

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ  
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ  
DSc.03/30.12.2019.I.18.01 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ  
АСОСИДА БИР МАРТАЛИК ИЛМИЙ КЕНГАШ**

---

**САМАРҚАНД ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ**

**ЖАНЗАКОВ БЕКЗОТ КУЛМАМАТ ЎҒЛИ**

**ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИСТЛАРГА ХИЗМАТЛАР КЎРСАТИШДА  
ЮҚОРИ СИФАТ ВА РАҚОБАТБАРДОШЛИКНИ ТАЪМИНЛАШ  
УСУЛЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

**08.00.17 – Туризм ва меҳмонхона фаолияти (иқтисодиёт фанлари)**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD)  
диссертацияси автореферати мундарижаси**

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

**Content of dissertation abstract of doctor of philosophy (PhD)  
in economic sciences**

**Жанзаков Бекзот Кулмамат ўғли**

Ўзбекистонда туристларга хизматлар кўрсатишда юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш усулларини такомиллаштириш..... 3

**Жанзаков Бекзот Кулмамат угли**

Совершенствование методов обеспечения конкурентоспособности и высококачественного обслуживания туристов в Узбекистане ..... 27

**Janzakov Bekzot Kulmamat ugli**

Improving the methods of ensuring competitiveness and high quality services for tourists in Uzbekistan ..... 49

**Эълон қилинган ишлар рўйхати**

Список опубликованных работ  
List of published works ..... 53

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ  
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ  
DSc.03/30.12.2019.I.18.01 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ  
АСОСИДА БИР МАРТАЛИК ИЛМИЙ КЕНГАШ**

---

**САМАРҚАНД ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ**

**ЖАНЗАКОВ БЕКЗОТ КУЛМАМАТ ЎҒЛИ**

**ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИСТЛАРГА ХИЗМАТЛАР КЎРСАТИШДА  
ЮҚОРИ СИФАТ ВА РАҚОБАТБАРДОШЛИКНИ ТАЪМИНЛАШ  
УСУЛЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

**08.00.17 – Туризм ва меҳмонхона фаолияти (иқтисодиёт фанлари)**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
АВТОРЕФЕРАТИ**

Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида В2019.2.PhD/Iqt910 рақам билан рўйхатга олинган.

Диссертация Самарқанд давлат университетида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (Ўзбек, рус, инглиз (резюме)) Илмий кенгаш веб – саҳифасида (www.sies.uz) ва «Ziynet» Ахборот-таълим порталида (www.ziynet.uz) жойлаштирилган.

Илмий раҳбар:

Сафаров Баходирхон Шахриёрович  
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

Расмий оппонентлар:

Тўхлиев Искандар Суёнович  
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

Алиева Махбуба Тойчиевна  
иқтисодиёт фанлари доктори, доцент

Етакчи ташкилот:

Урганч давлат университети

Диссертация ҳимояси Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти ҳузуридаги илмий даражалар берувчи DSc.03/30.12.2019.I.18.01 рақамли илмий кенгаш асосида бир марталик илмий кенгашнинг 2021 йил «30» 07 соат 12<sup>00</sup> даги мажлисида бўлиб ўтади. Манзил: 140100, Самарқанд шаҳри, Амир Темур кўчаси, 9-уй. Тел: (998 66) 233-19-84; Факс:(998 66) 231-12-53, e-mail: sies\_info@edu.uz.

Диссертация билан Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг Ахборот-ресурс марказида танишиш мумкин (033 рақам билан рўйхатга олинган). Манзил: 140100, Самарқанд ш., А.Темур кўчаси, 9-уй. Тел.: (99866) 233-19-84; Факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies\_info@edu.uz.

Диссертация автореферати 2021 йил «15» 07 кун таркатида  
(2021 йил «15» 07 даги 3 рақамли реестр баённомаси).



М.Э. Пўлатов

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосида бир марталик илмий кенгаш раиси, и.ф.д., профессор

Н.Э. Ибадуллаев

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосида бир марталик илмий кенгаш илмий котиби, и.ф.н., доцент

М.М. Мухаммедов

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосида бир марталик илмий кенгаш қошидаги бир марталик илмий семинар раиси, и.ф.д., профессор

## КИРИШ (фалсафа доктори (PhD) диссертацияси аннотацияси)

**Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати.** Жаҳон иқтисодиётининг глобаллашуви ва халқаро интеграция жараёнларининг жадаллашуви шароитида туризм дунёнинг етакчи стратегик соҳаси сифатида тез суръатларда ривожланмоқда. Бутун жаҳон туризм ташкилоти (БТТ)нинг маълумотларига кўра, «2019 йилда дунё иқтисодиётида 330 миллион киши банд бўлиб, жаҳон ялпи ички маҳсулотининг 10,3 фоизи ва хизматлар экспортининг 28,3 фоизи туризм соҳасига тўғри келган»<sup>1</sup>. Шу билан, кўп мамлакатлар ҳозирги кунда туризм соҳасини жадал суръатлар билан ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратмоқда.

Жаҳонда туристлар оқимини муайян мамлакатларга йўналтириш, уларга сифатли туристик хизматлар кўрсатиш жараёнларида юзага келаётган қатор муаммоларни бартараф этиш бўйича илмий ечим топиш юзасидан мақсадли изланишлар олиб борилмоқда. Бироқ туристик хизматларнинг сифат даражасини истеъмолчилар талаби бўйича баҳолаш, туризм субъектларининг рақобатбардошлик индексини кўрсаткичлар интеграцияси асосида аниқлаш ҳамда сифат мезонларини сайёҳлар эҳтиёжларига мос ҳолда такомиллаштириш бўйича соҳада илмий изланишлар олиб борилиши тақозо этилади.

Янги Ўзбекистонни барпо этишда муҳим стратегик соҳа сифатида «туризм индустриясини жадал ривожлантириш, иқтисодиётда унинг роли ва улушини ошириш, туристик хизматларни диверсификация қилиш ва сифатини яхшилаш...»<sup>2</sup> устувор йўналиш сифатида белгиланган. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Олий Мажлисга Мурожаатномасида «Туризмни ривожлантириш бўйича 2021 йилда ҳам изчил ислохотларни давом эттирамиз»<sup>3</sup>, — деб таъкидланганидек, келгусида ташриф буёраётган сайёҳлар диди ва талабларига жавоб берадиган юқори сифатли туристик хизматлар кўрсатиш тармоғининг жаҳон бозоридаги рақобатбардошлигини таъминлаш усулларини такомиллаштириш долзарб ҳисобланади. Республикада мазкур масалаларга доир кенг кўламли чуқур илмий-тадқиқот ишларини олиб бориш ўта муҳим аҳамиятга эга.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 2 декабрдаги ПФ-4861-сон «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида», 2019 йил 5 январдаги ПФ-5611-сон «Ўзбекистон Республикасида туризмни жадал ривожлантиришга оид кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида», 2020 йил 28 майдаги ПФ-6002-сон «Коронавирус пандемиясининг салбий таъсирини камайтириш учун туризм соҳасини қўллаб-қувватлашга доир кечиктириб бўлмайдиган чора-тадбирлар тўғрисида», 2021 йил 9 январдаги ПФ-6165-сон

<sup>1</sup> WTTC. Travel & Tourism Economic Impact 2019 World. <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947 сонли «2017 -2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналишлари бўйича Ҳаракатлар стратегияси». Ўзбекистон Республикаси қонуни ҳужжатлари тўплами, 2017 йил 6-сон 70-модда.

<sup>3</sup> Ўзбекистон Республикаси Президентининг Олий Мажлисга Мурожаатномаси. 29 декабрь 2020 йил / Халқ сўзи. 2020 йил 30 декабрь.

«Ўзбекистон Республикасида ички ва зиёрат туризмни янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармонлари ҳамда мазкур соҳага тегишли бошқа меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифалар ижросини таъминлашда мазкур диссертация тадқиқоти муайян даражада хизмат қилади.

**Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги.** Мазкур тадқиқот республикада фан ва технологияларни ривожлантиришнинг I. «Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодий шакллантириш» устувор йўналишига мувофиқ бажарилган.

**Муаммонинг ўрганилганлик даражаси.** Туристик хизматлар рақобатбардошлигини таъминлаш ва хизмат кўрсатиш сифат даражаси билан боғлиқ муаммолар хорижлик олимлардан L.Dwyer, Ch.Kim, A.Poon, P.Keller, T.Bieger, P.Krugman, E.Bordas, B.Ritchie, J.Crouch, M.Porter<sup>4</sup> кабилар томонидан ўрганилган.

