

TURISTIK XIZMATLAR SIFATINI BOSHQARISHDA ZAMONAVY METODOOGIK YONDASHUVLAR

Yulchiyev Asiljon Ortiqali o'g'li

Farg'ona davlat universiteti,

Iqtisodiyot fakulteti katta o'qituvchisi i.f.f.d.,

asilbekyulchiev@gmail.com

Mirjalolova Dilnoza Baxtiyorjon qizi

Farg'ona davlat universiteti magistranti

mirjalolova1995@gmail.com

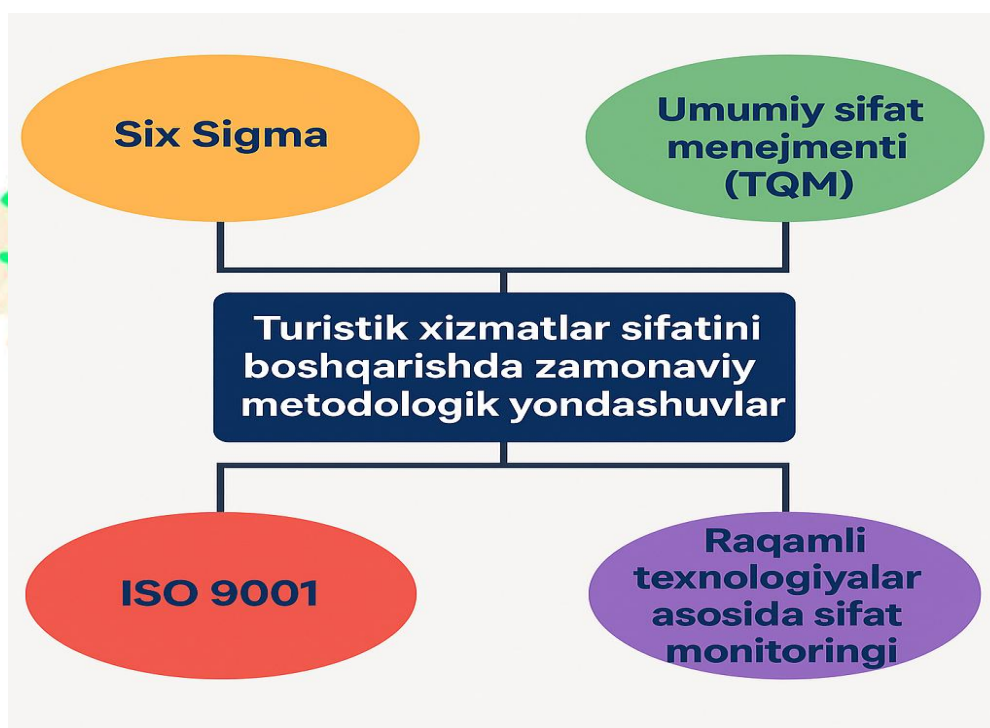
Annotatsiya. Mazkur tezisda turistik xizmatlar sifatini boshqarishda zamonaviy metodologik yondashuvlarning ahamiyati, qo'llanish doiralari va samaradorligi yoritilgan. Turizm sohasidagi raqobatning ortishi sifatni strategik boshqarishni talab qilmoqda. Shu bois, Six Sigma, Total Quality Management (TQM), va ISO standarti kabi metodologiyalarni qo'llash orqali xizmat sifatini tizimli ravishda oshirish imkoniyati tahlil qilinadi.

Kalit so'zlar: turistik xizmatlar, sifat menejmenti, Six Sigma, TQM, ISO standarti, innovatsion yondashuvlar.

Kirish. Bugungi kunda turizm sohasining jadal rivojlanishi va global raqobat muhiti turistik xizmatlar sifatini doimiy ravishda oshirish zaruratini tug'dirmoqda. Turistlar ehtiyojlarining individual xarakter kasb etishi, xizmat ko'rsatishning har bir bosqichida sifatni kafolatlashni talab qiladi. Shu sababli, zamonaviy metodologik yondashuvlar xizmat sifati menejmentining ajralmas qismi bo'lib bormoqda.

