SCIENCE
PROBLEMS.UZ

ISSN 2181-1342

Actual problems of social and humanitarian sciences
Актуальные проблемы социальных и гуманитарных наук

Ijtimoiy-gumanitar fanlarning dolzarb muammolari

Son 11 Jild 4
2024

ISSN: 2181-1342 (Online)
Сайт: https://scienceproblems.uz
DOI: 10.47390/SPR1342V4I11Y2024

SCIENCEPROBLEMS.UZ

ИЖТИМОИЙ-ГУМАНИТАР ФАНЛАРНИНГ ДОЛЗАРБ МУАММОЛАРИ

№ 11 (4) - 2024

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ACTUAL PROBLEMS OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

ТОШКЕНТ-2024

БОШ МУҲАРРИР:

Исанова Феруза Тулқиновна

ТАҲРИР ҲАЙЪАТИ:

07.00.00-ТАРИХ ФАНЛАРИ:

Юлдашев Анвар Эргашевич – тарих фанлари доктори, сиёсий фанлар номзоди, профессор, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Мавланов Уктам Махмасабирович – тарих фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Хазраткулов Аброр – тарих фанлари доктори, доцент, Ўзбекистон давлат жаҳон тиллари университети.

Турсунов Равшан Нормуратович – тарих фанлари доктори, Ўзбекистон Миллий Университети;

Холикулов Ахмаджон Боймахамматович – тарих фанлари доктори, Ўзбекистон Миллий Университети;

Габриэльян Софья Ивановна – тарих фанлари доктори, доцент, Ўзбекистон Миллий Университети.

Саидов Сарвар Атабулло ўғли – катта илмий ходим, Имом Термизий халқаро илмий-тадқиқот маркази, илмий тадқиқотлар бўлими.

08.00.00-ИҚТИСОДИЁТ ФАНЛАРИ:

Карлибаева Рая Хожабаевна – иқтисодиёт фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Насирходжаева Дилафруз Сабитхановна – иқтисодиёт фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Остонокулов Азамат Абдукаримович – иқтисодиёт фанлари доктори, профессор, Тошкент молия институти;

Арабов Нурали Уралович – иқтисодиёт фанлари доктори, профессор, Самарқанд давлат университети;

Худойқулов Садирдин Каримович – иқтисодиёт фанлари доктори, доцент, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Азизов Шерзод Ўктамович – иқтисодиёт фанлари доктори, доцент, Ўзбекистон Республикаси Божхона институти;

Хожаев Азизхон Саидалохонович – иқтисодиёт фанлари доктори, доцент, Фарғона политехника институти

Холов Актам Хатамович – иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD), доцент, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Шадиева Дилдора Хамидовна – иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD), доцент в.б, Тошкент молия институти;

Шакаров ҚулматАширович – иқтисодиёт фанлари номзоди, доцент, Тошкент ахборот технологиялари университети

09.00.00-ФАЛСАФА ФАНЛАРИ:

Ҳакимов Назар Ҳакимович – фалсафа фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Яхшиликов Жўрабой – фалсафа фанлари доктори, профессор, Самарқанд давлат университети;

Ғайбуллаев Отабек Мухаммадиевич – фалсафа фанлари доктори, профессор, Самарқанд давлат чет тиллар институти;

Саидова Камола Усканбаевна – фалсафа фанлари доктори, "Tashkent International University of Education" халқаро университети;

Ҳошимхонов Мўмин – фалсафа фанлари доктори, доцент, Жиззах педагогика институти;

Ўроқова Ойсулув Жамолиддиновна – фалсафа фанлари доктори, доцент, Андижон давлат тиббиёт институти, Ижтимоий-гуманитар фанлар кафедраси мудири;

Носирходжаева Гулнора Абдукаххаровна – фалсафа фанлари номзоди, доцент, Тошкент давлат юридик университети;

Турдиев Бехруз Собирович – фалсафа фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD), доцент, Бухоро давлат университети.

10.00.00-ФИЛОЛОГИЯ ФАНЛАРИ:

Ахмедов Ойбек Сапорбаевич – филология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон давлат жаҳон тиллари университети;

Кўчимов Шухрат Норқизилович – филология фанлари доктори, доцент, Тошкент давлат юридик университети;

Ҳасанов Шавкат Аҳадович – филология фанлари доктори, профессор, Самарқанд давлат университети;

Бахронова Дилрабо Келдиёровна – филология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон давлат жаҳон тиллари университети;

Мирсанов Ғайбулло Қулмуродович – филология фанлари доктори, профессор, Самарқанд давлат чет тиллар институти;

Салахутдинова Мушарраф Исамутдиновна – филология фанлари номзоди, доцент, Самарқанд давлат университети;

Кучкаров Рахман Урманович – филология фанлари номзоди, доцент в/б, Тошкент давлат юридик университети;

Юнусов Мансур Абдуллаевич – филология фанлари номзоди, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Саидов Улугбек Арипович – филология фанлари номзоди, доцент, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси.

12.00.00-ЮРИДИК ФАНЛАР:

Ахмедшаева Мавлюда Ахатовна – юридик фанлар доктори, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Мухитдинова Фирюза Абдурашидовна – юридик фанлар доктори, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Эсанова Замира Нормуротовна – юридик фанлар доктори, профессор, Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатган юрист, Тошкент давлат юридик университети;

Ҳамроқулов Баҳодир Мамашарифович – юридик фанлар доктори, профессор в.б., Жаҳон иқтисодиёти ва дипломатия университети;

Зулфиқоров Шерзод Хуррамович – юридик фанлар доктори, профессор, Ўзбекистон Республикаси Жамоат хавфсизлиги университети;

Хайитов Хушвақт Сапарбаевич – юридик фанлар доктори, профессор, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Асадов Шавкат Ғайбуллаевич – юридик фанлар доктори, доцент, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Эргашев Икром Абдурасулович – юридик фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Утемуратов Махмут Ажимуратович – юридик фанлар номзоди, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Сайдуллаев Шахзод Алиханович – юридик фанлар номзоди, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Ҳакимов Комил Бахтиярович – юридик фанлар доктори, доцент, Тошкент давлат юридик университети;

Юсупов Сардорбек Баходирович – юридик фанлар доктори, доцент, Тошкент давлат юридик университети;

Амиров Зафар Актамович – юридик фанлар бўйича фалсафа доктори (PhD), Ўзбекистон Республикаси Судьялар олий кенгаши ҳузуридаги Судьялар олий мактаби;

Жўраев Шерзод Юлдашевич – юридик фанлар номзоди, доцент, Тошкент давлат юридик университети;

Бабаджанов Атабек Давронбекович – юридик фанлар номзоди, доцент, Тошкент давлат юридик университети;

Раҳматов Элёр Жумабоевич - юридик фанлар номзоди, Тошкент давлат юридик университети;

13.00.00-ПЕДАГОГИКА ФАНЛАРИ:

Хашимова Дильдархон Уринбоевна – педагогика фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Ибрагимова Гулнора Хавазматовна – педагогика фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Закирова Феруза Махмудовна – педагогика фанлари доктори, Тошкент ахборот технологиялари университети ҳузуридаги педагогик кадрларни қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш тармоқ маркази;

Каюмова Насиба Ашуровна – педагогика фанлари доктори, профессор, Қарши давлат университети;

Тайланова Шохида Зайниевна – педагогика фанлари доктори, доцент;

Жуманиёзова Муҳайё Тожиевна – педагогика фанлари доктори, доцент, Ўзбекистон давлат жаҳон тиллари университети;

Ибрахимов Санжар Урунбаевич – педагогика фанлари доктори, Иқтисодиёт ва педагогика университети;

Жавлиева Шахноза Баходировна – педагогика фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD), Самарқанд давлат университети;

Бобомуротова Латофат Элмуродовна - педагогика фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD), Самарқанд давлат университети.

19.00.00-ПСИХОЛОГИЯ ФАНЛАРИ:

Каримова Васила Маманосировна – психология фанлари доктори, профессор, Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети;

Ҳайитов Ойбек Эшбоевич – Жисмоний тарбия ва спорт бўйича мутахассисларни қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш институти, психология фанлари доктори, профессор

Умарова Навбаҳор Шокировна – психология фанлари доктори, доцент, Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети, Амалий психологияси кафедраси мудири;

Атабаева Наргис Батировна – психология фанлари доктори, доцент, Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети;

Шамшетова Анжим Карамаддиновна – психология фанлари доктори, доцент, Ўзбекистон давлат жаҳон тиллари университети;

Қодиров Обид Сафарович – психология фанлари доктори (PhD), Самарканд вилоят ИИБ Тиббиёт бўлими психологик хизмат бошлиғи.

