соответствующих прикладных пакетов был определен краткосрочный прогноз количества въезжающего туризма в выбранный объект.

³⁵ Источник: Подготовлено автором на основе расчетов.

³⁶ Источник: подготовлено на основе расчетов автора.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного в диссертационной работе научного исследования были разработаны следующие научные выводы, предложения и практические рекомендации:

1. В диссертации разработано авторское определение социально-экономического содержания категорий «туристическое обслуживание» и «качество туристических услуг» как важного критерия устойчивого развития туристического сектора. Туристические услуги – это деятельность, осуществляемая туристическими предприятиями и организациями, связанная с удовлетворением потребностей туристов, и представляют собой совокупность основных и дополнительных услуг, предоставляемых туристам как конечный результат определенного вида деятельности. Качество туристических услуг – это общее описание услуг, которые проявляются в процессе предоставления туристических услуг через характеристики потребления и обеспечивают их полное соответствие требованиям туристов в процессе удовлетворения их конкретных или предполагаемых потребностей.

2. Разработаны принципы повышения качества туристических услуг в секторе туризма с целью достижения эффективности, с учетом интересов регионов и субъектов, определения целей инновационного развития сектора, разработки стратегии адаптации к конкурентным рыночным условиям в секторе туризма, совершенствования системы управления качеством туристических услуг, обеспечения непрерывного улучшения качества туристических услуг и обеспечения безопасности туристических услуг.

3. Разработана классификация, основанная на разделении экзогенных факторов на отдельные группы, имеющие различное значение для различных элементов туризма в связи с изменениями, происходящими в жизни общества и эндогенными непосредственно связанными с основными явлениями и тенденциями, проявляющимися в секторе туризма.

4. Обосновано предложение по повышению влияния качества услуг на поведение потребителей в туризме на основе технико-функционально-цифровых критериев развитием цифровых платформ в туристическом секторе, формированием виртуальных туров и туристических услуг, развитием цифровой инфраструктуры, онлайн-управлением виртуальными услугами и формированием цифровых компетенций для использования туристических услуг.

5. Усовершенствована методика оценки качества туристических услуг на основе формирования этапов создания номенклатуры показателей качества услуг, определения значения и уровня показателей качества услуг, расчета комплексного показателя качества туристических услуг и определения уровня конкурентоспособности туристических услуг.

6. Предложено использование усовершенствованного метода «Интегральный туризм» при реализации проектов строительства крупных, средних и малых гостиниц и других объектов туристической инфраструктуры в целях строительства 108 новых гостиниц, 375 семейных

гостевых домов и 123 хостелов в регионах республики, а также организации 745 капсульных домов и юрт, апарт-отелей и модульных гостиниц, было на основе применения комплексного метода оценки показателей качества гостиничного обслуживания, стратификации статуса определения качества услуг на низкую ($0,246 \leq I_s < 0,401$), среднюю ($0,402 \leq I_s < 0,556$) и высокую ($0,557 \leq I_s < 0,712$) группы, а также систематизации показателей улучшения обслуживания в отдельных районах.

7. Разработана блок-схема модели «Quality in Tourism», основанная на взаимодействии элементов, участвующих в формировании и оценке качества туристических услуг, посредством научно-ценностно-ориентированной, целеориентированной, функциональной, инструментальной и интеграционной систем определения (текущего) уровня качества туристических услуг для развития сферы туризма в нашей стране к 2030 году, увеличения доли туризма в ВВП с нынешних 3,5% до 7%, увеличения числа иностранных туристов с нынешних 10 миллионов до 20 миллионов и увеличения годового объема экспорта туристических услуг до более чем 6 миллиардов долларов США,.

8. Внесено обоснованное предложение в направлении цифровизации и диверсификации туристических услуг разрешить гражданам Республики Узбекистан, забронировавшим объекты размещения онлайн через Единую национальную туристическую платформу, проходить идентификацию через систему MuID без предъявления удостоверения личности, создать возможность идентификации гостя в личном кабинете объектов размещения, подключенных к платформе, с помощью QR-кода или лица, определить механизм повышения качества региональных туристических услуг, определить области управленческого влияния на повышение качества туристических услуг, сформировать модели межрегионального сотрудничества, использовать метод «Digital Quality in Tourism» для формирования цифровой среды в туристическом секторе и обеспечить взаимосвязь элементов цифровой экосистемы.

9. Разработаны прогнозные показатели развития туристического сектора до 2030 года на основе эконометрической модели тенденций устойчивого развития рынка туристических услуг в регионах и влияющих на него факторов.