Республикамизда К.Х.Абдурахмонов, Н.Т.Тухлиев, М.Э.Пўлатов, И.С.Тухлиев, М.Қ.Пардаев, М.Р.Болтабоев, М.М.Мухаммедов, Б.Ш.Сафаров, Д.Х.Асланова, М.Т.Алимова, М.Т.Алиева, А.А.Эштаев, О.Х.Хамидов, Н.Э.Ибадуллаев<sup>5</sup> ва бошқа олимлар томонидан илмий изланишлар олиб борилган.

Юқорида тилга олинган олимларнинг илмий изланишларида туризмни ривожлантириш масалалари кенг ёритилган бўлсада, лекин, айнан юқори сифатли туристик хизматлар кўрсатиш ва уларнинг рақобатбардошлигини таъминлаш муаммолари етарлича ўрганилмаганлиги мазкур диссертация

<sup>4</sup>Dwyer L., Kim Ch. Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. Current Issues in Tourism Vol. 6, 2003; Poon, A. Tourism, Technology and Competitive Strategies. CAB International, New York, 1993; Keller P., Bieger T., Innovation in tourism-creating customer value: 55<sup>th</sup> congress 2005, Brainerd, USA; Krugman P. Competitiveness: a Dangerous obsession. In: Competitiveness. An International Economics Reader. -N.Y.: Foreign Affairs, 1994, pp. 1-17; Bordas, E. Competitiveness of Tourist Destinations in long distance markets. The Economics of Tourism Destinations. Burlington: Elsevier, 1994; Crouch, J. & Ritchie, B. The competitive destination- a sustainable tourism perspective. Cambridge: Cabi Publishing, 2003; Портер М. Конкуренция. - М.: Вильямс, 2000. -С.: 174-191.

<sup>5</sup>Абдурахмонов К.Х. Менеджмент туризма: Учебное пособие. -Т.: Филiaal ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» в г. Ташкенте, 2013.-248 с.; Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана. -Т.: Гос. Науч. Изд. «Ўзбекистон миллий энциклопедияси», 2006. -386 б.; Пўлатов М.Э., ва бошқалар. Глобал иқтисодий ривожланиш (туризм иқтисодиёти).Ўқув қўлланма.Т.: Фан ва технология, 2018. -296 б.; Тухлиев И. Туризм асослари. -Самарқанд, СамИСИ. 2010. -271 б.; Пардаев М. ва бошқалар. Туризмни режалаштириш. Дарслик. Т.: «Иқтисод ва молия» 2008.-262 б.; Boltabayev M.P., Tuxliyev I.S. Turizm: nazariya va amaliyot. -Т.: «Fan va texnologiya», 2018, - 400 б.; Мухаммедов М. ва бошқалар. Минтака иқтисодиётининг замонавий муаммолари. Монография.-Т.: LESSON PRESS, 2020; Сафаров Б.Ш. Миллий туризм хизматлар бозорини инновацион ривожлантиришнинг методологик асослари // Монография. -Т.: «Фан ва технология» нашриёти, 2016. 184 б.; Асланова Д.Х. Модели формирования туристского кластера за рубежом // «Сервис», 2013. № 1, С: 4-9; Алимова М.Т. Худудий туризм бозорининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари (Самарқанд вилояти мисолида). DSc. илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация. -С.: СамИСИ, 2017. -265 б.; Алиева М.Т. Иқтисодий эркинлаштириш шароитида туризм хизматлари соҳасини бошқаришнинг иқтисодий жиҳатлари (Ўзбекистон Республикаси мисолида). икт. фан. докторлик диссертацияси автореферати. -С.: СамИСИ, 2019. -77 б.; Эштаев А.А. Глобализация шароитида туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегияси (Ўзбекистон Республикаси туризм тармоғи мисолида). икт. фан. докторлик диссертацияси автореферати -С.: СамИСИ, 2019. -120 б.; Хамидов О. Выбор конкурентной стратегии предприятий на рынке туристических услуг Узбекистана: канд. дисс. автореф. 2006 -22 с.; Ибадуллаев Н. Туристик ресурслардан фойдаланиш самардорлигини ошириш имкониятлари (Самарқанд вилояти мисолида). -икт. фан. ном.дисс. автореферати. -Самарқанд, 2010.

мавзусини танлаш, тадқиқот мақсад ва вазифаларини белгилаш учун асос бўлди.

**Диссертация тадқиқотининг диссертация бажарилган олий таълим муассасасининг илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги.** Мазкур диссертация тадқиқоти Самарқанд давлат университети №SIRB-02 «Рақамли иқтисодиёт шароитида ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш соҳаларини самарали ривожлантиришнинг инновацион усуллари» мавзусидаги илмий-тадқиқот ишлари режасига мос келади ҳамда №ОТ-Ф1-61 «Ўзбекистоннинг туристик-рекреацион салоҳиятини ривожлантиришда минтакавий геоахборат тизимини шакллантириш» мавзусидаги амалий лойиҳаси билан боғлиқ ҳолда бажарилган.

**Тадқиқотнинг мақсади** мамлакатимизда туристларга хизмат кўрсатишда юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш усулларини такомиллаштириш бўйича илмий таклиф ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

**Тадқиқотнинг вазифалари:**

туризм соҳасида «туризмда инновацион хизмат», «юқори сифатли туристик хизмат» ва «туристик хизмат рақобатбардошлиги» тушунчаларини иқтисодиёт тармоқларидаги юқори сифат даражасини инобатга олган ҳолда илмий- назарий жиҳатдан асослаш;

юқори сифатли ва рақобатбардош туристик хизматлар билан таъминланиш даражасини баҳолашнинг услубий асосларини такомиллаштириш;

туристларга сифатли ва рақобатбардош хизматлар кўрсатиш тизимини шакллантириш ва ривожлантиришга оид хорижий тажрибаларни ўрганиш ва улардан Ўзбекистон шароитида фойдаланиш йўллари ва йўналишларини ишлаб чиқиш;

республикада юқори сифатли туристик хизматлар бозорини ўрганиш ва унинг рақобатбардошлигини ошириш усулларини илмий асослаш;

туристик хизматлар кўрсатиш кластерини шакллантириш асосида соҳада юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш имкониятларини аниқлаш ҳамда улардан самарали фойдаланиш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш;

рақобатбардошликни таъминлашда юқори сифат стандартлари ва инновацияга асосланган туристик хизмат турларидан фойдаланишнинг концептуал йўналишларини асослаш;

рақамли иқтисодиёт шароитида эконометрик моделлар асосида туристларга кўрсатиладиган юқори сифатли рақобатбардош хизмат турларининг истиқбол параметрларини ҳисоблаш ва амалга ошириш бўйича тавсиялар ишлаб чиқиш.

**Тадқиқотнинг объекти** сифатида Ўзбекистонда туристик хизмат кўрсатувчи субъектларнинг иқтисодий фаолияти олинган.

**Тадқиқотнинг предмети** туристларга хизмат кўрсатишда юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

**Тадқиқотнинг усуллари.** Диссертацияда индукция ва дедукция, анализ ва синтез, график ва такқослама таҳлил, SWOT таҳлили, статистик ва эконометрик моделлаштириш, чизикли трендлаш каби усуллардан фойдаланилган.

**Тадқиқотнинг илмий янгилиги** қуйидагилардан иборат:

«туризмда инновацион хизмат» тушунчасининг таърифи туристларга таклиф этиладиган хизматларда янги технологиялар, янги гоё ва илмий-инновацион хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда такомиллаштирилган;

туристик хизматларнинг юқори сифат ва рақобатбардошлик даражасини баҳоловчи кўрсаткичлар тизими ишлаб чиқилган ҳамда кичик туристик субъектлар учун хизмат кўрсатиш бўйича такомиллаштирилган сифат мезонлари таклиф этилган;

туризмда юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминловчи ҳамда соҳа жозибадорлигини ошириш имкониятини яратувчи Самарқанд минтақавий туристик хизмат кўрсатиш ҳудудий кластери таклиф этилган;

рақамли иктисодиёт шароитида юқори сифатли рақобатбардош хизмат кўрсатиш бўйича пандемиянинг таъсирини ҳисобга олувчи туризмни ривожлантиришнинг 2021-2024 йиллар учун прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилган.

**Тадқиқотнинг амалий натижаси** қуйидагилардан иборат:

туристик хизмат кўрсатувчи субъектлар учун ишлаб чиқилган мезонлар, рақобат стратегияси ҳамда туристик хизматлар сифат даражасини аниқлаш услубияти бўйича амалий тавсиялар ишлаб чиқилган;

инновацияга асосланган юқори сифат даражаси ва рақобатбардошлигини ифодаловчи кўрсаткичлар тизими ҳамда туристик хизмат турларидан фойдаланишнинг муҳим йўналишлари бўйича илмий-амалий тавсиялар ишлаб чиқилган;

юқори сифатли туризм хизматлари кўрсатишга ихтисослашган ҳудудий туристик кластерни шакллантириш ва унинг мақбул тузилмаси бўйича Самарқанд минтақасида туризм рақобатбардошлигини таъминлашнинг амалий аҳамияти асосланган.

**Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги** тадқиқотда қўлланилган методологик ёндашув ва усулларнинг мақсадга мувофиқлиги, ахборотлар базаси расмий манбаларидан, жумладан, Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш ҳамда Давлат статистика қўмиталари расмий маълумотлари манбаларидан олингани, тегишли хулоса ва таклифлар амалда синовдан ўтказилганлиги, натижалар ваколатли давлат органлари томонидан маъқулланганлиги билан изоҳланади.

**Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти.** Тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти юқори сифатли хизматлар ҳажмини аниқлаш услубиятининг илмий асосланганлиги, минтақалар туризмида нарх сиёсати ҳисобга олинган рақобат стратегияси ишлаб чиқилганлиги, юқори сифатли туристик хизматлар бозорининг ташкилий-иқтисодий тузилмаси бўйича таклифлари ёритиб берилганлиги, шунингдек туризм субъектлари учун



умумий рақобатбардошлик индекси, хизмат кўрсатиш ҳудудий туристик кластерининг таклиф этилганлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти шундаки, туризм соҳасида юқори сифатли хизмат кўрсатиш ва рақобатбардошликни таъминлаш усулларини такомиллаштириш бўйича ҳудудларда комплекс чора тадбирлар ишлаб чиқишда ҳамда «Инновацион иқтисодиёт», «Туризм иқтисодиёти», «Инвестициялар ва инновациялар», «Туризм ва меҳмонхона хизматлари иқтисодиёти» каби фанлар бўйича ўқув дастурлари, дарслик ва ўқув қўлланмалари ҳамда соҳага оид луғатлар ишлаб чиқишда фойдаланиш мумкинлиги билан изоҳланади.

**Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши.** Ўзбекистонда туристларга хизмат кўрсатишда юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш усулларини такомиллаштириш бўйича олинган илмий-услубий натижаларни амалиётда қўллаш асосида:

республикамиз туризмни ривожлантиришда «туризмда инновацион хизмат» тушунчасининг такомиллашган таърифи олий таълим бакалавриат йўналиши учун мўлжалланган «Инновацион иқтисодиёт» ўқув қўлланмасини яратишда фойдаланилган (Ўзбекистон Республикаси Олий ва Ўрта махсус таълим вазирлигининг 2020 йил 4-майдаги 285-сон буйруғига асосан 285-194 сонли нашр рухсатномаси). Ушбу таклифнинг қўлланиши туристларга хизмат кўрсатишда янги технологиялар, янги гоа ҳамда инновацион ёндашувларни илмий асослаш, амалиётга тадбиқ этиш ва соҳани жадал ривожлантириш учун имкониятларни яратган;

туристик хизматларнинг юқори сифат ва рақобатбардошлик даражасини баҳоловчи кўрсаткичлар тизими ҳамда кичик туристик субъектлар учун сифатли хизмат кўрсатиш мезонларини такомиллаштириш бўйича ишлаб чиқилган илмий таклифи Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш Давлат қўмитаси амалиётга жорий қилинган (Туризмни ривожлантириш Давлат қўмитасининг 2020 йил 19 ноябрдаги 02-16/5480-сон маълумотномаси). Ушбу таклифнинг амалиётга жорий этилиши натижасида, туристик хизматларнинг юқори сифат ва рақобатбардошлик даражасини баҳоловчи кўрсаткичлар тизими ва кичик туристик субъектлар учун сифатли хизмат кўрсатиш мезонлари такомиллаштирилиб, туристик хизмат турларидан самарали фойдаланиш даражасини аниқлаш имконияти яратилган;

республика туризмида юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминловчи ҳамда соҳа жозибадорлигини ошириш имкониятини яратувчи Самарқанд минтақавий туристик хизмат кўрсатиш ҳудудий кластерини шакллантириш, шунингдек унинг мақбул тузилмаси бўйича тақдим этилган таклиф Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш Давлат қўмитаси амалиётга жорий қилинган (Туризмни ривожлантириш Давлат қўмитасининг 2020 йил 19 ноябрдаги 02-16/5480-сон маълумотномаси). Мазкур таклифни амалиётга жорий этиш натижасида, минтақаларда туристик инфратузилмани ривожлантириш ва унинг таркибий субъектлари ўртасидаги кооперацион алоқаларни мувофиқлаштириш асосида юқори сифатли рақобатбардош туристик хизматларни экспорт қилиш имконияти кенгайган;

юқори сифатли рақобатбардош хизмат кўрсатиш бўйича коронавирус пандемиясининг таъсирини ҳисобга олувчи туризмни ривожлантиришнинг 2021-2024 йилларга мўлжалланган прогноз параметрлари бўйича олинган илмий тавсиялар Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш Давлат кўмитаси амалиётига жорий этилган (Туризмни ривожлантириш Давлат кўмитасининг 2020 йил 19 ноябрдаги 02-16/5480-сон маълумотномаси). Ушбу прогноз натижаларига кўра, мамлакатимизда туризм соҳасида амалга оширилаётган кенг кўламли ислохотлар натижасида, 2024 йилга бориб, юқори сифатли туристик хизматлардан олинадиган даромаднинг 2019 йилга нисбатан 17,7% га ва капитал инвестицияларнинг ҳажми эса 25% га ўсиши кутилмоқда.

**Тадқиқот натижаларининг апробацияси.** Тадқиқот натижалари 5 та халқаро ва 4 та республика илмий-амалий конференцияларида муҳокамадан ўтказилган ва маъқулланган.

**Тадқиқот натижаларининг эълон қилинганлиги.** Диссертациянинг асосий натижалари жами 19 та илмий иш, жумладан, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги ОАК томонидан докторлик диссертацияларининг асосий илмий натижаларини чоп этиш учун тавсия этилган нашрларда 8 та илмий мақола, шундан 4 та республика, 4 та хорижий журналларда чоп этилган.

**Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми.** Диссертациянинг таркиби кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Ишнинг умумий ҳажми 134 бетни ташкил этади.

## ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

**Кириш** қисмида тадқиқот мавзусининг долзарблиги ва зарурати, мақсади ва вазифалари, объекти ва предмети, усуллари, илмий янгилиги ва амалий натижалари баён қилинган, шунингдек, олинган натижаларнинг илмий ва амалий аҳамияти, амалиётга жорий қилиниши, ишнинг ишончлилиги, нашр қилинган ишлар сони ва апробацияси, диссертация ишининг таркибий тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

Диссертациянинг «**Туризм соҳасида юқори сифатли ва рақобатбардош хизматлар кўрсатиш тизимини такомиллаштиришнинг илмий-назарий асослари**» деб номланган биринчи бобида туристик хизматлар кўрсатишда рақобатбардошлик ва юқори сифатни таъминлашнинг назарий асослари, туристик хизмат кўрсатишнинг моҳияти ва иқтисодий аҳамияти, юқори сифатли туристик хизмат кўрсатиш даражасини баҳоловчи кўрсаткичлар тизими, шунингдек, мазкур соҳада рақобатбардошлик ва жозибадорликни таъминлашга доир хорижий ва маҳаллий олимлар томонидан олиб борилган тадқиқот натижалари ва тараққий этган давлатларнинг илғор тажрибаларидан Ўзбекистон шароитида фойдаланиш масалаларини тадқиқ этиш асосида илмий-назарий хулоса, услубий-амалий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишга асосий эътибор қаратилган.

Тадқиқот ишида туристларга кўрсатиладиган юқори сифатли хизматларнинг оддий хизматлардан фаркланиш хусусиятлари асослаб берилган, яъни:

туристик хизмат кўрсатиш юқори малакали (камида уч йил соҳа бўйича иш тажрибасига эга бўлган) ходимлар томонидан амалга оширилиши;

туризм билан боғлиқ хизматлар кўрсатиш иқтисодийнинг инновацион технологияларга асосланган хизматларини ўз ичига олиши (замонавий онлайн хизматлар, электрон савдо иловалари асосида туристик товар ва хизмат харид қилиш кабилар);

инновацион туризм хизмат турларини туристлар дид ва эҳтиёжи асосида қўллаш имкониятининг мавжудлиги (янги турдаги кўнгилочар тадбирлар, турли интеллектуал конкурслар, мавзули шоулар ва бошқалар);

хизмат турлари ва сифатидан қониқиш даражасини анкета сўровномалари ва мақсадли тестлар асосида баҳолаш имкониятининг мавжудлиги ҳисобланади.