22.00.00-СОЦИОЛОГИЯ ФАНЛАРИ:

Латипова Нодира Мухтаржановна – социология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон миллий университети кафедра мудири;

Сеитов Азамат Пўлатович – социология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон миллий университети;

Содиқова Шоҳида Мархабоевна – социология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон халқаро ислом академияси.

23.00.00-СИЁСИЙ ФАНЛАР

Назаров Насриддин Атақулович –сиёсий фанлар доктори, фалсафа фанлари доктори, профессор, Тошкент архитектура қурилиш институти;

Бўтаев Усмонжон Хайруллаевич –сиёсий фанлар доктори, доцент, Ўзбекистон миллий университети кафедра мудири.

ОАК Рўйхати

Мазкур журнал Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссияси Раёсатининг 2022 йил 30 ноябрдаги 327/5-сон қарори билан тарих, иқтисодиёт, фалсафа, филология, юридик ва педагогика фанлари бўйича илмий даражалар бўйича диссертациялар асосий натижаларини чоп этиш тавсия этилган илмий нашрлар рўйхатига киритилган.

Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари” электрон журнали 2020 йил 6 август куни 1368-сонли гувоҳнома билан давлат рўйхатига олинган.

Муассис: “SCIENCEPROBLEMS TEAM” масъулияти чекланган жамияти

Таҳририят манзили:

100070. Тошкент шаҳри, Яккасарой тумани, Кичик Бешёғоч кўчаси, 70/10-уй. Электрон манзил: scienceproblems.uz@gmail.com

Боғланиш учун телефонлар:

(99) 602-09-84 (telegram).

IJTIMOIY-GUMANITAR FANLARNING
DOLZARB MUAMMOLARI
4-jild, 11-son (Noyabr, 2024). -569 bet.

MUNDARIJA

07.00.00 – TARIX FANLARI

Лутфиллаев Ҳамидилло Муродиллаевич
“ЖАВОҲИР АТ-ТАФСИР ЛИ ТУҲФАТ АЛ-АМИР” АСАРИНИНГ МАЗМУНИ ВА ТАРКИБИЙ ҚИСМЛАРИ ҲАҚИДА 12-17

Эгамберганов Ҳайтбой Ҳамидулло ўғли
ТОШ ДАВРИ АҲОЛИ МИГРАЦИЯЛАРИ (ЎРТА ОСИЁНИНГ ЖАНУБИЙ, ЖАНУБИЙ-ҒАРБИЙ ВА ҚУЙИ АМУДАРЁ ҲУДУДЛАРИ МИҚЁСИДА) 18-25

Esonov Ziyodbek Yuldashevich
QO’QON XONLARI SULOLASINING GENEOLOGIK TAHLILI 26-31

Mamatqulov Bekzod
O‘ZBEKISTONDA XX-ASRNING 20-40-YILLARIDA SANOAT TARMOQLARINING RIVOJLANISHI VA KADRLAR TARKIBINI SHAKLLANTIRISH JARAYONLARI 32-38

Asadova Ra’no Baymanovna
O‘ZBEK- HIND MUNOSABATLARINING YANGI BOSQICHGA KO‘TARILISHI: HAMKORLIK ISTIQBOLLARI 39-42

Saidova Raxima
O‘ZBEKISTON VA ITALIYA MUNOSABATLARINING ME’YORIY-HUQUQIY MANBALARI 43-48

Ortiqov Yosin Abdulboqiyevich, Ergasheva Ra’no Muzaffarbek qizi
AFROSIYOB ARXEOLOGIK YODGORLIGINING O‘RGANILISH TARIXI 49-55

Iriskulov Bekzod Jaxongirovich
TURKISTON GENERAL-GUBERNATORLIGI BYuDJETINING SARFLANISHIGA DOIR AYRIM MULOHAZALAR 56-60

Mirsoatova Sayyora Turg‘unovna
QOYATOSH SURATLARIDA IBTIDOIY DAVR IQTISODIY HAYOTINING AKS ETISHI 61-66

Луҳмонов Шаҳзод Сайфиддин ўғли
ВЛИЯНИЕ ДЕНЕЖНОЙ ЭМИССИИ В 1918-1920 ГОДАХ НА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКУЮ ЖИЗНЬ НАРОДОВ ТАССР 67-71

Axmedov Bekzod
SOVET HOKIMIYATI TOMONIDAN O‘ZBEKISTONDA QORAKO‘LCHILIKNI RIVOJLANTIRISH TADBIRLARI 72-75

Mamatov Jasurbek Qodirqul o‘g‘li
NAMANGAN VILOYATI ZIYORATGOHLARINING AHOLINING IJTIMOIY HAYOTIDAGI O‘RNI (UYCHI TUMANI DEVONA BUVA ZIYORATGOHI MISOLIDA) 76-80

Saidaxmatov Sharifbek Toshpo‘latovich
SURXONDARYO VILOYATI SANOATINI RIVOJLANTIRISH STRATEGIYASINING ASOSIY YO‘NALISHLARI 81-88

Ибрагимов Рахмон Зиёдуллаевич
ТОШКЕНТ ВОҲАСИ ПАЛЕОМЕТАЛЛ ДАВРИ ЖАМИЯТИ ТАРАҚҚИЁТИДА ТАБИЙИЙ РЕСУРСЛАРНИНГ АҲАМИЯТИ 89-93

Akrorov Botir Bakhodirovich
ДОГОВОРНО-ПРАВОВАЯ БАЗА СОТРУДНИЧЕСТВА РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН И ИРАНА В ГОДЫ НЕЗАВИСИМОСТИ 94-99

08.00.00 – IQTISODIYOT FANLARI

Tursunov Bektmuxammad Omonovich
IQTISODIYOTDAGI TARKIBIY O‘ZGARISHLAR SHAROITIDA SANOAT KORXONALARI RAQOBATBARDOSHLIGINI TA’MINLASH MEXANIZMI TAKOMILLASHTIRISH 100-108

Muxitdinova Kamola Alisherovna
«OLMALIQ KON-METALLURGIYA KOMBINATI» AJDA ISHLAB CHIQARILADIGAN MAHSULOTLARNING SANOAT KORXONALARIDA QO‘LLANISHI 109-115

Madraximov Qaxramon Egamberganovich
INNOVATSION FAOLIYATNI RIVOJLANTIRISH ORQALI IQTISODIY BARQARORLIKKA ERISHISH YO‘LLARI: XORAZM VILOYATI MISOLIDA........ 116-125

Кетманов Авазбек Маликович
КИЧИК БИЗНЕС МОЛИЯВИЙ РЕСУРСЛАРИ САМАРАДОРЛИГИ ОМИЛЛАРИ ВА УЛАРНИНГ ЎЗИГА ХОС ХУСУСИЯТЛАРИ........ 126-134

Xolmirzayev Abdulxamid Xapizovich
KAMBAG‘ALLIKKA QARSHI KURASHISHNING OMILLARI........ 135-142

Bahriddinov Jahongirbek Ravshanjon ogli
MARKET MECHANISMS, METHODS OF PRICE FORMATION IN THE SYSTEM OF MARKETING OF GOODS AND SERVICES 143-152

Ilhamova Zarnigor Po‘latjon qizi
MINTAQA TURIZMINI RIVOJLANTIRISHDA RAQAMLI MARKETING TIZIMINI TASNIFI 153-160

Sharipov Komil
MINTAQAVIY KAMBAG’ALLIKNI KAMAYTIRISHDAGI KICHIK BIZNESNING ROLI 161-170

Rajabov Navruzbek Azimjonovich
MAISHIY XIZMAT KO‘RSATISH SOHASINI RIVOJLANISHI VA KAMBAG‘ALLIKNI QISQARTIRISHGA TA’SIR ETUVCHI OMILLAR TAHLILI........ 171-179

Mirzaeva Shirin Nodirovna
SUPPORT AND DEVELOPMENT OF WOMEN'S ENTREPRENEURSHIP IN UZBEKISTAN........ 180-187

Pardayev Rasulbek Islomovich
TURIZM XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASHNING USULLARI VA ULARNING TAHLILI 188-196

Bahodirov Shohruh Bahodir o‘g‘li
SANOAT KORXONALARIDA INNOVATSION FAOLIYATNI BOSHQARISH XUSUSIYATLARI 197-202

Рахимов Бахромжон Ибрахимович
ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ МЕТОДОВ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВОДНЫХ РЕСУРСОВ 203-209

