

**TURIZM SOHASIDA XIZMATLARNI TASHKIL ETISH VA  
ISTE'MOLCHILARGA XIZMAT KO'RSATISHDA INNOVATSIYALAR**

**Abdumalikova Shodiya**

*Termiz davlat universiteti magistranti*

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada turizm sohasida xizmatlarni tashkil etish va iste'molchilarga xizmat ko'rsatishda innovatsiyalarning o'рни va ahamiyati tahlil qilinadi. Zamonaviy texnologiyalarning jadal rivojlanishi turizm xizmatlarini samarali boshqarish, mijozlarga qulaylik yaratish va xizmat ko'rsatish sifatini oshirish imkonini bermoqda.

**Kalit so'zlar:** turizm, innovatsiya, sun'iy intellekt, raqamli texnologiyalar, xizmat ko'rsatish, VR, AR, ekologik turizm, blokcheyn.

**Аннотация.** В данной статье анализируется роль и значение инноваций в организации услуг и обслуживания клиентов в сфере туризма. Стремительное развитие современных технологий позволяет эффективно управлять туристическими услугами, создавать удобства для клиентов и повышать качество обслуживания.

**Ключевые слова:** туризм, инновации, искусственный интеллект, цифровые технологии, сервис, VR, AR, экологический туризм, блокчейн.

**Annotation.** This article analyzes the role and importance of innovations in the organization of services and customer service in the tourism sector. The rapid development of modern technologies allows for the effective management of tourism services, creating convenience for customers and improving the quality of service.

**Key words:** tourism, innovation, artificial intelligence, digital technologies, service, VR, AR, ecological tourism, blockchain.

**KIRISH**

Ehtiyojlar tasnifida, shubhasiz, xizmatlar iste'moliga bo'lgan ehtiyoj muhim o'rin tutadi. Insonlar uyg'un kamol topishida xizmatlar iste'molining qanoatlantirilishi birlamchi zaruratdir. Bunda turistik xizmatlar alohida ahamiyatga ega. O'zbekiston Respublikasida 2019- 2025-yillarda turizm sohasini rivojlantirish konsepsiyasining qabo'l qilinishi ayni yo'nalishdagi islohotlarni yangi bosqichga olib chiqdi. Ayniqsa, mintaqalar kesimida xizmatlar bozori rivojlanishi sur'atlari o'rtasidagi tafovutlarni qisqartirish ijtimoiy-iqtisodiy jihatdan dolzarb sanaladi. Ushbu sohadagi muammolar va ularning ilmiy asoslangan yechimlariga to'xtalishdan avval barqaror turizm konsepsiyasi retrospektiv tahlilini keltirib o'tish lozim. Barqaror turizm konsepsiyasi asosida mehmondo'stlik industriyasi rivojlanish sur'atlarini oshirib borish 1980-yillar o'rtalaridan xalqaro tashkilotlar minbarlarida muhokamalar markaziga chiqdi. Bu davrga kelib tabiat resurslaridan oqilona foydalanish tobora dolzarb ahamiyat kasb etib borayotgan edi. Qashshoqlikka qarshi ko'rashish, ta'lim imkoniyatlarini kengaytirish, ijtimoiy-tibbiy yordam sifatini oshirish kabi global muammolar safiga ekologik inqirozlar ham kelib qo'shildi. Natijada barqaror rivojlanish maqsadlarini belgilab olish va ushbu yo'nalishdagi vazifalar ko'lamini aniqlashtirish ham xalqaro, ham milliy darajada siyosiy

muzokaralar predmetiga aylandi. Barqaror rivojlanish maqsadlari davlatlar ijtimoiy-iqtisodiy, madaniy taraqqiyotiga xizmat qilishi asoslab berildi. Shu o'rinda, barqaror rivojlanish va barqaror turizm konsepsiyasiga oid terminologik apparatga tegishli asosiy tushunchalarga aniqlik kiritish lozim.