Юқори сифатга эришишда хизматларда инновацияларни жорий этиш алоҳида аҳамиятга эга. Инновацион хизматлар туристлар нигоҳида бутунлай янги сифат ва кўриниш билан намоён бўлади ва бошқа хизматлардан ажралиб туради. Юқоридаги ва бошқа жиҳатларни эътиборга олган ҳолда, бизнинг таърифимизга кўра, *туризмда инновацион хизмат – бу туристлар диди ва талабларини қондириш мақсадида тақлиф этиладиган, туризм соҳасига татбиқ этиладиган янги гоя, технология ва илмий ишланмаларни ўз ичига оладиган замонавий хизмат ҳисобланади.*

Тадқиқотларнинг кўрсатишича, туристик хизматларнинг сифатига қараб даражалаш ҳар хил давлатларда турлича амалга оширилади. Ўзбекистонда бу борада ўзига хос тажриба мавжуд бўлиб, туроператор ва турагентлар тур пакетларни сотишда шартли равишда туристик хизматларни люкс, биринчи класс, туристик класс ва тежамли (эконом) класс этиб белгилайдилар<sup>6</sup>.

Шундан келиб чиққан ҳолда биз юқори сифатли туристик хизматга туристларнинг жисмоний ва эстетик эҳтиёжларини тўлиқ қондирадиган, хавфсиз, атроф муҳитга зарар келтирмайдиган, хизмат кўрсатишнинг барча босқичларида сифати пасаймайдиган, сифатли инфратузилма шароитида рўй берадиган, инновацион технологиялар жалб қилинадиган малакали хизмат деб таъриф бердик.

Туристларга юқори сифатли хизмат кўрсатишни амалга ошириш туризм рақобатбардошлигини таъминлашда муҳим роль ўйнайди ва соҳа мутахассисларининг фикрича қуйидагилар билан белгиланади, яъни:

рақобатбардошлик иқтисодий категория сифатида аниқ бозор ёки хизматга нисбатан релятивистик (нисбий) тушунча эканлиги;

рақобатбардошлик динамик хусусиятга эга бўлиб, фундаментал омиллар таъсирида вақт давомида ўзгариб бориши;

рақобатбардошлик туристик хизматларнинг ривожланиш даврига бевосита боғлиқ эканлиги;

<sup>6</sup>Boltabayev M.P., Tuxliyev I.S. Turizm: nazariya va amaliyot. –Т.: «Fan va texnologiya», 2018, - 400 b.

рақобатбардошлик кўрсаткичларининг туризм бозоридаги ўзгариш-ларга кучли боғланганлиги, бу эса, ўз навбатида, уни мунтазам чуқур тадқиқ этиш ва мониторингини юритишни тақозо этишлиги;

рақобатбардошликнинг туристик хизматлар бозор талабига, тур хизмат таркибига ҳамда истеъмолчиларнинг муайян хусусиятларига боғлиқлиги<sup>7</sup> кабилар билан белгиланади.

Бинобарин, туристик хизмат рақобатбардошлиги – бу муайян туристик хизмат турининг туризм бозоридаги бошқа рақобатчи шундай хизматга нисбатан эришган сифат, кадрлар малакаси, фойда (даромад) даражаси, бозордаги улуши каби нисбий кўрсаткичлар асосида ифодаланадиган ва баҳоланадиган тушунчадир.

Туризмда юқори сифатли туристик хизматлар рақобатбардошлигини таъминлаш, ўз навбатида, инновацион жараёнларга узвий боғлиқ эканлигини таъкидлаш жоиздир. Зотан, инновацион гоё, маҳсулот ва технологияларни мунтазам тарзда татбиқ этиш туризм соҳасини интенсив ривожлантириш, рақобатдош қилиш, янги самарали тизимни шакллантириш ва туризм хизматлари натижадорлигини оширишга мустаҳкам замин яратади.

Тадқиқот жараёнида туризмда рақобатбардошликни таъминлаш бўйича америкалик олим А.Пуннинг ушбу соҳада рақобатбардошликни таъминлаш бўйича ёндашуви<sup>8</sup>, М.Портернинг «жавоҳир» модели<sup>9</sup>, Л.Дуайер ва Ч.Кимнинг туристик дестинациялар рақобатбардошлигининг интеграллашган модели<sup>10</sup> ҳамда Ж.Крауч ва Б.Ричиларнинг рақобатбардошлик даражасига таъсир этувчи 36 та омилни ўз ичига олувчи моделлари<sup>11</sup> ўрганилди ва улардан тегишли йўналишларда фойдаланилди.

Туризмда хизматлар сифатини ўлчаш ва унинг рақобатбардошликка таъсирини баҳолаш бўйича кўплаб тадқиқотлар олиб борилган. Масалан, М.А.Титу ва бошқалар сўрономалар орқали меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини аниқлаб, унинг рақобатбардошликка таъсирини ижобий эканлигини логит модели орқали тасдиқлашган<sup>12</sup>. М.В.Кобяк эса хизматларни стандартлаштириш орқали сифат даражасини юқори даражага чиқариш ҳамда хизматлар рақобатбардошлигини таъминлаш мумкинлигини жаҳон тажрибасидан мисоллар орқали кўрсатиб берди<sup>13</sup>.

Замонавий туризмда хизмат кўрсатишда «акли» технологиялар тур пакетларнинг ажралмас қисмига айланиб бўлди. Масалан, баъзи йирик тур фирмалар вебсайтларида виртуал ассистентлар, онлайн бронлаш, виртуал

<sup>7</sup>Шакина Ж. М., Тлеубердиева А. Т. Формирование конкурентоспособности туристических услуг / Маркетинг в России и за рубежом. 2011. - № 6. -С. 115-121.

<sup>8</sup>Poon, A., *Tourism, Technology and Competitive Strategies*. Oxon, UK: CAB International. 1993. pp.123-129.

<sup>9</sup>Портер М. Конкуренция. — М.: Вильямс, 2000. -С. 174-191.

<sup>10</sup>Dwyer L., Kim Ch. Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism* Vol. 6, 2003. pp. 1-6.

<sup>11</sup>Crouch, J. & Ritchie, B. *The competitive destination- a sustainable tourism perspective*. Cambridge: Cabi Publishing, 2003. pp 1-20.

<sup>12</sup>Titu M.A., Raulea A.S., Titu S. Measuring Service Quality in Tourism Industry. *Procedia –Social and Behavioral Sciences*, 2016. pp. 294-301.

<sup>13</sup>Кобяк М.В. Качество туристических услуг как стратегическая основа развития туризма. *Экономика региона*, № 1, 2011. pp. 260-263.

тўлов хизматлари ва бошқаларсиз юқори сифатли туристик хизмат кўрсатишни тасаввур қилиб бўлмайди.

### 1-жадвал

#### Туристтик хизматларда юқори сифат даражасини баҳолаш кўрсаткичлари тизими<sup>14</sup>

Кўрсаткичлар	Алгоритмик ҳисоблаш тартиби ва формуллари	Изоҳ
<b>Юқори сифатли туристик хизмат кўрсатиш даражасини баҳоловчи миқдорий кўрсаткичлар</b>		
Меҳмонхонанинг люкс хоналар билан таъминланганлик даражаси	$L = \frac{N_{lux}}{N}$ $N_{lux}$ -люкс хоналар сони $N$ -жами ётоқ жойлар сони	Люкс-класс(элита) туристлар учун мавжуд инфратузилмани баҳолайди
Ресторанларнинг жами овқатланиш корхоналари сонига нисбати	$R = \frac{M_{rest}}{M}$ $M_{rest}$ -ресторанлар сони $M$ -жами овқатланиш корхоналари сони	Люкс-класс(элита) туристлар учун мавжуд овқатланиш инфратузилмасини баҳолайди
Чакирув бўйича транспорт люкс хизматларининг жами транспорт хизматлари сонига нисбати	$T = \frac{J_{lux}}{J}$ $J_{lux}$ -люкс такси хизматлари сони (ҳажми) $J$ -жами такси хизматлари сони (ҳажми)	Люкс-класс туристлар учун мавжуд транспорт инфратузилмасини баҳолайди
Қайта ташриф буюрган туристларнинг жами туристлар сонига нисбати	$V = \frac{b_{qayta}}{b}$ $b_{qayta}$ -қайта ташриф буюрган туристлар сони $b$ -жами туристлар сони	Туристтик дестинациянинг жозибадорлигини белгилайди
<b>Юқори сифатли туристик хизмат кўрсатишнинг рақамлаштирилганлик даражаси</b>		
Меҳмонхоналарда рақамли бронлашнинг кўйилганлиги- $D_1$	$D_1 = 0$ - йўлга қўйилмаган $D_1 = 1$ - йўлга қўйилган	Рақамли технологияларнинг жорий этилганлигини билдиради
Ресторанларда рақамли бронлашнинг кўйилганлиги- $D_2$	$D_2 = 0$ -йўлга қўйилмаган $D_2 = 1$ -йўлга қўйилган	Рақамли технологияларнинг жорий этилганлигини билдиради
Транспорт хизматларида рақамли бронлашнинг кўйилганлиги- $D_3$	$D_3 = 0$ - йўлга қўйилмаган $D_3 = 1$ -йўлга қўйилган	Рақамли технологияларнинг жорий этилганлигини билдиради
Қўшимча хизматларда рақамли бронлашнинг кўйилганлиги- $D_4$	$D_4 = 0$ -йўлга қўйилмаган $D_4 = 1$ -йўлга қўйилмаган	Рақамли технологияларнинг жорий этилганлигини билдиради

Жумладан, тадқиқот ишида юқори сифатли туристик хизмат кўрсатиш даражасини баҳоловчи кўрсаткичлар тизими ишлаб чиқилиб, уни қўллашнинг қуйидаги усуллари таклиф этилди (1-жадвалга қаранг).