Zakirova Gulnora Mirzalievna, Madaminov Abdulaziz Anvarjon oʻgʻli
OʻZBEKISTON RESPUBLIKASIDA EKSPORT VA IMPORT SALOHIYATI (NAMANGAN VILOYATI TAHLILIDA)........ 210-216

Hasanov Ilkhom Isakovich
IMPROVING THE FINANCING MECHANISM OF THE SCIENTIFIC SUPPLY SYSTEM IN THE AGRICULTURE OF UZBEKISTAN........ 217-221

Ibragimova Nilufar Ziyadullayevna
CHAKANA SAVDO KORXONALARIDA XIZMATLAR KOʻRSATISHNING XUSUSIYATLARI 222-227

Maxmudov Jasurbek Ergashevich
INNOVATSION IQTISODIYOT SHAROITIDA KICHIK BIZNES SUBYEKTLARINI MOLIYAVIY JIHATDAN QOʻLLAB-QUVVATLASH TAHLILI 228-233

Ravshanov Nodirjon Begalievich
TAʼLIM XIZMATLARI BOZORIDA OLIY TAʼLIM MUASSASALARI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHNING AHAMIYATI 234-243

09.00.00 – FALSAFA FANLARI

Murtozayev Shahobiddin Baxriddinovich
SHIHOBIDDIN SUHRAVARDIY FALSAFIY QARASHLARIGA IJTIMOIY-SIYOSIY VAZIYATLARNING TAʼSIRI 244-248

Qutlimuratov Sardorbek Rustamovich
XORAZM JADIDLARI MAʼNAVIY MEROSINING YANGI OʻZBEKISTONDA YOSHLARINI VATANPARVARLIK VA BAGʻRIKENGLIK RUHIDA TARBIYALASHDAGI AHAMIYATI...... 249-254

Saburov Jaloliddin
XVIII-ASR OXIRI VA XIX-ASR BOSHLARIDA BUXORO AMIRLIGIDA ILM-FAN VA MADANIY HAYOT RIVOJI 255-260

Jabborov Ikromjon Jumaniyozovich
NAJMIDDIN KUBRO TAʼLIMOTIDA “KOMIL INSON ” TARBIYASI VA UNING AXLOQIY VA MAʼNAVIY YUKSALISHGA OID GʻOYALARNING OʻZIGA XOS XUSUSIYATLARI 261-265

Saidkulov Nuriddin Akramkulovich
FORMATION OF PERSPECTIVES REGARDING SOCIETY'S STABILITY 266-271

Adilov Zafar Yunusovich
MAHMUD AZ-ZAMAHSHARIY QARASHLARIDA SUV VA SHIFOBAXSH MEVALAR MASALASI 272-277

Yuldashev Farrux Abdurakhmanovich
ON THE QUESTION OF THE UNIQUE ROLE OF THE PRINCIPLES OF HUMANITY AND PATRIOTISM IN THE DEVELOPMENT AND STRENGTHENING OF THE FUTURE OF THE YOUNG GENERATION 278-282

Ganiyev Baxodirjon Sodiqjonovich
TADBIRKORLIK MADANIYATINING SENSUALISTIK VA AKSIOLOGIK XUSUSIYATLARINING IJTIMOIY-FALSAFIY TAHLILI 283-287

11.00.00 – FILOLOGIYA FANLARI

Baxronova Dilrabo
PROTOTURKIYLARNING AMERIKA QIT’ASIGA KO‘CHISHI: LEKSIK PARALLELLIZM VA ETIMOLOGIK-SEMANTIK TADQIQ 288-295

Daliyeva Madina
DETERMINANTS OF COGNITIVE MODELING OF POLYSEMY OF LINGUISTIC TERMS IN ENGLISH, UZBEK, AND RUSSIAN LANGUAGES 296-300

Paluanova Khalifa
STRATEGIES FOR ENHANCING PRAGMATIC COMPETENCE IN SECOND LANGUAGE ACQUISITION (SLA) THROUGH EFFECTIVE APPROACHES 301-306

Равшанов Махмуд
СЕМАНТИКА ГЛАГОЛОВ В «ДИВАНИ ЛУГАТ-ИТ ТУРК» МАХМУДА КАШГАРСКОГО 307-311

Bekbergenova Gulaim Aijarıkovna
SEMANTIC CLASSIFICATION OF ENGLISH AND KARAKALPAK ANTHROPOCENTRIC PROVERBS 312-318

Normamatov Farrux Komiljon o‘g‘li
MURAKKAB USLUBDAGI ASARLAR XUSUSIYATLARI VA UNDA FORMALIZM YONDASHUVI 319-322

Gulamova Dilobar Imamkulovna
ADABIYOT DARSLIKLARDA EVFEMIZMLARNING QO‘LLANILISHI VA TAHLILI 323-326

Xolmuxamedov Baxtiyor
TERS LUG‘ATLARNING ASOSIY XUSUSIYATI VA ULARNI TUZISH METODIKASI 327-334

Chorieva Iroda Kurbonboevna
KASALLIK NOMLARI VA BELGILARI KELTIRILGAN INGLIZ VA O‘ZBEK MAQOLLARINING LINGVOMADANIY XUSUSIYATLARI 335-339

Ganiyeva Orzigul Xayriddinovna
XX ASR AMERIKA REALISTIK QISSACHILIGIDA POETIK KONSTRUKSIYA: SHAKL VA MAZMUN MASALASI 340-345

Расулова Камола
ПОНЯТИЕ ТРАНСФОРМАЦИИ. ВИДЫ АВТОРСКИХ ПРЕОБРАЗОВАНИЙ ФРАЗЕОЛОГИЧЕСКИХ ЕДИНИЦ 346-353

Омонов Турғунбой
“СУҒУРТА” ТЕРМИНИНИНГ ЛИНГВИСТИК ТАЪРИФИ 354-358

Хакбердиева Сайёра Фармоновна
ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ОБЪЕКТИВИЗАЦИЯ ФРЕЙМА «МАТЬ» И «ОТЕЦ» В РУССКОМ И УЗБЕКСКОМ ЯЗЫКАХ 359-364

Xolmirzayev Baxtiyor Mirzamahmudovich
IJTIMOIY-SIYOSIY ASAR TARJIMASINING O’ZIGA XOS XUSUSIYATLARI 365-370

Gubaydullin Artur Faridovich
CHALLENGES OF TRANSLATION IN TERRY PRATCHETT’S “GOOD OMENS” 371-376

Abdullaeva Sevara Makhsudalievna
EMOTIVE INTENSIFIERS OF ENGLISH AND RUSSIAN LANGUAGES 377-381

Baymuradova Gulbaxar Chari Qizi
SURXONDARYO VILOYATI FITOTOPONIMLARINING STRUKTURGRAMMATIK TAHLILI 382-385

Yuldasheva Nigora Baxodirovna
INGLIZ VA O‘ZBEK PAREMIYALARINI O‘RGANISHNING AKSIOLOGIK JIHATLARI 386-390

Quljanova To‘lg‘anoy Shodiyor qizi
ABDUVALI QUTBIDDIN SHE’RIYATIDA POETIK OBRAZLAR TAHLILI 391-396

12.00.00 – YURIDIK FANLAR

Рузметов Хайрулла
ФУҚАРОЛАРНИНГ ЎЗИНИ ЎЗИ БОШҚАРИШ ОРГАНЛАРИ МАНСАБДОР ШАХСЛАРИНИНГ КОНСТИТУЦИЯВИЙ-ҲУҚУҚИЙ ЖАВОБГАРЛИГИ 397-402

Ачилова Лилия Илхомовна
ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАР КЎРСАТИШ БЎЙИЧА ФУҚАРОЛИК-ҲУҚУҚИЙ МУНОСАБАТЛАРНИ ТАРТИБГА СОЛИШНИНГ УНИФИКАЦИЯСИ ЧЕГАРАЛАРИ РАҚАМЛАШТИРИШ ШАРОИТИДА 403-410

Abdubannayev Umidjon
AXBOROTGA BO‘LGAN INSON HUQUQLARINI TA’MINLASHNING RIVOJLANISH BOSQICHLARI 411-421

Халиқулов Комолиддин Носирович
ХОРИЖИЙ ДАВЛАТ СУДЛАРИНИНГ ҚАРОРЛАРИНИ ТАН ОЛИШ ВА ИЖРО ЭТИШДА ДАВЛАТ СУВЕРЕНИТЕТИ МАСАЛАЛАРИ 422-427

Тўраев Жавоҳир Усмон ўғли
ХОДИМЛАР МЕҲНАТ ҲУҚУҚЛАРИГА РИОЯ ҚИЛИНИШИ БЎЙИЧА ДАВЛАТ НАЗОРАТИ ВА ТЕКШИРУВИ ТУШУНЧАСИГА ОИД НАЗАРИЙ ҚАРАШЛАР 428-433