Turistik xizmatlar sifatini boshqarish zamonaviy sharoitda strategik ahamiyat kasb etmoqda. Sifatli xizmat nafaqat mijoz qoniqishini ta'minlaydi, balki sayyohlarning hududga bo'lgan ishonchini oshirib, turizm sohasining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi. Bugungi kunda xizmat sifati faqatgina xizmat ko'rsatuvchi xodimlar malakasi yoki sharoitlar bilan emas, balki tizimli va ilmiy yondashuvlar bilan boshqarilishi lozim. Bu metodlar orqali turizmda xizmat sifati va mijoz qoniqishini tizimli tarzda oshirishga xizmat qiladi (1.1-Chizma).

Birinchi navbatda, Six Sigma metodologiyasi xizmatlarda aniqlik, izchillik va mukammallikni ta'minlashga qaratilgan. U statistik tahlil asosida jarayonlardagi kamchilik va og'ishlarni aniqlaydi. Metodologiyaning markazida turgan DMAIC (Define – aniqlash, Measure – o'lchash, Analyze – tahlil qilish, Improve – yaxshilash, Control – nazorat qilish) bosqichlari xizmat ko'rsatish jarayonlarini izchil takomillashtirib borishga xizmat qiladi.



1.1–Chizma. Turistik xizmatlar sifatini boshqarishda qo'llaniladigan yondashuvlar.

Har bir bosqichda muayyan statistik usullar, ma'lumotlar tahlili va sifatni boshqarish vositalaridan foydalaniladi. Natijada, xizmatlarning sifat darajasi barqaror ravishda yuqorilani, mijozlar ehtiyojini maksimal darajada qondiruvchi, raqobatbardosh xizmat modeli shakllantiriladi. Shu tariqa, Six Sigma nafaqat mavjud muammolarni bartaraf etadi, balki xizmat ko'rsatish tizimining umumiy samaradorligini oshirishga, ishchi jarayonlarni optimallashtirishga va mijozlar sadoqatini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Keyingi muhim metod – bu Umumiy sifat menejmenti (TQM). TQM yondashuvi tashkilotdagi barcha bo‘limlar va xodimlar sifatni oshirish jarayonida ishtirok etishini taqozo etadi. Bu esa turistik tashkilotlarda jamoaviy mas’uliyat, mijozga e’tibor, doimiy takomillashtirish va yetakchilik kabi tamoyillarni o‘z ichiga oladi. TQM doirasida mehmonxona, gidlik xizmatlari, transport va ovqatlanish sohalari o‘rtasidagi uzviy hamkorlik ta’minlanadi. Natijada, turistik xizmatlarning barcha bosqichlarida yaxlit va yuqori sifatli xizmat ko‘rsatishga erishiladi.

TQM doirasida mehmonxona xizmati, gidlik xizmatlari, transport infratuzilmasi, ovqatlanish obyektlari va boshqa tegishli bo‘limlar o‘rtasidagi uzviy muvofiqlik va hamkorlikka alohida e’tibor qaratiladi. Bu esa xizmat ko‘rsatish jarayonida har bir bo‘g‘inning o‘z vazifasini sifatli bajarishini, mijoz ehtiyojlari va kutgan natijalariga mos keladigan yaxlit xizmat paketining shakllanishini ta’minlaydi. Natijada, TQM yondashuvi turistik xizmatlarning barcha bosqichlarida tizimli ravishda yuqori sifatni ta’minlaydi, mijozlar qoniqish darajasini oshiradi hamda tashkilotning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi. Shu bilan birga, bu yondashuv xizmatlar sifatini faqat nazorat qilish emas, balki uni yaratish jarayonining o‘ziga singdirishga intiladi.

ISO 9001 sifat menejmenti tizimi esa xalqaro me’zonlarga mos standart bo‘lib, u xizmat ko‘rsatish jarayonining hujjatlashtirilgan, standartlashtirilgan va doimiy takomillashtiriladigan bo‘lishini kafolatlaydi. Turistik firmalar ISO sertifikatiga ega bo‘lish orqali o‘z mijozlari va hamkorlariga ishonchli va professional xizmat ko‘rsatish imkoniyatiga ega bo‘ladilar. Bu tizim xodimlar faoliyatining aniq me’yorlar asosida baholanishi, xizmatlarning shaffofligi va xavfsizligini ta’minlaydi. ISO 9001 tizimi doirasida har bir xizmat turi — mehmonxona joylashtiruvchi, transport, ekskursiyalar, ovqatlanish va boshqa operatsion jarayonlar — batafsil tartibga solinadi, hujjatlashtiriladi va doimiy ravishda nazorat qilinadi. Bu esa tashkilotning ichki boshqaruv tizimining barqaror ishlashini, xodimlar faoliyatining belgilangan mezonlar asosida baholanishini, xizmatlarning shaffofligi va mijozlar uchun xavfsizligini ta’minlaydi. Bundan tashqari, ISO 9001 yondashuvi jarayonlarga yo‘naltirilgan boshqaruvni joriy etib, mijozlar ehtiyoj va kutgan natijalarini chuqur tahlil qilish, mijozlarning roziligini asosiy natija sifatida