<sup>14</sup> Ушбу жадвал муаллиф тадқиқотлари асосида ишлаб чиқилган.

Юқоридаги формулалар ёрдамида аниқланган туристик хизмат кўрсатиш сифат даражасининг рақамли технологияларга асосланганлигини акс эттирувчи кўрсаткичлардан фойдаланган ҳолда юқори сифатли туристик хизмат ҳажмига бўлган талаб ва таклиф мувозанати куйидагича ҳисобланади:

$$Dem(N_{lux}, P_{lux}) = \sum_{i=1}^{N_m} (Q_m * P_m * D_m) + \sum_{i=1}^{M_{rest}} (Q_r * P_r * D_r) + \sum_{i=1}^{J_{lux}} (Q_t * P_t * D_t) + \sum_{i=1}^{N_q} (Q_q * P_q * D_q) \quad (1)^{15}$$

Бу ерда:  $N_{lux}$  – жами ташриф буюрган люкс-класс туристлар сони;

$Q_{m,r,t,q}$  – тегишли битта хизматдан фойдаланган люкс-класс туристлар сони.

$P_{lux}$  – юқори сифатли туристик хизматлар ўртача нархи;

$Dem(N_{lux}, P_{lux})$  – юқори сифатли хизматларга талаб даражаси;

$P_m$  – 3-4-5 юлдузли меҳмонхоналарда битта хона учун ўртача нарх;

$P_r$  – ресторанларда бир марта овқатланиш бир турист учун ўртача нархи;

$P_t$  – чакирув бўйича транспорт хизматларининг битта турист учун ўртача нархи;

$P_q$  – битта қўшимча хизматнинг бир турист учун ўртача нархи;

$D_{m,r,t,q}$  – тегишли хизматнинг рақамлаштирилганлик даражаси;

$N_m$  – 3-4-5 юлдузли меҳмонхоналар сони;

$N_q$  – қўшимча хизматлар сони;

$M_{rest}$  – ресторанлар сони;

$J_{lux}$  – чакирув бўйича транспорт хизматлари сони;

Диссертацияда юқоридаги тенгламалар ёрдамида уларнинг ҳар бирига хос кўрсаткичлар ҳисобланган ва улардан туризм субъектлари фаолиятида фойдаланишнинг аҳамияти ҳамда зарурати амалий жиҳатдан асослаб берилган. Шунингдек, тадқиқот жараёнида хорижий ва маҳаллий соҳа олим ва мутахассисларининг илмий қарашларини ўрганиш натижасида муаллиф томонидан рақобатбардош юқори сифатли туристик хизматларнинг инновацион ривожланиш модели ишлаб чиқилган. Унда: 1) дестинация иклими ва экологик ҳолат; 2) туризм инфратузилмаси; 3) инновацион туризм тараққиётини таъминлайдиган ўзаро боғлиқ ва ёрдамчи саноат соҳаларининг ривожланганлик даражаси; 4) маҳаллий кадрлар малакаси; 5) тарихий-маданий объектларнинг муҳофазаланганлиги; 6) туризм соҳасини инновацион илмий ишланмалар билан таъминлайдиган илмий институтлар билан ҳамкорлик даражаси каби омиллар ҳисобга олинди. Қайд этилган 6 та узвий боғланган омиллар асосида инновацион туристик хизмат турларидан самарали фойдаланиш учун қулай муҳит яратиш йўналишлари илмий-амалий нуқтаи назардан асослаб берилди.

Тадқиқот ишида туристларга юқори сифатли ва рақобатбардош хизмат кўрсатиш бўйича АҚШ, Испания, Швейцария каби давлатлар тажрибасидаги туризмнинг рақобатбардошлик индекси, янги маршрутлар ишлаб чиқишнинг ўзига хос талаблари, кенг маркетинг тарғиботи орқали оммага етказиш йўллари, туризмдаги халқаро очиклик, эркинлик ва имтиёзлар ҳамда

<sup>15</sup>Ушбу формула муаллиф тадқиқотлари асосида ишлаб чиқилган.

инновацион технологияларни жорий этиш механизмлари, шунингдек, кенг тарқалган замонавий арт галереялар, жаз, поп ва бошқа жанрларда мусиқа концертлари, фильмлар ва турли санъат намуналари воситасида саёҳатчиларни жалб қилиш тadbирларидан республика туризм соҳасида фойдаланиш усуллари илмий асосланди.

Диссертациянинг «**Юқори сифатли ва рақобатбардош туристик хизматлар кўрсатишга таъсир этувчи омиллар таҳлили**» деб номланган иккинчи бобида республикада юқори сифатли туристик хизматлар кўрсатувчи хўжалик субъектларида нарх сиёсати ва рақобат стра-тегиясининг қўлланиш ҳолати, шунингдек туризм соҳасини ривожлантириш ва туристик хизматлар бозорида рақобатбардошликни таъминлашга таъсир этувчи омиллар ва улардан фойдаланиш тенденциялари таҳлил қилинди. Олинган натижа ва хулосалардан келиб чиққан ҳолда, тадқиқот ишида туристик хизматлар рақобатбардошгини баҳолашнинг умумий интеграллашган индекси ишлаб чиқилди. Бунда туризм субъектлари даромади, туризм бозоридаги улуши ва кадрларининг рақобатбардошлик салоҳияти, қайта алоқа натижасида аниқланган хизматлар сифати каби кўрсаткичлардан фойдаланилди.

Ушбу услубий ёндашув асосида диссертацияда Ўзбекистонда туризм субъектларининг хизмат кўрсатиш рақобатбардошлигини аниқлаш мақсадида Самарқанд вилоятидаги 25 та туристик субъектлар фаолияти таҳлил қилинди ва бу жараёнда мазкур тадқиқот муаллифи томонидан тавсия этилган кўрсаткичлар ёрдамида ҳисобланган рақобатбардошлик индексларига мувофиқ уларнинг рейтинги аниқланди.

Тадқиқот ишида туристик субъектлар ўртасида нарх бўйича рақобат ўйинлар назариясидан фойдаланиб моделлаштирилди ва потенциал рақобат стратегиялари илмий асосланди. Бунда Самарқанд вилоятида фаолият олиб бораётган «Малика Прайм» ва «Ориент Стар Самарқанд» меҳмонхоналари кўрсаткичларидан фойдаланиб, нарх бўйича (рақобат ўйини асосида) тўлов матрицалари тузилди ва таҳлил қилинди.

Таҳлил натижасида рақобат бошланишидан олдин айланма маблағи камроқ бўлган меҳмонхона нархни тушириб, кейин кўтариши билан нарх «жанги»нинг бошланиши ва айланма маблағи кўпроқ бўлган меҳмонхоналарда эса, аксинча, аввал нархни кўтариб, кейин тушириш тактикасини қўллаши рақобатни бошлаш учун мақбул эканлиги илмий асосланди.

Республикамиз туризм соҳасининг келгуси тараққиёти юқори сифатли туристик хизматларнинг рақобат стратегиясини белгилаб олишни тақозо этади. Юқори сифатли туристик хизматларнинг рақобат стратегияси – бу туристик хизмат кўрсатиш субъектлари ўртасида нарх, хизмат сифати, молиявий барқарорлик, рақобатбардошликни таъминлаш бўйича тузилган узок муддатли истиқбол режаси ва уни амалга оширишдан иборат. Шунга биноан, диссертацияда истиқболда Ўзбекистон туризмида юқори сифатли туристик хизматларнинг рақобат стратегияси йўналишлари илмий асосланди.