Элмурзаев Билолиддин Нурмон Ўғли
ТЕРГОВ ҲАРАКАТЛАРИНИ АМАЛГА ОШИРИШДА ТЕРГОВЧИНИНГ ПРОЦЕССУАЛ МУСТАҚИЛЛИГИНИ ТАЪМИНЛАШ 434-439

Djumaniyazova Dilfuza Kamalovna, Shayakubov Shomansur Shakabilovich
IJTIMOIY HAVF GURUHIGA KIRUVCHI YOSHLAR O‘RTASIDA HUQUQBUZARLIKLARGA QARSHI KURASHISH BO'YICHA XORIJIY TAJRIBA 440-446

Алиев Асилбек Кадирович
КРИМИНОЛОГИЧЕСКИЕ (СОЦИАЛЬНЫЕ) ПРЕДПОСЫЛКИ И КОРНИ РАСПРОСТРАНЕНИЯ АЗАРТНЫХ ИГР СРЕДИ НАСЕЛЕНИЯ 447-451

Нодирахон Абдурахманова
РЕГУЛИРОВАНИЕ ФИНТЕХА И КРИПТОВАЛЮТ: ОСНОВНЫЕ ВЫЗОВЫ И ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ 452-462

Ғайбуллаев Сохибжон Ғайбуллаевич
РЕПО БИТИМЛАР – ТАЪМИНЛОВЧИ БИТИМ СИФАТИДА УМУМИЙ ТАВСИФ 463-469

13.00.00 – PEDAGOGIKA FANLARI

Xusanova Mohira
OLIY O’QUV YURTLARIDA TALABALARNI BAHOLASH SHAKLINI TAKOMILLASHTIRISH 470-479

Берикбаев Алишер Аликулович
ТАСВИРИЙ САНЪАТ ФАНЛАРИНИ ЎҚИТИШДА ИЛҒОР ТАЪЛИМ ТЕХНОЛОГИЯСИДАН ФОЙДАЛАНИШ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ 480-483

Yusupova Shoxista Alimjanovna
TALABALARNING TASVIRIY SAN’AT MASHG‘ULOTLARIDA IJODIY QOBILIYATINI SHAKLLANTIRISH TEXNOLOGIYASI 484-489

Yakubova Nafisa Odilyanovna
CHIZMACHILIK DARSLARIDA TALABALARNI IJODIY–KREATIV FIKRLASHGA O‘RGATISH 490-494

Musirmanov Shohboz Usmon o‘g‘li
TURIZM SOHASIDA KADRLAR TAYYORLASHDA AMALIYOT VA NAZARIYANING PEDAGOGIK UYG‘UNLIGI 495-500

Suvankulov Umid Ilxom o‘g‘li
MALAKA OSHIRISH JARAYONIDA PEDAGOGLARNING DISKURSIV KOMPETENSIYALARINI RIVOJLANTIRISH TEXNOLOGIYASI 501-505

Ibragimov A’lamjon Amrilloyevich
O‘QITUVCHILARNI UZLUKSIZ KASBIY RIVOJLANTIRISHGA KOGNITIVFUNKSIONAL YONDASHUV 506-518

Jo‘rayeva Feruza Baxtiyor qizi, Mavlonov Shaxzod Shahobiddin o‘g‘li
TA’LIMDA KOMMUNIKATIV INNOVATSION VOSITALAR VA ULARNING IMKONIYATLARI 519-524

Siddiqova Shahnoza Ahmedovna
SCIENCE XALQARO BAHOLASH TADQIQOTLARINING O'ZBEKISTONDA BIOLOGIYA O'QITUVCHILARINING TABIIY FANLAR SAVODXONLIGINI SHAKLLANTIRISHGA TA'SIRI 525-529

Xoliqov Nasriddin Abdikarimovich
MILLIY IQTISODIYOT RIVOJLANISHINING SHARTI SIFATIDA TA’LIM, FAN VA BIZNESNING O‘ZARO ALOQALARI MAZMUNI 530-534

Javliyeva Shahnoza Bahodirovna
TA’LIM SIFATIGA YO‘NALTIRILGAN O‘QUV MATERIALLARINI YARATISH MODELI 535-539

Jumaboev Nabi Pardaboevich
TA’LIM SIFATIGA YO‘NALTIRILGAN O‘QUV MATERIALLARINI YARATISH MODELI 540-545

Kayumov Erkin Kazakbayevich
THE IMPORTANCE OF FINE ARTS IN SHAPING STUDENTS' PERCEPTION AND CREATIVITY 546-550

Khojamqulov Rasulbek Kurban ugli
THE NEED TO DEVELOP COMPETENCY OF FUTURE ENGINEERS USING COMPUTER GRAPHICS 551-555

Latipova Gavhar Shavkat kizi
TARIX YO’NALISHI TINGLOVCHILARI UCHUN KREATIV SALOHIYATNI RIVOJLANTIRISH DOLZARB PEDAGOGIK MUAMMO SIFATIDA 556-564

Ernazarov G‘olibjon Ne’matovich
ATROF- MUXITNING YUKORI XARORATIDA MUSHAK FAOLIYATI 565-568

SCIENCE PROBLEMS.UZ

Ijtimoiy-gumanitar fanlarning dolzarb muammolari
Actual Problems of Humanities and Social Sciences
Volume 4 | Issue 11 | 2024
ISSN Online: 2181-1342

Received: 31 October 2024
Accepted: 5 November 2024
Published: 15 November 2024

Article / Original Paper

METHODS OF EVALUATION AND ANALYSIS OF THE QUALITY OF TOURISM SERVICES

Pardayev Rasulbek Islomovich
Economist of the Planning and Finance Department of the Samardand State Institute of Foreign Languages, Department

Abstract. This article analyzes the methods of evaluating the quality of tourism services and develops suggestions and recommendations about them.

Key words: tourism, population, product, quality, model, index, elastic, competence, mystery tourist.

TURIZM XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASHNING USULLARI VA ULARNING TAHLILI

Pardayev Rasulbek Islomovich
Samardand davlat chet tillar instituti, reja-moliya bo'limi iqtisodchisi

Annotatsiya. Ushbu maqolada turizm xizmatlari sifatini baholashning usullari tahlil etilgan hamda ular borasida taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan .
Kalit so‘zlar: turizm, aholi, turmahsulot, sifat, model, indeks, elastik, kompetentsiya, sirli sayyoh.

DOI: https://doi.org/10.47390/SPR1342V4I11Y2024N24

Bugungi kunda ichki va tashqi turizm chegaralarini kengaytirish maqsadida mamlakatimizda turizm sohasini rag‘batlantirishga qaratilgan va muayyan moliyalashtirishni nazarda tutuvchi mintaqaviy rivojlantirish dasturlari shakllantirilmoqda.