**SCIENTIFIC COUNCIL DSc. DSc. 22/2025.27.12.1.01.01 ON AWARDING
THE SCIENTIFIC DEGREES AT "SILK ROAD" INTERNATIONAL
UNIVERSITY OF TOURISM AND CULTURAL HERITAGE**

**"SILK ROAD" INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND
CULTURAL HERITAGE**

KAMOLOVA MOHINUR ISKANDAROVNA

**IMPROVING THE MECHANISM FOR ENHANCING THE QUALITY OF
SERVICES IN THE TOURISM SECTOR**

08.00.17 – Tourism and hotel activities

**ABSTRACT
of the Dissertation of Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences**

Samarkand – 2026

The topic of the dissertation of the Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences was registered in the Supreme Attestation Commission under the Ministry of Higher Education, Science and Innovation of the Republic of Uzbekistan under the number B2025.4.PhD/Iqt3666

Dissertation has been completed at “Silk Road” international university of tourism and cultural heritage.

The abstract of the dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian, English (summary)) on the website of the Academic Council (www.univ-silkroad.uz) and on the information and educational portal "Ziyonet" (www.ziyonet.uz).

Scientific consultant: **Arabov Nurali Uralovich**
Doctor of Economic Sciences, Professor

Official opponents: **Kodirov Azizjon Anvarovich**
Doctor of Economic Sciences, Associate Professor

Ostanakulov Olim Toshtemirovich
Doctor of Economic Sciences, Professor

Leading organization: **Karakalpak state university named after Berdakh**

The defense of the thesis will take place on “__” ____ 2026 at __ a.m. at the meeting of Scientific Council on awarding the scientific degrees under the number DSc.22/2025.27.12.1.01.01 at the "Silk Road" International University of Tourism and Cultural Heritage. Address: 17, University boulevard, Samarkand, 140104,. Tel.: (99890) 213-89-07; Fax: (99866) 240-67-68, e-mail: science-dept@univ-silkroad.uz, info@univ-silkroad.uz.

The typescript of the doctoral thesis is available at the Information-resource center of the "Silk Road" International University of Tourism and Cultural Heritage (registered under № 31). Address: 17, University boulevard, Samarkand, 140104. Tel: (998 66) 240-67-68; Fax:(998 66) 240-67-68, e-mail: info@univ-silkroad.uz.

The abstract of dissertation was distributed on “__” ____ 2026.
(mailing protocol registry №. __ on “__” ____ 2026)

A.A.Eshtaev
Chairman of the Scientific Council for awarding scientific degrees, DSc., Professor

Kh.I.Turdibekov
Scientific secretary of the Scientific Council for awarding scientific degrees, Candidate of Economic Science, Associate professor

B.Sh.Safarov
Chairman of scientific seminar under Scientific Council awarding scientific degrees, DSc., Professor

INTRODUCTION (abstract of PhD thesis)

The purpose of the study is to develop scientifically based proposals and recommendations for improving the mechanism for enhancing the quality of services in the tourism sector..

The object of the study was economic entities operating in the field of tourism and hotel business in our country.

The scientific novelty of the study is as follows:

A proposal has been substantiated for the application of an improved "Integral Tourism" method in the implementation of projects for the construction of large, medium and small hotels and other tourist facilities based on the use of a method for a comprehensive assessment of hotel service quality indicators for the construction of 108 new hotels, 375 family guest houses and 123 hostels in the republics, as well as the organization of 745 capsule houses and yurts, apart-hotels and modular hotels, stratification of the state of determining the quality of services into low ($0.246 \leq I_s < 0.401$), medium ($0.402 \leq I_s < 0.556$) and high ($0.557 \leq I_s < 0.712$) groups, as well as systematization of service improvement indicators in individual areas;

The advantages of the "Quality in Tourism" flowchart model are substantiated, based on the interaction of elements involved in the formation and assessment of the quality of tourism services, through a scientific-value-oriented, goal-oriented, functional, instrumental and integration system for determining the (current) level of quality of tourism services for the development of the tourism sector in our country by 2030, increasing the share of tourism in GDP from the current 3.5% to 7%, increasing the number of foreign tourists from the current 10 million to 20 million and increasing the annual volume of exports of tourism services to more than 6 billion US dollars, the process of improving the quality of tourism services in the region;

The use of the "Digital Quality in Tourism" method for developing a digital environment in the tourism sector and ensuring the interconnection of digital ecosystem elements towards the digitalization and diversification of tourism services has been substantiated. It has been proposed to allow citizens of the Republic of Uzbekistan who have booked accommodation online through the Unified National Tourism Platform to be identified through the "MyID" system without presenting identification, to enable guest identification in the personal accounts of accommodation facilities connected to the platform using a QR code or facial recognition, to determine the direction of management influence on improving the quality of tourism services, and to develop models of interregional cooperation in regional tourism.