Республикамизда ўсиб бораётган юқори сифатли туристик хизматларга бўлган талаб ва унинг қондирилиши ўртасидаги муносабатлар юқори сифат-

ли туристик хизматлар бозори (кейинги ўринларда ЮСТХБ)да амалга оширилади.

Бизнингча, ЮСТХБ – бу истеъмолчиларга юқори сифатли туристик хизмат кўрсатиш асосида даромад олиш имкониятини яратадиган туристик хизматларга талаб ва таклиф мутаносиблигини акс эттирадиган иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

Тадқиқот ишида туристларга юқори сифатли ва рақобатбардош хизмат кўрсатишга таъсир қилувчи омиллар ташкилий, табиий, техник-технологик, иқтисодий-молиявий, ижтимоий-маънавий ва психологик гуруҳлар кесимида тадқиқ қилинган ва уларнинг ҳар бирига хос бўлган хусусиятлардан келиб чиққан ҳолда тегишли хулоса, таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

<p><b>Кучли томонлар</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- давлат томонидан туристик инфратузилмани ривожлантиришни рағбатлантирилиши;</li> <li>- туризм соҳасига ёндош бошқа тармоқ ва соҳаларнинг ривожланганлиги;</li> <li>- тарихий-маданий ёдгорликларнинг кўплиги;</li> <li>- республикада инсон ҳаёти хавфсизлиги таъминланганлиги;</li> <li>- мамлакатда халқаро очкилик сиёсатининг устуворлиги.</li> </ul>	<p><b>Заиф томонлар</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соҳада юқори малакали кадрларнинг етишмаслиги;</li> <li>- кичик туристик субъектлар учун такомиллашган сифат мезонларининг мавжуд эмаслиги;</li> <li>- туристик субъектлар учун ягона ҳудудий кооперацион тизимнинг шакллантирилмаганлиги;</li> <li>- туризм соҳасида мавсумийликнинг салбий таъсирини камайтириш бўйича аниқ методология ва стратегиянинг ишлаб чиқилмаганлиги.</li> </ul>
<p><b>Имкониятлар</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ҳукуматнинг юқори сифатли туристик хизматлар кўрсатишни ривожлантиришга алоҳида эътибор бераётганлиги;</li> <li>- халқаро туризмни ривожлантириш бўйича қулай географик жойлашуви;</li> <li>- давлат томонидан ички ва ташқи туризмнинг қўллаб қувватланиши;</li> <li>- аҳолининг ўртача даромадлари ўсиб бораётганлиги;</li> <li>- рақамли технологияларни қўллаш орқали тез ривожланиш имконияти.</li> </ul>	<p><b>Таҳдидлар</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- республика ҳудудлари бўйича туристик инфратузилманинг турли даражада ривожланганлиги;</li> <li>- маҳаллий аҳолининг катта қисмида саёҳат кўникмасининг етарли даражада шаклланмаганлиги;</li> <li>- халқаро туризм бозорида республикамизнинг кам танилганлиги;</li> <li>- жаҳон интернет тармоғида мамлакатимиз тўғрисида маълумотларнинг етарли эмаслиги.</li> </ul>

**1-расм. Юқори сифатли туристик хизматлар бозорининг ривожланиши бўйича SWOT таҳлили<sup>16</sup>**

Бу жараёнда SWOT<sup>17</sup> таҳлил усулидан республикада юқори сифатли туристик хизматлар бозорининг ривожланишига таъсир этувчи омиллар кўриб чиқилди (1-расм). Ушбу усул ёрдамида юқори сифатли хизматлар бозорининг ривожланишига таъсир этувчи омилларни кучли томонлар, имкониятлар, заиф жиҳатлар ва таҳдидларга ажратиб олиш орқали мазкур бозорнинг

<sup>16</sup>Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

<sup>17</sup>SWOT-стратегик режалаштиришдаги таҳлил усули бўлиб, омил ва ҳодисаларни 4 та гуруҳга ажратади.



республикамиздаги кейинги тараққиётини режалаштириш имконияти яратилади.

Республиканинг муҳим туристик дестинация (кулай жойлашув)га эга бўлган Самарқанд вилоятида 2015 йилдан 2019 йилгача туристлар сонининг қарийб 4 марта ортиши соҳада сифатли туристик хизматларга нисбатан талабнинг тез суръатда ўсиб бурганидан далолат беради (2-жадвал).

## 2-жадвал

### 2015-2019 йилларда Самарқанд вилоятида туризм соҳасининг ривожланиш динамикаси<sup>18</sup>

Т/р	Кўрсаткичлар	Йиллар:					
		2015	2016	2017	2018	2019	2019 й. 2015 й.га нисбати, %
1.	Вилоятга ташриф буюрган жами туристлар сони, киши	876971	1056250	1319630	2456000	3120000	355%
	Жумладан:						
	Хорижий туристлар сони, киши	64971	76250	179630	351000	560000	862%
	Маҳаллий туристлар сони, киши	812000	980000	1140000	2105000	2560000	415%
2.	Туристлик субъектлар сони, бирлик	242	252	292	468	841	347%
3.	Туристлик субъектлардан олинган даромад, млрд.сўм	111,9	130,2	156,3	146,3	245,7	219%
4.	Меҳмонхоналар фаолиятдан олинган даромад, млрд.сўм	32,8	40,9	51,1	63,1	109,2	333%
5.	3,4,5 юлдузли меҳмонхоналар хизматидан тушган даромад, млрд.сўм	2,7	3,8	6,2	9,8	12,2	452%
6.	Туризмда транспорт хизматлари қиймати, млрд. сўм	5,8	7,2	9,5	12,7	18,1	312%
7.	Турфирмалар хизматлари қиймати, млрд. сўм	32,4	39,5	44,6	70,5	118,4	365%

2-жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, айниқса, хорижий туристларнинг Самарқанд вилоятига ташрифи 2015 йилга нисбатан 8,6 мартага, маҳаллий туристлар сони эса 4 мартага ўсган. Шу билан бирга, туристик инфратузилманинг асосий бўғинларидан бўлган меҳмонхоналар, тур фирмалар ва транспорт хизматлари даромадлари икки баробар ошган. Нисбатан юқори сифатли хизмат кўрсатувчи 3, 4, 5 юлдузли меҳмонхоналар даромадлари 2019 йилга келиб 4,5 баробар ортгани, вилоятда юқори сифатли туристик хизматлари ҳажми келажакда юқори даражада ошиши мумкинлигини кўрсатиб турибди.

Самарқанд шаҳридаги уч юлдузли «Нодир Самарқанд» меҳмонхонасининг асосий иктисодий кўрсаткичлари таҳлил қилинганда ялпи хизматлар ҳажми 2015 йилдан 2019 йилгача ўсиши (2,3 марта) кузатилган. Хизматлар турлари бўйича жойлаштириш ва гид хизматлари ҳам ошган.

Айниқса, ушбу меҳмонхонада 2019 йилда эришилган юқори кўрсаткичларнинг сабабларидан бири сифатида мазкур меҳмонхона қошида

<sup>18</sup>Самарқанд вилояти статистика бошқармаси маълумотлари асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

фаолият бошлаган туристик фирма томонидан республика ҳудудларида тур пакетларнинг ташкил қилиниши бўлган.

Ушбу даврда «Нодир Самарқанд» меҳмонхонаси ўзининг нисбатан кичик ҳажмига қарамадан, юқори сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этиш ва туристик маҳсулотни диверсификация қилиш орқали туризм бозорида мустаҳкам ўрнашиб олишга эришган.

Шу нуқтаи назардан, бизнинг фикримизча, мазкур меҳмонхона тажрибасидан бошқа меҳмонхоналар фаолиятида фойдаланиш республика миқёсида сайёҳлар оқимини кескин ошириш учун кенг имкониятлар яратади.

Диссертациянинг учинчи боби «**Ўзбекистонда туристларга хизмат кўрсатишда юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш усуллари**ни такомиллаштиришнинг асосий йўналишлари»га бағишланган. Ушбу бобда рақобатбардошликни таъминлашда кичик туристик субъектда юқори сифат стандартларини такомиллаштириш ва инновацияга асосланган туристик хизмат турларидан фойдаланишнинг устувор йўналишлари асослаб берилган, туристларга хизмат кўрсатиш кластерини шакллантириш асосида юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш имкониятлари, шунингдек, рақамли технологиялар асосида туристларга юқори сифатли рақобатбардош хизмат кўрсатишнинг истиқбол параметрлари ишлаб чиқилган.