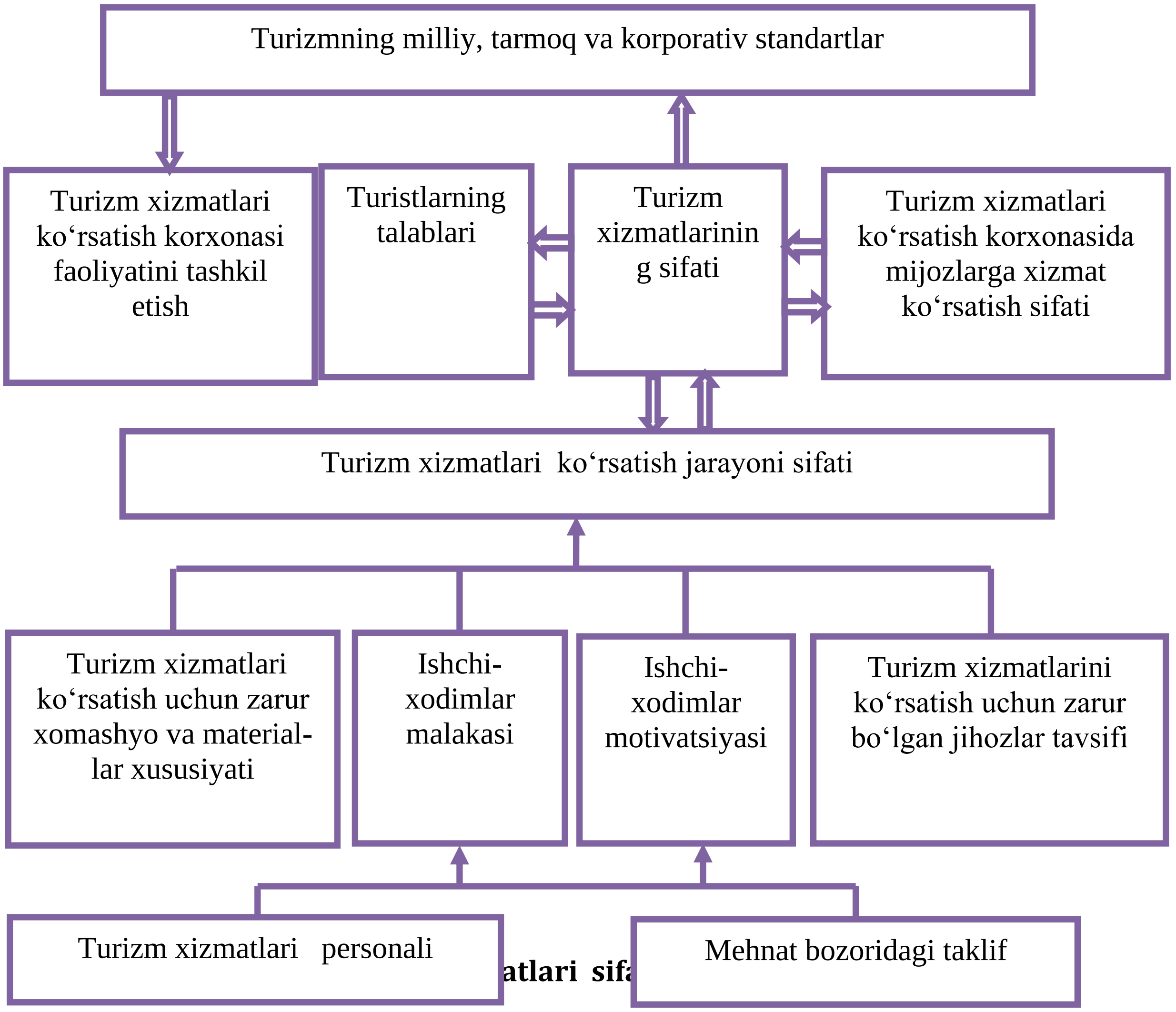
Tajribadan ma’lumki sayyohlarga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifati, ularni talab va qiziqishini shakllantiradigan asosiy determinantlardan biri hisoblanadi. Turizm sohasida ko‘rsatilayotgan xizmatlarning sifatini baholash metodologiyasi muhim muammo bo‘lib, ma’lum darajada turizm faoliyati samaradorligini aniqlash imkonini beradi.

Tadqiqotning usuli: Mazkur tadqiqot DFD notatsiyasida biznes-jarayonlarni modelьlashtirish usullari (Data Flow Diagram), statistik usullar, solishtirish va iqtisodiy tahlil usullaridan foydalanib amalga oshirildi. Tadqiqot jarayonida mahalliy va xorijiy olimlarning sayyohlik xizmatlari sifatini boshqarish, sayyohlik xizmatlari sifatini baholash muammolari bo‘yicha ishlaridan foydalanildi.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili: Sifatni boshqarish jarayonini o‘rganish va sifatni boshqarish tizimlarini tadqiq qilishga O‘.A. Barabanov [2], E.N. Eliseyev [5], V.M. Mishin [10], J.Evans [17], F. Kotler [18] va boshqalarning ilmiy asarlari bag‘ishlangan. Turizmda sifatni

boshqarish xususiyati L.V. Baumgarten [2], M.V. Gudkovskiylar [4], E.N. Kudl [9] va boshqalarning ishlarida ko‘rib chiqilgan. Turizm va turizm xizmatlari sohasini rivojlantirishning turli muammolari, sayyohlik xizmatlari ko‘rsatish bilan bog‘liq faoliyat samaradorligini o‘lchash, hududlarning turistik-rekreatsiya salohiyatini baholash, turizmni rivojlantirish va iste’mol qilish tendentsilarini M.V.Alikayeva [1], A.B.Krutik [8], M.S. Oborin [13], O.V. Putintseva [14], R.R.Timurgaliyeva [15] tadqiq qilganlar . Ta’kidlash joizki, milliy turizm darajasida turim xizmatlari sifatini baholash metodologik jihatlari etarlicha o‘rganilmay qolmoqda.

Tahlil va natijalar: Turistlar talablarini tizimli tahlil qilish turistik korxonalar tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini doimiy ravishda yaxshilashga yordam beradigan jarayonlarni aniqlashni o‘z ichiga olgan sifat menejmenti tizimi to‘g‘risidagi nazariy g‘oyalarni va turistlarning turistik xizmatlardan yetarli darajada qoniqishini oshirish bo‘yicha xulosalarni umumlashtirish mumkin . Turizm xizmatlari sifatini shakllantiruvchi va unga ta’sir etuvchi omillar tizimi 1-rasmda keltirdik.



Shunga ko‘ra, “Turizm korxonasi turizm xizmatlari sifati to‘g‘risidagi e’tirozlarning hajmi, xususiyatlari, tabiati, vaqtida bajarilishi hamda tirzm xizmat ko‘rsatish jarayonida turistlarning huquqlarining buzilishi bo‘yicha da’volarni ifodalovchi muayyan bir ko‘rsatkichlar tizimidan foydalanadi deb hisoblaymiz.

[1] Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

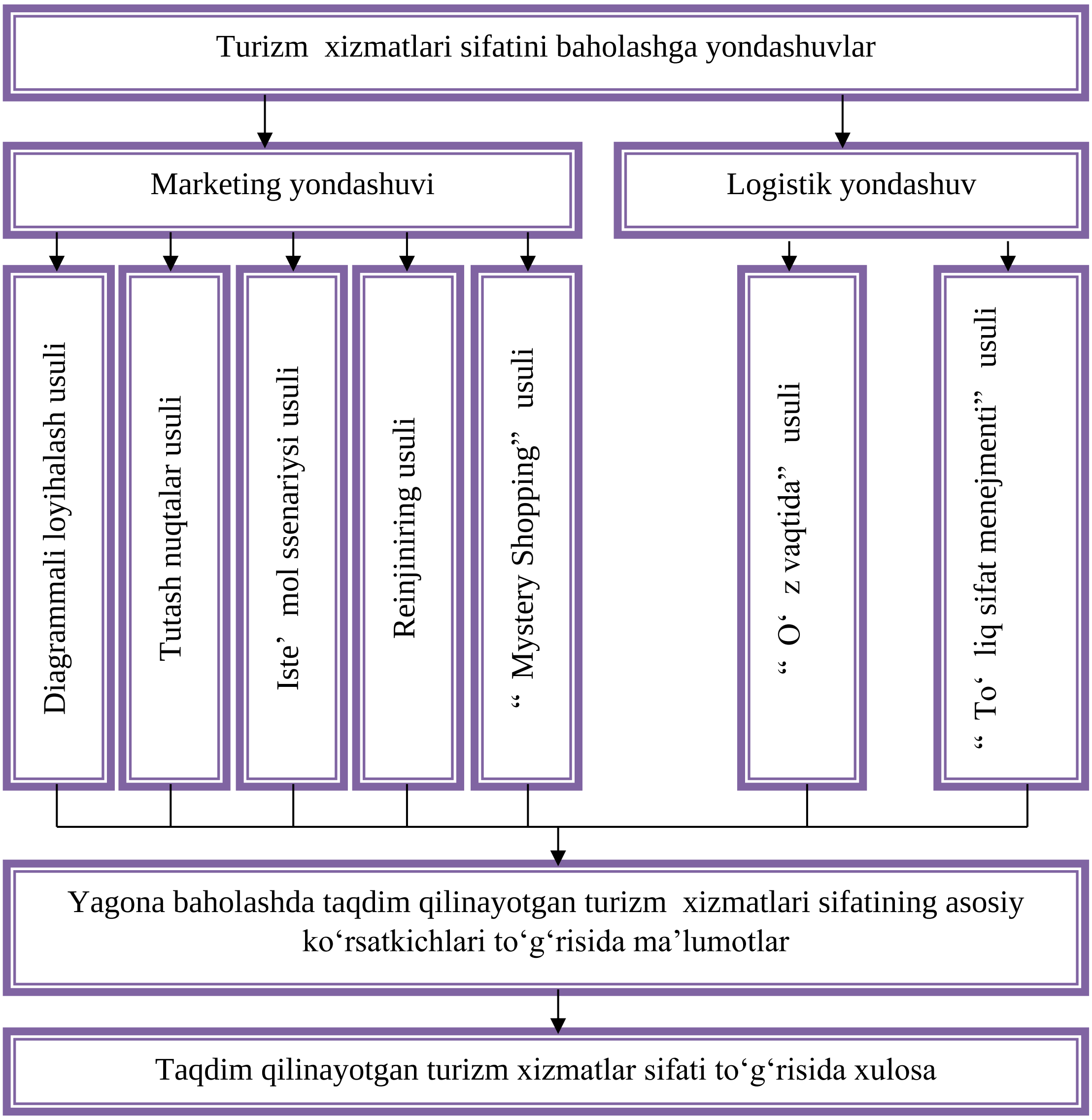
Turizm xizmatlar sifatiga qo‘yiladigan talablar turizmning milliy, tarmoq va korporatsiyaviy darajada standartlar tizimiga asoslangan holda mavjud talablar tizimi bo‘yicha ishlab chiqiladi. Ushbu talablar turistlar tomonidan bevosita idrok etiladigan va baholash obyektiga aylantirilgan xususiyatlar bilan bog‘liq bo‘ladi.