Barqaror rivojlanish deganda mavjud resurslardan foydalanishda, ularning iste'molida kelgusi rivojlanish ehtiyojlarini inobatga olish va bunda oqilona yondashuvni qaror toptirish tushuniladi. Boshqacha aytganda, bu ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyot manfaatlari yo'lida tabiat ne'matlarini optimal sarflash va resurslarni tejamli ishlatish deganidir.

Barqaror rivojlanish omillar guruhi tarkibiga kiruvchi komponentlarni birma-bir ko'rib chiqish o'rinli. Iqtisodiy rivojlanish omillari tarkibiga ekspansiya, innovatsiya va risk omillari kiritilgan. Ekspansiya (lotincha "expansio" so'zidan olingan bo'lib, "kengayish", "tarqalish" ma'nolarini bildiradi) geografik masshtab nuqtai nazaridan kengayib borish orqali iqtisodiy o'sishga erishishni anglatadi. Bunda yangi sotuv bozorlarini o'zlashtirish, ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish obyektlarini joylashtirishda yangi hududlarga diqqat qaratiladi.

Innovatsiyalar, o'z navbatida, texnologik, marketing va tashkiliy innovatsiyalarga tasniflanadi. Texnologik innovatsiyalar o'z ichiga ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish jarayonlariga oid yangiliklarni, marketing innovatsiyalari qadoqlash, yorliq, reklama va sotuvlarni boshqarishdagi yangiliklarni, tashkiliy innovatsiyalar ishbilarmonlik amaliyotidagi munosabatlarni tartibga solishning yangi uslublarini qamrab oladi. Tijorat faoliyatida ekspansiya ko'lami va innovatsiyalar tatbig'i turli tavakkalchilik, xavf-xatarlar bilan parallel kechadi. Barqaror rivojlanishning iqtisodiy omillarini tahlil qilishda risklarni baholash va shunga muvofiq preventiv choralar ko'rish talab etiladi. Xuddi shunday, barqaror rivojlanishni ta'minlashda xodimlar kasbiy malakasi, samarali bandlik va munosib mehnat sharoitlari, axloqiy me'yorlar singari ijtimoiy omillar muhim sanaladi. Qolaversa, tabiat muhofazasiga oid bioxilma-xillikni asrash, tabiat resurslarini tejamkorona sarflash, keskin iqlim o'zgarishlarini jilovlash ham barqaror rivojlanishda inobatga olinadi. 1987-yilda Xalqaro atrof-muhit va rivojlanish komissiyasining "Bizning umumiy kelajagimiz" nomli hisoboti e'lon qilindi. Bu voqea barqaror rivojlanishga oid nazariy va amaliy yondashuvlarning ommalashuviga olib keldi. Ushbu komissiyaning yalpi majlisida Norvegiya Bosh vaziri Gru Xarlem Bruntlann ham ma'ruza bilan chiqish qilgan va uning fikrlari kelgusida barqaror rivojlanish konsepsiyasining fundamental asoslarini ishlab chiqishga turtki bergan. Endi esa barqaror turizm konsepsiyasi mohiyatiga to'xtalib o'tish joiz.

Barqaror turizm konsepsiyasi deganda turizmni rivojlantirish va boshqarishning atrof-muhitga, madaniy qadriyatlarga, mahalliy aholi turmush tarzi manfaatlariga zid bo'lmagan shakllari, usullari va vositalari jamlanmasi tushuniladi. Barqaror turizm konsepsiyasining ilmiy-nazariy tuzilmasi Birlashgan Millatlar Tashkiloti tomonidan ilgari surilgan barqaror rivojlanishning 17 ta maqsadlarini jamlagan metodologik yondashuvga tayanadi.