Тадқиқот натижаларига кўра, Ўзбекистонда туристларга хизмат кўрсатиш жараёнларида юқори сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш усуллари қуйидагилар ҳисобланади, жумладан:

инновацияга асосланган туристик хизмат турларидан фойдаланишнинг концептуал йўналишларини белгилаб олиш ҳамда шу асосда кичик туристик субъектлар учун юқори сифатли хизмат кўрсатиш стандартларини ишлаб чиқиш;

туристик хизматлар кўрсатиш ҳудудий кластерларини шакллантириш асосида туризм самарадорлигини оширишга эришиш;

рақамли иктисодиёт шароитида туристларга юқори сифатли рақобатбардош хизмат кўрсатишни ривожлантиришнинг 2021-2024 йиллар учун прогноз кўрсаткичларини ишлаб чиқиш.

Диссертацияда, шунингдек, туризмда рақобатбардош юқори сифатли хизмат кўрсатишни таъминловчи инновацияга асосланган туристик хизмат турларидан фойдаланишнинг концептуал йўналишлари илмий-услубий ва амалий жиҳатлардан асослаб берилган. Шуларни эътиборга олган ҳолда ишда инновацияга асосланган туристик хизмат турларидан фойдаланишга мос фаолият юритувчи кичик туристик субъектлар учун юқори сифатли хизмат кўрсатиш мезонлари таклиф этилди (3-жадвал).

Умуман олганда, энг муҳими туризм субъектларида фаолият юритувчи ходимларга тавсия этилаётган мезонлар меҳмонхоналар жозибадорлигини ошириш ва юқори сифатли туристик хизмат кўрсатишни таъминлаш имкониятини яратади. Бу борада истиқболда республикада туристларга юқори сифатли хизмат кўрсатиш ва рақобатбардошликни оширишнинг муҳим

йўналишларидан бири сифатида кластерли ёндашув алоҳида аҳамият касб этади.

### 3-жадвал

#### Республикада кичик туристик субъектларида юқори сифатли хизмат кўрсатиш мезонлари<sup>19</sup> (ходимлар учун)

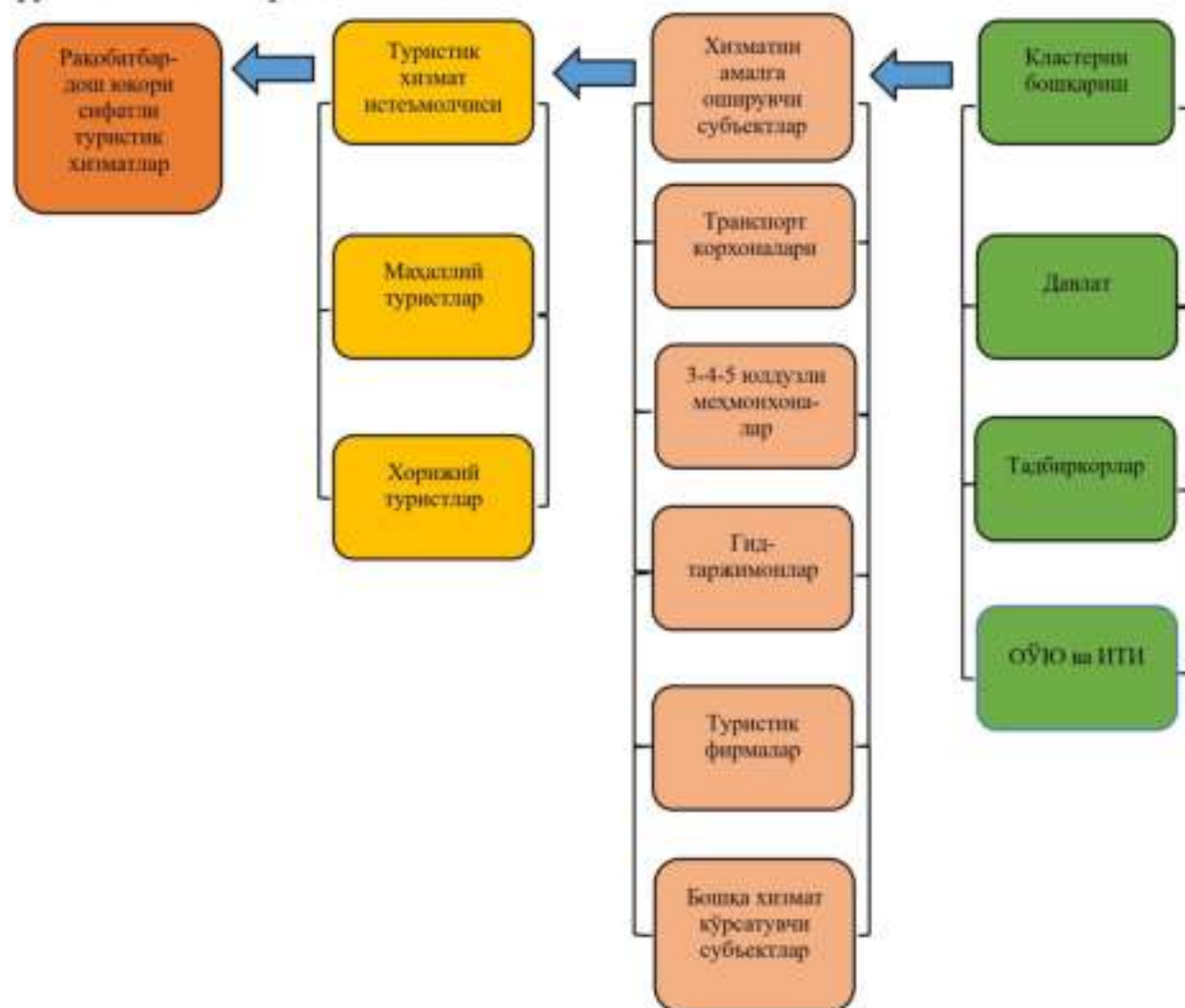
Хизмат кўрсатишни баҳолаш ўлчовлари	Юқори сифатли хизмат кўрсатиш мезонлари
Хизмат кўрсатиш тезлиги	меҳмонларни қабул қилиш вақти 3-5 дақиқа; туристларни жойлаштириш давомийлиги 5-7 дақиқа; меҳмонларни кузатиш давомийлиги 5-7 дақиқа; туристлар буюртмаларини бажариш давомийлиги 3-10 дақиқа.
Хизмат кўрсатиш маданияти	2 метр масофада турист билан биринчи бўлиб суҳбатни бошлаш; туристга мурожаат қилишда дастлаб унинг унвони/титули (агар бўлса)ни айтишдан бошлаш; турист билан мулоқотда 8-10 метр радиусда унга кулиб боқиш, турли ноқулайликлар учун узр сўраш.
Ходимларнинг ташқи кўринишига талаблар	Эркаклар учун бир хил кўринишдаги тоза дазмолланган униформа кийиш; аёллар учун бир хил кўринишдаги тоза дазмолланган, ёпик ёкали униформа кийиш; ходимлар хизмат вазифаларидан келиб чиқиб, бир хил кўринишдаги униформалар кийиш.
Ходимлар гигиенаси талаби	Эркак ходимлар учун соқол қўймаслик, ортикча эркаклар тақинчоқларини такмаслик, сочларни озода сақлаш; аёл ходимлар учун соч турмагини белгиланган тартибда, ёқадан пастга тушмаган бўлиши ёки орқага йиғилиши, тирноқларни тоза сақлаши, ортикча аёллар тақинчоқларини такмаслик; махсус хизматни амалга оширувчилар учун алоҳида тозалик қондаларига риоя қилиш, масалан, овқатланиш билан шуғулланадиган ходимларда махсус бош кийим бўлиши шарт; турли эпидемия ёки пандемия шароитида барча ходимлар гигиеник тиббиёт талабларига тўлиқ риоя қилиши шарт (никоб тақиш, қўлқоп кийиш, дезинфекция воситаларидан фойдаланиш ва х.к.).
Ходимлар сонининг хизмат кўрсатиш даражасига мослиги	Меҳмонхона хизматларига мос ходимлар сони меъёрлари, жумладан: 5 юлдузликда - ҳар 10 та хонага 22 тадан кам бўлмаган ходим; 4 юлдузликда - ҳар 10 та хонага 14 тадан кам бўлмаган ходим; 3 юлдузликда - ҳар 10 та хонага 10 тадан кам бўлмаган ходим.

Соҳа мутахассисларининг фикри ва тавсияларини инобатга олган ҳолда тадқиқот ишида туризмда рақобатбардош ва юқори сифатли хизматлар кўрсатиш имкониятини яратувчи қуйидаги таркибда Самарқанд минтақавий туристик хизмат кўрсатиш ҳудудий кластери таклиф этилди (2-расм).