Turizm xizmatlari sifatini boshqarishning asosiy yondashuvlari 2-rasmda keltirdik. Biz ularni har biriga qisqacha tavsiv berib o‘tamiz. Masalan, Turistik xizmat ko‘rsatish davomida tashkilot ishchi-xodimlari va mijozlar o‘rtasida vujudga keladigan munosabatlar jarayoni “tutash nuqtalar” deb ataladi. Xizmatlar ayni shu lahzada boshqariladi. Shu sababli, “tutash nuqtalar” usuli yordamida maishiy xizmat ko‘rsatish jarayoni va unga mos ravishda uni boshqarishni modellashtirish mumkin.

Reinjiniring usulining mazmun-mohiyatiga ko‘ra diagrammatik loyihalash usuli bilan o‘xshashlik tomoni mavjud. Reinjiniring usulining o‘ziga xosligi shundaki, maishiy xizmat ko‘rsatish jarayonini nafaqat maxsus bo‘lim, balki tashkilotdagi mavjud bo‘limlarning hammasi tahlil qilib boradi va muvofiqlashtiradi.

Iste’molchi ssenariysi usuli – loyihalashtirish davomida marketologlar va menejer bilan birga, xizmat ko‘rsatuvchi va iste’molchilar ham qatnashishi mumkinligidan kelib chiqadi va asoslanadi.

2-rasmda keltirilgan turizm xizmatlari ko‘rsatish sifatini baholashning logistik yondashuvini ikki usul yordamida aniqlash mumkin: “to‘liq sifat menejmenti” usuli va “o‘z vaqtida” usuli. Logistik yondashuv usulining asosiy jihati bu eng qisqa vaqt ichida eng sifatli turistik xizmatni ko‘rsatish. Natijaviy turistik xizmat sifati aksariyat holatlarda - resurslar, destinatsiyalar kabilar sifatiga bevosita bog‘liq hisoblanadi.



2-rasm. Turizm xizmatlari sifatini baholashga yondashuvlar[1]

Shuni e'tiborga olish kerakki, turizm xizmatlari turlari va koʻrinishlarining koʻpligi xilma-xil sifatni baholash modellarining ishlab chiqilishiga olib kelishi mumkin deb hisoblaymiz . Ammo, sohadagi faoliyatning asosiy qismi sayyohning xohish-istaklari va u tomondan haqiqiy olingan xizmatning oʻziga xos xususiyatlarini baholashga muvofiqligini oʻrganishga yoʻnaltirilgan. Sifatni baholashning bunday usullari va modellari nisbatan zaif bogʻliqlikda boʻlgan turistik xizmatlar sifatini baholashda samarali qoʻllash mumkin deb hisoblaymiz .

Mashhur amaliyotchilar va nazariyachilar bagʻrikenglik zonasini (hududini) tahlil qilish, GAP va SERVQUAL kabi modellarni ishlab chiqishgan. Ta'kid etilgan moderllarni tahlil qildik va biz ham turistik xizmatlar sifatini oshirish maqsadida ularni turizm xizmatlarini amalga oshirish jarayoni bilan bogʻliq holatlarga tadbiq etish mumkin deb hisobladik .

Aksariyat xizmat turlari (sogʻliqni saqlash, turizm, konsalting kabilar) sifatining tahlilida samarali qoʻllanilib kelingan GAP modeli turistik xizmatlar sifatini boshqarishda ham muvaffaqiyatli ekanligini namoyon etdi. Ushbu model A.Parashuraman, V.A.Zaitaml, L.L.Berri kabi bir qator amerikalik olimlar tomonidan taklif qilingan. GAP modeli turistik turistik xizmat koʻrsatish davomida kutish va tasavvurlar oʻrtasidagi boʻshliqlarni (nomutanosibliklarni) topish va baholashga yoʻnaltirilgan. Uning turizm xizmatlari sifatini boshqarishdagi ahamiyati vujudga kelgan ushbu nomutanosiblik (noelastiklik)larning sabablarini aniqlashdan iborat.

Tadqiqotlarimiz natijasida shu narsa aniqlandiki, noelastik va turistik xizmat sifatining oʻziga xos xususiyatlarini aniqlaydigan tasavvurlar va turistik korxona taklifining amalga oshirilish vaqti oʻrtasidagi munosabatlarning quyidagi holatlari kuzatilishi mumkin:

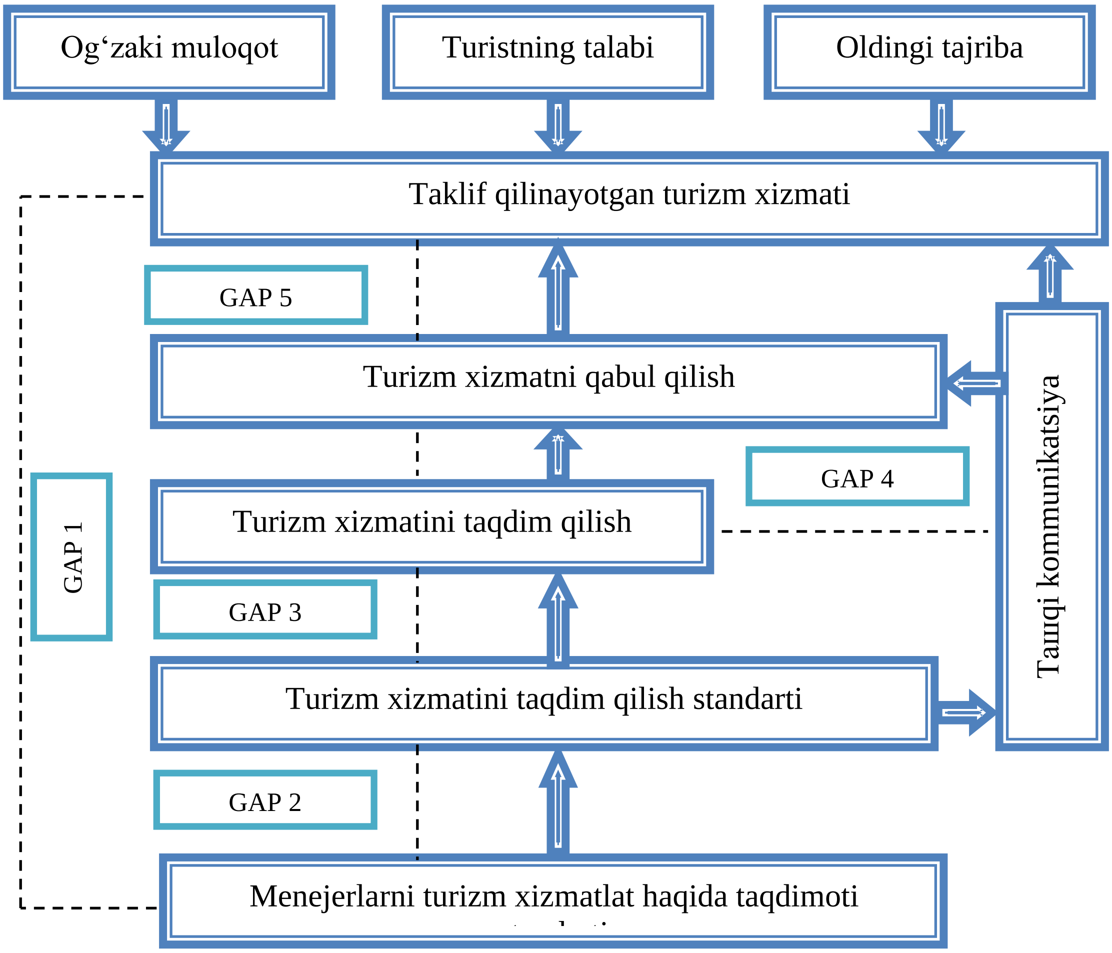
–turistik korxona taklifiga boʻlgan talab vaqti bozorda choʻzilib ketadi: demak, turistik xizmat sifatsiz;

–turistik korxona taklifiga boʻlgan talab vaqti bozorda tebranuvchan : demak, turistik xizmat yuqori sifatli;

–turistik korxona taklifiga boʻlgan talab vaqti bozorda qisqa: demak, turistik xizmat yuqori sifatli.