Forecast indicators for the development of the tourism sector through 2030 have been developed based on an econometric model of trends in the sustainable development of the tourism services market in the regions and the factors influencing it.

Implementation of the research results. Based on the scientific results obtained in improving the mechanism for enhancing the quality of services in the tourism sector:

a proposal for the application of an improved "Integral Tourism" method in the implementation of projects for the construction of large, medium, and small hotels and other tourist facilities based on the use of a method for comprehensively assessing hotel service quality indicators for the construction of 108 new hotels, 375 family guest houses, and 123 hostels in the republics, as well as the organization of 745 capsule houses and yurts, apart-hotels, and modular hotels, stratifying the state of determining the quality of services into low ($0.246 \leq I_s < 0.401$), medium ($0.402 \leq I_s < 0.556$), and high ($0.557 \leq I_s < 0.712$) groups, as well as systematizing service improvement indicators in individual districts is included in the "Roadmap" of "Further increase in the flow of foreign and domestic tourists, improvement of tourism infrastructure and expansion of advertising work" of the Decree of the President of the Republic of Uzbekistan No. UP-87 dated May 15 2025 (Reference from the Tourism Committee of the Republic of Uzbekistan dated March 12, 2026, No. 02-17/2660). The implementation of this proposal has allowed the creation of 108 new hotels and 375 family guesthouses in the regions;

The advantages of the flowchart model "Quality in Tourism", based on the interaction of elements involved in the formation and assessment of the quality of tourism services, through scientific-value-oriented, goal-oriented, functional, instrumental and integration systems for determining the (current) level of quality of tourism services for the development of the tourism sector in our country by 2030, increasing the share of tourism in GDP from the current 3.5% to 7%, increasing the number of foreign tourists from the current 10 million to 20 million and increasing the annual volume of exports of tourism services to more than 6 billion US dollars, the process of improving the quality of tourism services in the region are included in the "Roadmap" of "On the accelerated development of tourism and improving public administration in this area" of the Resolution of the President of the Republic of Uzbekistan dated November 19, 2025 No. PP-348 (Reference of the Tourism Committee of the Republic of Uzbekistan dated March 12, 2026, No. 02-17 / 2660). The application of this proposal created the basis for increasing the share of tourism in GDP from the current 3.5% to 7%;

The "Digital Quality in Tourism" method for the formation of a digital environment in the tourism sector and ensuring the interconnection of elements of the digital ecosystem in the direction of digitalization and diversification of tourism services was included in the "Roadmap" and "Further increase in the flow of foreign and domestic tourists, improvement of tourism infrastructure and expansion of advertising work" No. UP-87 dated May 15, 2025 (Reference of the Tourism Committee of the Republic of Uzbekistan dated March 12, 2026 No. 02-17/2660). This proposal made it possible to double the efficiency of the National Unified Tourism Platform;

The forecast indicators for the development of the tourism sector until 2030 based on the econometric model of trends in the sustainable development of the tourism services market in the regions and the factors influencing it are included in

the programs and "Roadmaps" developed by the Tourism Committee "Measures for the Sustainable Development of the Tourism Sector in 2026-2030" (Reference of the Tourism Committee of the Republic of Uzbekistan dated March 12, 2026, No. 02-17 / 2660). 2026). Using these forecast indicators, it has been proven that it is possible to increase the number of visitors to the republic by 84.64%, the export of tourism services by 45.3%, the number of people employed in the tourism sector by 16.27% and the number of days spent by visitors in hotels and accommodations by 18.84%.

Structure and volume of the dissertation: The dissertation consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of references, and appendices. The total work volume is 144 pages.

E'LON QILINGAN ILMIY ISHLAR RO'YXATI
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED WORKS

I bo'lim (I часть; I part)

1. Kamolova M.I. Analysis of the state of tourism in Uzbekistan and directions of its development // "Journal of Management Value & Ethics" xalqaro ilmiy jurnal, ISSN: 2249-9512. – India, Special Issue, 2024. – B. 257-260. Jurnal OAK ro'yxatiga 2015-yil 20-martdan kiritilgan (OAK rayosat qarori. 20.03.2015. №214/2) (08.00.00 №6)

2. Kamolova M.I. Methods of evaluating the quality of services in the field of tourism // "Central asian journal of innovations on tourism management and finance" xalqaro ilmiy jurnali, ISSN: 2660-454X. – Ispaniya, Volume 6, Issue 3, 2025. – B. 776-785. Jurnal OAK ro'yxatiga 2024-yil 28-maydan kiritilgan (OAK rayosat qarori. 28.05.2024. №360)

3. Kamolova M.I. Raqamli transformatsiya sharoitida turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish omillari // Science and education in agriculture. ISSN 3030-3222. – Andijon, №4, 2025.- B. 72-79. Jurnal OAK ro'yxatiga 2023-yil 29-dekabrden kiritilgan (OAK rayosat qarori. 29.12.2023. № 347/5).