Barqaror turizm konsepsiyasini qo'llashning tizimlashgan afzal jihatlarini aniqlashtirib olish, o'z o'rnida, davlat va korporatsiyalar miqyosida turizm rivojlanishiga taalluqli dasturlarning ro'yobga chiqarilishiga ko'maklashadi. Ta'kidlash joizki, xizmatlar mintaqaviy bozorlarini strategik rivojlantirishda barqaror turizm konsepsiyasini qo'llashga diqqat qaratish davr talabi sifatida yuzaga chiqmoqda.

Strategik rivojlantirish deganda uzoq va o'rta istiqbolga mo'ljallangan harakat rejalarini ro'yobga chiqarishda resurslar (moddiy, moliyaviy, mehnat, axborot resurslari)ni ratsional taqsimlash orqali asosiy faoliyatni bosh missiga konsentratsiyalash tushuniladi. O'zbekiston misolida xizmatlar mintaqaviy bozorlarini strategik rivojlantirishning quyidagi muammolari mavjudligi aniqlangan:

- xizmat ko'rsatish infratuzilmasi obyektlari faoliyatida sifat va samaradorlik ko'rsatkichlari territorial brend taniqliligi ta'sirida turlicha namoyon bo'ladi;
- mehmonxona va restoran xo'jaliklarida turistlarni qabo'l qilish quvvatlarining istiqbolli o'sish dinamikasi bilan parallelligini ta'minlash evaziga xizmatlar diversifikatsiyasiga erishilmagan;
- xizmatlar mintaqaviy bozorlarida raqobat muhitini rag'batlantirishning tashkiliy-iqtisodiy dastaklari (davlat buyurtmasi bo'yicha strategik tahlillarga tayangan biznes-rejalar ishlab chiqish, maqsadli yo'nalishlar kesimida territorial turistik xablar tashkil etish)dan oqilona foydalanish sust kechmoqda.

Sanab o'tilgan muammolar yechimi sifatida bir nechta takliflarni keltirib o'tish o'rinli. Xususan:

- ◆ O'zbekiston mintaqalari turistik brendlarni ichki va tashqi sotuv bozorlarida faol targ'ib qilishning marketing strategiyasini tayyorlash maqsadga muvofiq;
- ◆ turistik xizmatlar assortimentini kengaytirishga yo'naltirilgan va turistlar attraksiyasiga izchil ko'maklashuvchi animatsion dasturlar majmuini shakllantirish lozim;
- ◆ ijtimoiy samarasi yuqori baholangan biznes-rejalarni amaliyotga joriy etishda forsait-menejment usullarini qo'llash zarur.

### XULOSA

Turizm sohasida innovatsiyalarning joriy etilishi xizmatlarni tashkil etish va iste'molchilarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Zamonaviy texnologiyalar, jumladan, raqamli platformalar, sun'iy intellekt, VR/AR, blokcheyn va ekologik turizm yechimlari turistlarga yanada qulay va samarali xizmatlarni taqdim etish imkonini bermoqda.

Innovatsion yondashuvlar sayohatni rejalashtirish, bron qilish, to'lovlarni amalga oshirish va mijozlarga individual xizmat ko'rsatish jarayonlarini soddalashtiradi. Bezkontakt xizmatlar va aqlli tizimlarning keng qo'llanilishi esa sayohatchilar uchun xavfsizlik va qulaylikni ta'minlaydi.

Kelajakda turizm sohasi innovatsiyalar orqali yanada rivojlanib, aqlli turizm (Smart Tourism) konsepsiyasiga asoslangan holda mijozlarga shaxsiylashtirilgan va ekologik toza xizmatlar taqdim etishga intiladi. Shu sababli, turizm industriyasida zamonaviy texnologiyalardan samarali foydalanish raqobatbardoshlikni oshirish va mijozlarning talablariga javob berishning asosiy omillaridan biri bo'lib qoladi.

### Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasida turizmni jadal rivojlantirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PF-5611-sonli Farmoni.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston respublikasida ichki va ziyorat turizmini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF-6165-son Farmoni.
3. Алимova, М. Ш. (2021). Туризм ва меҳмонхона хўжалигида инновациялар. Тошкент: Фан ва технология.
4. Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson Education.
5. Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623.
6. World Tourism Organization (UNWTO). (2023). *Tourism Innovation and Digital Transformation*. Retrieved from [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
7. Sigala, M., & Gretzel, U. (2018). *Advances in Social Media for Travel, Tourism and Hospitality: New Perspectives, Practice and Cases*. Routledge.
8. Ivanov, S., & Webster, C. (2019). *Robots, artificial intelligence, and service automation in travel, tourism, and hospitality*. Emerald Publishing.
9. OECD. (2022). *Digital Innovation in Tourism*. Paris: OECD Publishing.
10. Umidaxon, T., & Mukarrama, J. (2022). Significance of Infrastructure As A Factor In Development Of Tourism Sphere. *Academic Research Journal*, 1(3), 16-23.

11. Blokcheyn texnologiyalari turizmدا: Rivojlanish tendensiyalari va istiqbollari. O‘zbekiston Respublikasi Turizm qo‘mitasi (2023).
12. Mamayoqubova, S., & Begmatova, D. (2023). Pedagogical conditions of developing professional competence of teachers of higher educational institutions. In BIO Web of Conferences (Vol. 65, p. 10025). EDP Sciences.
13. Mukhtarovna, B. D. (2023). Pedagogical prerequisites for the development of cultural immunity in students based on an individual approach. Zamonaviy fan, ta’lim va ishlab chiqarish muammolarining innovatsion yechimlari, 10, 58-62.
14. Begmatova, D. M. (2020). O ‘zbek oilalarida yoshlarning kasbiy ijtimoiylashuvi. Monografiya. Samarqand: SamDChTI.
15. Mukhtarovna, B. D. (2021). Professional socialization of youth as a pedagogical problem. *Academicia: An International Multidisciplinary Research Journal*, 11(10), 1207-1212.
16. Sarvinoz, S., & Iroda, H. (2024). Til va madaniyat: chet tillarini o ‘rganishda madaniy bilimlarning ahamiyati. *Journal of international scientific research*, 1(5), 43-46.
17. Sharipova, S., & Sidikova, N. (2024, October). Iboralarni avtomatik tarjima qilish bilan bog ‘liq ayrim muammolar. In *Conference Proceedings: Fostering Your Research Spirit* (pp. 510-513).
18. Abjalova, M., & Sharipova, S. (2024, October). Semantic and Grammatical Issues in Translating Idioms with Automatic Translation Systems. In *2024 9th International Conference on Computer Science and Engineering (UBMK)* (pp. 58-63). IEEE.
19. Khasanova, G., & Istamova, S. (2024, October). The Differences Between Using Text-Based and Art-Based Methods to Develop Students’ Self Study Skills. In *Conference Proceedings: Fostering Your Research Spirit* (pp. 694-696).
20. Shohista, I. (2023). The role of jigsaw technology in developing learners’ autonomy. *Current research journal of pedagogics*, 4(11), 114-116.
21. Sh, I. (2023). Recent trends and issues in english language teaching. *Экономика и социум*, (4-2 (107)), 118-120.
22. Халилова, Л. (2022). Язык как форма общения людей. *Общество и инновации*, 3(4/S), 60-64.
23. Bakhtiyorovna, S. I., Fevziyeva, K. L., & Khamzaevna, R. M. (2021). How to support healthy class competition in an English lesson. *Academicia: an international multidisciplinary research journal*, 11(2), 399-402.
24. Fevziyeva, K. L. (2021). Critical thinking as one of the skills developed through the dialogue or conversation. *Mental Enlightenment Scientific-Methodological Journal*, 37-46.
25. Mekhrojovna, D. S., & Tolibjonovna, A. P. (2025). Phraseological Worldview through the Prism of Color Semantics: A Comparative Study of Uzbek and Spanish Languages. *Multidisciplinary Journal of Science and Technology*, 5(2), 12-14.