3-rasmda GAP modelining har bir turdagi boʻshliqlar ierarxiyasi sifatida tasvirlanganligini koʻrishimiz mumkin. Bu model turli boʻshliqlar oʻrtasidagi sabab va oqibat munosabatlariga asoslangan boʻlib, turizm xizmatlari korxonasi uchun sifat menejmenti tizimini yaratish uchun asos hisoblanadi. Birinchi boʻshliq (GAP 1) turizm xizmat koʻrsatish sohasida faoliyat olib boruvchi muayyan turizm tashkiloti oʻz turistik xizmatlarining maqsadli aniq auditoriyasini belgilab olmagan boʻlsa va shu sababli turistning kutishlari toʻgʻrisidagi tasavvuri aniq boʻlmasa vujudga keladi. Ushbu boʻshliq xizmatlar bozorida tajribasi katta boʻlmagan va muayyan xaridorlarning umidlariga alohida e'tibor qaratish zarurligini e'tiborga olmagan tadbirkorlar faoliyatida kuzatiladi. Ushbu boʻshliq aholining talabini shunchaki uning xarakteri va kayfiyatiga bogʻliq yomon xislat sifatida qabul qiladigan tadbirkorlar faoliyat koʻrsatadigan maishiy xizmatlarning hududiy bozorlariga xos.

[1] Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.



3-rasm. GAP modelida turizm xizmatlari taklifini realizatsiya bosqichlari [1]

GAP 1 dagi noelastiklik GAP 2 dagi noelastiklikni keltirib chiqaradi. GAP 2 ikkinchi turdagi bo‘shliq turizm xizmatlari ko‘rsatish bo‘yicha sohada mavjud korporativ standartlar ushbu turxizmat sayyohlarning talablariga mos kelmasa paydo bo‘ladi. Turistik xizmat ko‘rsatish korxonalaridagi yuqori raqobatning mavjudligi sayyohlarning talablari va turistik tashkilotlarning takliflarini muqarrar ravishda standartlashtirishga olib kelganligi sababli bu turdagi noelastiklik turizm xizmat ko‘rsatish korxonalarida nisbatan kam uchraydi. Ikkinchi turdagi (GAP 2) noelastiklikni paydo bo‘lishining sabablari korxona rahbariyatining malakasizligi, individual turistik xizmatlar sifatiga yo‘naltirilgan siyosatning mukammal darajada shakllantirilmaganligida.

Uchinchi noelastiklik bo‘shliq (GAP 3) sohadagi standartlar batafsil shakllantirilgan bo‘lishiga qaramasdan, ularga kerakli tartibda rioya qilinmasa yoki ushbu standartlardan chetga chiqishlar mavjud bo‘lgan holatda vujudga keladi. GAP 3 bo‘shliqning hosil bo‘lishi GAP 2 bo‘shlig‘idan boshlanadi. Uchinchi turdagi noelastiklikni vujudga kelishining quyidagi asosiy sabablari mavjud:

– mutaxassislar, bo‘lim boshliqlari, hudud rahbarlari ishlarining qoniqarsiz ekanligi;

– turistik xizmatga buyurtma berishda yoki uni taklif etishda noaniqliklarning mavjudligi;

– muvofiqlashtirish va tartibga solish tizimlarining yo‘qligi yoki qoniqarsiz ishlashi.

[1] Muallif ishlanmasi

Bunday noelastikliklar sayyohlarga turizm xizmat koʻrsatish sohasida tez-tez kuzatiladi va tadqiqotlarning koʻrsatishicha, bu turistik xizmat sohasida faoliyat koʻrsatuvchi kadrlar tayyorlashni taʼminlaydigan kasb-hunar texnikumlari faoliyati samaradorligining past darajada ekanligi bilan bogʻliq.

GAP 4 - toʻrtinchi turdagi noelastiklik turistik xizmat koʻrsatuvchi korxona imijini ishlab chiqishda ayrim xatoliklar paydo boʻlganda hosil boʻladi. Bunday vaziyatda mijoz va sayyohlarning kutilgan umidlari oshib ketadi. GAP 4 noelastikligining quyidagi asosiy sabablari mavjud:

–turistik korxona xizmatlarini ragʻbatlantirish vazifasi yuklatilgan menejer va xodimlar oʻrtasida zaif munosabatlarning oʻrnatilganligi;

–sifatsiz va samarasi past reklamadan foydalanish.

GAP 4 noelastikligi GAP 1 va GAP 3 noelastiklkdan mustaqil ravishda paydo boʻladi.

GAP 5 4 noelastikligi turistik xizmat koʻrsatishning qoniqarsiz sifati shakllanishi natijasida uning haqiqiy xususiyatlarini kutganlari bilan taqqoslash natijasida yuzaga keladi.

Bizning fikrimizcha, ushbu noelastikliklarning vujudga kelishi turizm xizmat koʻrsatish ishtirokchilari asosiy guruhlari manfaatlari (GAP 1 va GAP 4 noelastikligʻi) hamda ushbu jarayonning asosiy guruhlari va sayyohlari manfaatlari oʻrtasidagi nomuvofiqlik (GAP 5 boʻshligʻi) yuzaga kelishi bilan chambarchas bogʻliq.

1-jadval

Turistik xizmat koʻrsatish boʻyicha korxonalarda xizmatlar sifatini ifodalovchi mezonlar[1]

№	Mezonlar	Mezon tavsifi
1.	Sezgirlik	Binolar, inshootlar, xodimlar ichki va tashqi qiyofasi, ashyoviy tavsifdagi boshqa turxizmatning xususiyatlari
2.	Ishonchlilik	Turizm xizmatlarni oʻz vaqtida va sifatli darajada taqdim qilish layoqati
3.	Masʼuliyat	Turizm korxona personalining isteʼmolchilar bilan munosabatidagi samimiylik, isteʼmolchilar xohish-istaklarini eʼtiborga olish, tez xizmat koʻrsatish.
4.	Kompetentlik	Turistik korxonada xodimlarning kompetensiyasi, masʼuliyati va ishonchi.
5.	Turistlar muammolarini tahlil qilish va xulosa kelish	Xodimlar bilan psixologik jihatdan munosabatlarning qulayligini taʼminlash, kommunikativlik, xodimlar tomonidan isteʼmolchilarga ular tushunadigan tilda axborotlar berish, ularni istagini tushunishga harakat qilish

Tadqiqotlarimiz natijalaridan kelib chiqib turizm xizmat koʻrsatish jarayonini baholash metodikasini turizm xizmat koʻrsatish madaniyatining umumlashtirilgan indeksini hisoblashga asoslangan holda ishlab chiqdik:

$$K = a1 \times K1 + a2 \times K2 + a3 \times K3 + a4 \times K4, \qquad (3.1)$$

bu yerda: K – ballardagi turistik xizmat koʻrsatish madaniyati darajasining umumlashtirilgan koeffitsiyenti;

a1, a2, a3, a4 – turistik xizmat koʻrsatish madaniyatining turli jihatlari tegishli koʻrsatkichlarining ahamiyatlilik koeffitsiyentlari;

K1 – psixologik jihatning koʻrsatkichi (ishbilarmonlik muhitining holati);

[1] Muallif ishlanmasi

K2 – axloqiy jihatning koʻrsatkichi (kasbiy etika va odob-axloq darajasi);

K3 – estetik jihatning koʻrsatkichi;

K4 – madaniyat tashkiliy-texnologik jihatining koʻrsatkichi.