4. Kamolova M.I. The essence, characteristics and elements of service quality in the tourism sector // Science and education in Karakalpakstan. ISSN 2181-9203 – Nukus, №2/1(48), 2025.- B. 496-406. Jurnal OAK ro'yxatiga 2017-yil 24-maydan kiritilgan (OAK rayosat qarori. 24.05.2017. № 5/2).

5. Kamolova M.I. Turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish omillari va xususiyatlari // Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish jurnali. ISSN 3030-3672. – Samarqand, №5 (11), 2024.– B. 136-146. Jurnal OAK ro'yxatiga 2023-yil 30-noyabrden kiritilgan (OAK rayosat qarori. 30.11.2023. № 342/3).

6. Kamolova M.I. Turizm xizmatlari sifatini nazariy va amaliy jihatdan takomillashtirish uchun integrativ yondashuv// Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish jurnali. ISSN 3030-3672. – Samarqand, №2 (14), 2025. – B. 202-206. Jurnal OAK ro'yxatiga 2023-yil 30-noyabrden kiritilgan (OAK rayosat qarori. 30.11.2023. № 342/3).

7. Kamolova M.I. Turizm va mehmonxona industriyasida xizmatlar sifatini oshirishda yashil texnologiyalarni joriy etish jarayonida innovatsiyalar va tadbirkorlik amaliyotining o'rganilishi// Muhandislik va iqtisodiyot jurnali. – Toshkent, № 9, 2025.– B. 227-230. Jurnal OAK ro'yxatiga 2024-yil 28-avgustdan kiritilgan (OAK rayosat qarori. 28.08.2024. № 360/5).

8. Kamolova M.I. Вклад экологического туризма а развития региона // Byudjet daromadlarini kengaytirish maqsadida xizmatlar sohasida ijtimoiy-iqtisodiy zarari kam bo'lgan qo'shimcha daromad manbalarini aniqlash muammolari. Respublika ilmiy-amaliy anjuman materiallar to'plami. 2025-yil 21-22 may. Nukus, QDU. 362-363 betlar.

9. Kamolova M.I. Developing innovation and entrepreneurial activity to create competitive advantage in "green" tourism services // The role of green tech-

nologies and sustainable development in advancing regional economies. Respublika ilmiy-amaliy konferensiya materiallari to‘plami. 2025-yil, 10-11 aprel. Samarqand, TDIU SF. 371-374 pp.

10. Kamolova M.I. Improvement of management mechanisms to ensure efficient operation and high growth rates of the tourism sector of Uzbekistan // Iqtisodiy taraqqiyot va samarali boshqaruv: xalqaro tajriba, tendensiyalar va dolzarb masalalar. Xalqaro ilmiy-amaliy anjuman materiallari to‘plami. 2023-yil 10-noyabr. Samarqand, SamISI. 388-392-betlar.

11. Kamolova M.I. Развитие рынка туристических услуг в Узбекистане// Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot instituti “Ipak yo‘li: Turizm prizmasi orqali hamkorlik” mavzusida xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya materiallari to‘plami. 2024-yil 10-11 oktyabr. Toshkent, TDI. 79-81 betlar.

II bo‘lim (II часть; II part)

12. Arabov N.U. Kamolova M.I. Analysis of the state of tourism in Uzbekistan and directions of its development//Toshkentdagi Singapur menejmentni rivojlantirish instituti “Tibbiy va kurort sog‘lomlashtirish turizmi: muammolar, innovatsiyalar va istiqbollar” mavzusida xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya materiallari to‘plami (2023-yil, 6-dekabr), – Toshkent, 2023. – B. 34-38.

13. Kamolova M.I. Ergashev I.I. Некоторые аспекты развития паломнического туризма в Узбекистане // Samarqand Davlat Universiteti “Buyuk ipak yo‘li chorrahasida ziyorat turizmning renessansi” mavzusida ilmiy maqolalar to‘plami (2019-yil), – Samarqand, 2019. – B. 165-168.

14. Kamolova M.I. Development of domestic tourism in the Aral sea basin // Orol bo‘yi mintaqasida iqtisodiyotni rivojlantirish: muammolar, an‘analar va innovatsiyalar. Respublika ilmiy-amaliy anjumani materiallar to‘plami. 2024-yil 25-may Nukus, QDU. 308-309-betlar.