qabul qilish tamoyillariga asoslanadi. Shu tariqa, ISO 9001 sifati kafolatlangan, barqaror va takomillashuvga ochiq xizmat ko'rsatish tizimini yaratishga yordam beradi.

Zamonaviy metodologik yondashuvlarning yana bir muhim yo'nalishi – bu raqamli texnologiyalar asosidagi sifat monitoringi. Bugungi kunda turistik xizmatlar bilan bog'liq ma'lumotlar onlayn platformalar orqali ommaga taqdim etiladi va mijozlarning fikr-mulohazalari doimiy ravishda qayd etiladi. Sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalari mijozlar ehtiyojlari, shikoyatlari va xatti-harakatlarini tahlil qilishga imkon beradi. Masalan, onlayn sharhlar tahlili orqali biror mehmonxonada qanday xizmatlar yaxshilanishi kerakligi aniqlanadi. Shuningdek, Customer Relationship Management (CRM) tizimlari ham xizmat sifatini individual yondashuv asosida boshqarishga xizmat qiladi. CRM yordamida mijozlar profili, ularning afzalliklari, avvalgi tajribalari va ehtiyojlari aniqlanadi, bu esa yanada shaxsiylashtirilgan xizmat ko'rsatishni ta'minlaydi. Natijada, mijozlar bilan uzoq muddatli aloqalar o'rnatilib, sodiq mijozlar bazasi shakllantiriladi.

Shunday qilib, zamonaviy metodologik yondashuvlar turistik xizmatlarda nafaqat sifatni oshirish, balki tashkilotning raqobatbardoshligini ta'minlash, innovatsiyalarni joriy etish va mijozlar bilan ishonchli aloqalarni rivojlantirish imkonini beradi.

Xulosa. Turistik xizmatlar sifatini boshqarishda zamonaviy metodologik yondashuvlar xizmatning raqobatbardoshligini oshirishda muhim vosita hisoblanadi. Six Sigma, TQM va ISO kabi tizimlar yordamida xizmat ko'rsatish darajasini yangi bosqichga olib chiqish, mijozlar ehtiyojini aniqlik bilan qondirish va brend imidjini mustahkamlash mumkin. Shu sababli, turizm subyektlari sifat menejmentida innovatsion yondashuvlarni joriy qilishga alohida e'tibor qaratishlari lozim.

References:

1. Тешабаева, О. Н. (2025). Туризм соҳасида тадбиркорликни ривожлантиришнинг иқтисодий механизми: глобал тенденциялар ва миллий тажриба. *modern educational system and innovative teaching solutions*, 1(8), 199-204.
2. Nasridinovna, T. O. (2025). Global impact and recovery of the tourism business and increasing the competitiveness of the tourism industry in uzbekistan. *modern problems in education and their scientific solutions*, 1(6), 125-131.
3. Nasridinovna, T. O. (2024). Methods of Assessing the Competitiveness of Entrepreneurial Activity in Tourism Enterprises. *Gospodarka i Innowacje.*, 46, 590-594.
4. Nasridinovna, T., & Mirzabahrom, M. (2024). Innovative Reforms and Economic Strategies in the Development of Domestic Tourism in Uzbekistan. *Procedia of Philosophical and Pedagogical Sciences*, 3(4), 10-17.
5. Ortiqali o'g'li, Y. A., & Abdukomil, K. (2024). Opportunities to turn tourism into a driver of economic development. *Новости образования: исследование в XXI веке*, 3(28), 663-667.
6. Ortiqali o'g'li, Y. A., & Turobiddin o'g'li, N. S. (2024). Tourism management and strategic planning in ensuring economic stability. *Новости образования: исследование в XXI веке*, 3(28), 668-671.