Umumlashtirilgan koʻrsatkichni hisoblash uchun ekspert komissiyasi turizm xizmat koʻrsatish madaniyatining har bir tanlangan jihatini besh balli tizimda baholadik. “Metodologiyaning yuqoridagi tavsifidan kelib chiqadigan boʻlsak, uning mualliflari “turistik xizmat koʻrsatish sifati” va “turizm xizmat sifati” tushunchalarini tenglashtirdik.

$$K_b = a1Ky + a2Ko, \qquad (3.2)$$

bu yerda: a1, a2 – ekspert soʻrovi usuli bilan aniqlangan koʻrsatkichlarning vazni;

Ku – turistik xizmat koʻrsatish sifati koʻrsatkichi;

Ko – turistik xizmat sifatining kompleks koʻrsatkichi.

$$K_y = K1P1 + K2P2 + K3P3, \qquad (3.3)$$

bu yerda: K1 – birinchi taqdimotdan boshlab mijozga topshirilgan buyurtmalar ulushi;

K2 – buyurtmalarni bajarish sifat koeffitsiyenti;

K3 – buyurtmalarni bajarish sifati boʻyicha shikoyatlar ulushi;

P1, P2, P3 – ekspert soʻrovi usuli yordamida hisoblangan K1-K3 koʻrsatkichlarining vazni.

Tadqiqotlar davomida turizm xizmatlari sifatini boshqarish muammolarini oʻrganib, quyidagi asosiy masalalarga e’tibor qaratdik:

– turizm xizmatini sifati qanday?
– turizm xizmat sifatini qanday baholash mumkin?
– turistlarning xizmatlarga boʻlgan umidlari qanday?
– turistik xizmat koʻrsatishdagi noelastiklikning asosiy sabablari nimada?
– turistik xizmat koʻrsatish darajasini oshirish uchun tashkilotlar qanday choralar koʻrishlari kerak?

Turizm korxonalar rahbariyati qaror qabul qilishda foydalanishi mumkin boʻlgan oʻz vaqtida, tegishli ma’lumotlarni taqdim etish uchun oʻz nuqtai nazarlarini uzluksiz tarzda baholashlari kerak. Ma’lumki, uzluksiz monitoring uchun bir martalik oʻrganish har qanday holatda yetarli emas degan xulosaga keldik . Shuning uchun mavjud axborotlarni toʻplash, qayta ishlash va saqlashning toʻliq tizimini yaratish zarur.

2-jadvalda turistlarni doimiy ravishda talabini oʻrganish mexanizmi keltirilgan.

2-jadval

Turizm xizmat koʻrsatish sifatini baholash boʻyicha tadbirlar ketma-ketligi

Kuzatish turi	Chastotasi	Maqsadi
Turistlarning shikoyatlarini qarab chiqish	Doimiy	Reabilitatsiya qilish maqsadida norozi boʻlgan turistlarni aniqlash; eng koʻp tarqalgan xizmat koʻrsatishdagi xatolarni ajratib olish.
Sotishdan keyingi tadqiqotlar	Doimiy	Tadqiqot jarayonida xaridorlar bilan teskari aloqalarni oʻrnatish; zudlik bilan holatni tuzatish imkoniyatlari.
Fokus guruhlarni oʻtkazish	Har oy	Alohida turizm xodimlari ishini baholash, treninglar oʻtkazishda olingan axborotlardan foydalanish, xodimlar malakasini oshirish va ragʻbatlantirish.
“Sirli sayyoh”	Har chorak	“Turkompaniya” oʻzaro munosabatlarining joriy holatini kuchli va kuchsiz tomonlarini baholash.

Turizm xodimlarini baholash	Har chorak	Turistik xizmatlar va xodimlarning ichki sifatini oʻlchash; sifatni oshishi boʻyicha toʻsiqlarni aniqlash; xodimlar motivatsiyasini aniqlash.
Sifatning umumbozor darajasini baholash	Bir yilda uch marta	Raqobatchilarga nisbatan turistik korxonaning oʻrnini baholash, sifatga yoʻnaltirilgan faoliyatning ustuvorligini aniqlash; sifat darajasi boʻyicha vaqtinchalik oʻzgarishlarni kuzatish.

Tadqiqotlarimizdan olingan xizmatlar sifati toʻgʻrisida mijozlarning xulosasiga koʻra, ularga beshta jamlangan mezonni aniqlash imkonini berdi. Tanlangan parametrlar juda umumiy boʻlib, isteʼmolchi kutganlarini shakllantirishning asosiy chizmasini tavsiflash uchun moʻljallangan.

Xulosa Tahlillar shuni koʻrsatmoqdaki, turizm xizmatlari sifati mezonlari boʻyicha ishonchlilik taklif qilingan xizmatlarni oʻz vaqtida va puxtalik bilan yetkazib berish qobiliyatini ifodalab, eng muhim mezon hisoblanadi hamda ushbu parametrning turistik xizmat sifatini baholashdagi ulushi yuqori hisoblanadi. Ishonchlilik turistik xizmat sifatining asosiy omili hisoblanadi. Agar maʼlum bir turistik korxonaga nisbatan ishonch boʻlmasa, sayyohni jalb qilish qiyin boʻladi. Yoki turistik tashkilot oʻz faoliyatida doimo xato qilsa, berilgan vaʼdalarni bajarmasa, mijoz tez orada uning toʻgʻri va barqaror ishlashi mumkinligiga ishonmay qoʻyadi. Bunda hatto xodimlarining samimiy munosabati va kechirim soʻrashi ham turistik korxona faoliyatini yaxshilashga yordam bermaydi. Agar sayyoh bir qator rad etishlarga duch kelsa, u bilan muloqot qilish qanchalik yoqimli boʻlmasin va kechirim soʻrash qanchalik samimiy boʻlishidan qatʼiy nazar, u turistik korxona xizmatlaridan bosh tortadi.

Адабиётлар/Литература/References:

1. Alikaeva M.V., Ketova F.R., Oborin M.S. Modelling of the brand promoting process for a resort and recreation destination using IDEF methodology // Revista Espacios digital. 2019. Vol. 40. №6. P. 29.
2. Барабанова О.А., Васильев В.А., Одиноков С.А. Семь инструментов управления качеством. М.: МАТИ – РГТУ им. Циолковского, 2001. 93 с.
3. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. М.: КНОРУС, 2008. 288 с.
4. Гудковских М.В. Методика комплексной оценки туристско-рекреационного потенциала // Географический вестник. Туризм и рекреационная география. 2017. Вып.1(40). С. 102– 116. 5. Елисеева Е.Н., Жагловская А.В. Менеджмент качества. М.: МИСиС, 2018. 108 с.
5. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2002. 288 с.
6. Кетова Ф.Р. Оценка эффективности туризма в регионе с учетом вовлеченности в информационное пространство (на примере Кабардино-Балкарской Республики) // Экономика. Информатика. 2021. №3. С. 465–475.
7. Крутик А.Б. Мультипликативный эффект в развитии теории туризма // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2011. №3(9). С. 29–38.
8. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства. К.: Знання, 2012. 343 с.
9. Мишин В.М. Управление качеством. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. 463 с.

10. Чернышов В.Н., Образцов Д.В., Платёнкин А.В. Моделирование информационных процессов и исследование в ИТ. Тамбов: Тамбовский гос. технич. ун-т, 2017. 97 с.
11. Морозов М.А., Морозова Н.С. Формирование системы показателей для оценки эффективности деятельности регионов в сфере туризма // Известия Сочинского государственного университета. 2015. №2(35). С. 105–115. 13. Оборин М.С., Митрофанова И.А. Стратегия развития туристско-рекреационной деятельности: региональный аспект // Региональная экономика. Юг России. 2018. №2. С. 49–57.
12. Путинцева Н.Н. Оценка туристского потенциала регионов России // Интерэкспо Гео-Сибирь. 2007. Вып.6. С. 164-168.
13. Тимиргалеева Р.Р., Гришин И.Ю., Шостак М.А. Управление развитием предприятий туристско-рекреационной сферы на основе внутреннего маркетинга: Монография. Симферополь: Ариал, 2015. 275 с.
14. Чудновский А.Д., Сенин В.С. Туристские услуги. Туристское обслуживание. М.: ФиС, 2008. 224 с.
15. Эванс Дж. Управление качеством. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. 67
16. Kotler P. Marketing places. New York: Free press, 1993. 367 p.

SCIENCEPROBLEMS.UZ

ИЖТИМОИЙ-ГУМАНИТАР ФАНЛАРНИНГ ДОЛЗАРБ МУАММОЛАРИ

№ 11 (4) – 2024

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ACTUAL PROBLEMS OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари” электрон журнали 2020 йил 6 август куни 1368-сонли гувоҳнома билан давлат рўйхатига олинган.

Муассис: “SCIENCEPROBLEMS TEAM” масъулияти чекланган жамияти

Таҳририят манзили:

100070. Тошкент шаҳри, Яккасарой тумани, Кичик Бешёғоч кўчаси, 70/10-уй. Электрон манзил: scienceproblems.uz@gmail.com

Боғланиш учун телефонлар:

(99) 602-09-84 (telegram).