Диссертацияда таклиф этилаётган туристик хизмат кўрсатиш ҳудудий кластерини ташкил этиш ва ривожлантириш натижасида унинг соҳа жозибадорлигини ошириш борасида янги имкониятлар яратиш билан боғлиқ 8 йўналишдаги афзаллик ва устунлик жиҳатлари илмий-амалий нуқтаи назардан асослаб берилган. Уларни эътиборга олган ҳолда туристик

<sup>19</sup>Халқаро стандартлар асосида муаллиф ишланмаси.

кластерлар самарадорлигини аниқлаш учун Кобб ва Дуглас ишлаб чиқариш функцияси<sup>20</sup> фойдаланилди.



**2-расм. Самарқанд минтақавий туристик хизмат кўрсатиш ҳудудий кластерининг таркибий тузилмаси<sup>21</sup>**

Тадқиқот ишида республикада юқори сифатли туристик хизматлардан олинadиган даромадларнинг прогноз кўрсаткичларини аниқлаш мақсадида куйидаги омиллар танлаб олинди:

$x_1$  – туризм соҳасига киритилган инвестициялар, млрд. АҚШ доллари;

$x_2$  – туристлар сони, бирлик;

$x_3$  – жон бошига ялпи ички маҳсулот, АҚШ долларида;

$x_4$  – жойлаштириш воситалари сони, бирлик;

$x_5$  – туризм соҳасига алоқадор мутахассислар сони, бирлик;

$x_6$  – илмий-техник ишланмалар ҳажми, АҚШ долларида;

$x_7$  – туристик хизматларнинг ўртача нархи, АҚШ долларида;

$y$  – юқори сифатли туристик хизматлардан олинган жами даромад, АҚШ долларида.

<sup>20</sup>Cobb, C. W.; Douglas, P. H. (1928). "A Theory of Production" (PDF). American Economic Review.(Supplement): 139–165. JSTOR 1811556. Retrieved 26 September 2016.

<sup>21</sup> Муаллиф тадқиқотлари асосида ишлаб чиқилган.

Шунингдек, ушбу тадқиқот иши муаллиф томонидан тавсия этилган ҳисоблаш усули асосида юқори сифатли туристик хизматлар даромади ( $y$ ) ни аниқлаш учун қуйидаги формуладан<sup>22</sup> фойдаланилди, яъни:

$$y = \frac{HL}{TH} * TR \quad (2)$$

Бунда:  $HL$  – 3, 4 ва 5 юлдузли меҳмонхоналар сони;  
 $TH$  – жами меҳмонхоналари сони;  
 $TR$  – туризмдан олинган даромад.

Тадқиқот ишида танланган омиллар таъсирини баҳолаш учун қуйидаги услубий эконометрик модел тузилди<sup>23</sup>:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \gamma X_2 + \vartheta X_3 + \theta X_4 + \varphi X_5 + \omega X_6 + \tau X_7 + \varepsilon$$

Бунда:  $Y$  – юқори сифатли туристик хизматлардан жами даромад,  $\alpha$  – константа,  $X_{1,2,3,4,5,6,7}$  – юқори сифатли туристик хизматлар даромадига таъсир этувчи омиллар,  $\varepsilon$  – хатолик ва  $\beta, \gamma, \vartheta, \theta, \varphi, \omega, \tau$  лар тегишли коэффицентлар этиб белгиланган.

Аммо, таҳлил натижасида етгита омилдан бештасининг таъсири кучсиз эканлиги аниқланди ва шу сабабдан мазкур эконометрик модел қуйидаги кўринишга келтирилди:

$$Y = -0,02 + 0,69X_1 + 0,00064X_5 \quad (3)$$

Демак, капитал инвестицияларнинг 1000 АҚШ долларга ўсиши, юқори сифатли туристик хизматлардан олинадиган даромаднинг 690 АҚШ долларига ортишига олиб келади, соҳада мутахассислар сонининг 1 кишига кўпайиши эса, эрксиз ўзгарувчининг 640 АҚШ долларга ортиши билан кузатилади.

Тадқиқот ишида, юқори сифатли туристик хизматлар даромадининг прогноз кўрсаткичларини ҳисоблашда Eviews 10 ва MS Excel дастурларидан фойдаланилди. Таҳлилда “энг кичик квадратлар” усулига асосланган кўп омилли чизикли регрессия тенгламасидан фойдаланилди.

Жумладан, туризм соҳасига киритилаётган инвестициялар оқими ўзгаришининг чизикли тренди аниқланди ва прогноз кўрсаткичларини ҳисоблашда қуйидаги формуладан фойдаланилди:

$$X_1 = 0,006 * t + 0,04 \quad (4)$$

Бу ерда:  $X_1$  – туризмга йўналтирилган инвестициялар, млрд. АҚШ долларда,  $t$  – вақт.

Худди шунингдек, туризмда мутахассислар сонини прогнозлашда ҳам чизикли тренд формуласидан фойдаланилди.

<sup>22</sup> Ушбу формула муаллиф тадқиқотлари асосида ишлаб чиқилган.

<sup>23</sup> D.N.Gujarati, D.C. Porter. Basic econometrics. Fifth edition. McGraw-Hill Irwin.2009, p.188. ISBN-10: 0-07-337577-2.

$$X_5 = 3,13 * t + 63,67 \quad (5)$$

Бу ерда  $X_5$ –туризмда фаолият юритувчи мутахассислар сони минг киши,  $t$ – вақт.

#### 4-жадвал

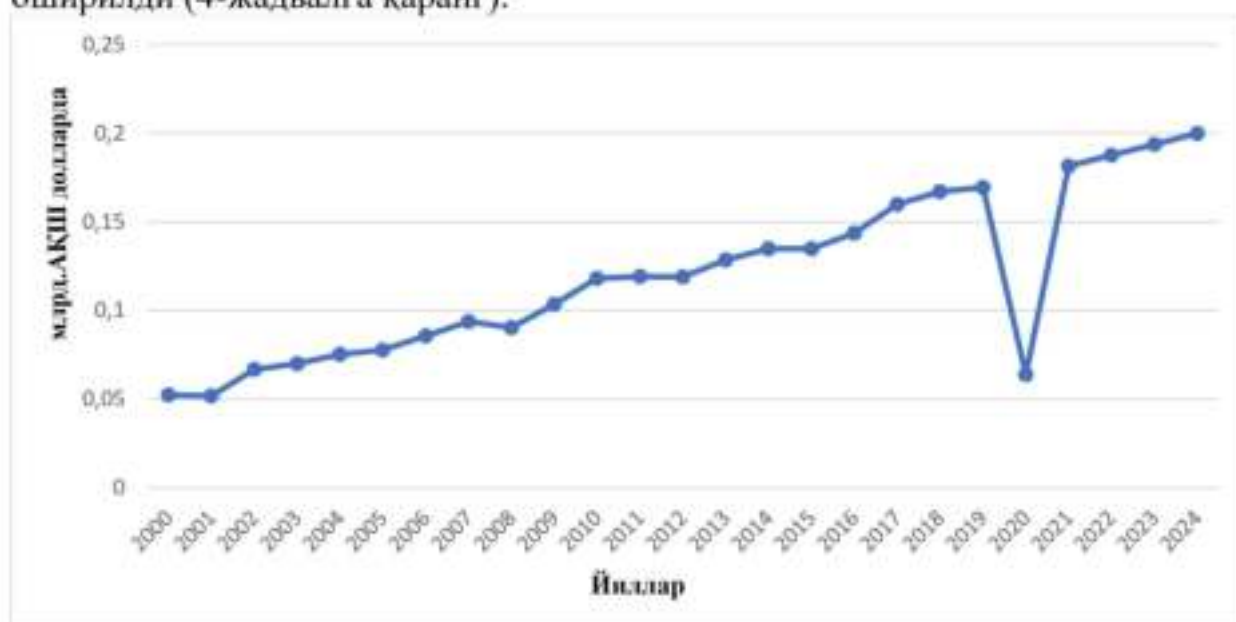
### Ўзбекистон Республикасида юқори сифатли туристик хизматлардан 2021-2024-йилларда олинадиган даромадларнинг прогноз кўрсаткичлари<sup>24</sup>

Йил-лар	Туризмда фаолият юритувчи мутахассислар сони, минг киши	Туризмга киритилган капитал инвестициялар, млрд. АҚШ долларда	Юқори сифатли туристик хизматлардан умумий даромад, млрд. АҚШ долларда	Йил-лар	Туризмда фаолият юритувчи мутахассислар сони, минг киши	Туризмга киритилган капитал инвестициялар, млрд. АҚШ долларда	Юқори сифатли туристик хизматлардан умумий даромад, млрд. АҚШ долларда
2000	63,8	0,06	0,052	2013	111,1	0,111	0,128
2001	75,13	0,05	0,052	2014	113,8	0,121	0,135
2002	76,55	0,05	0,066	2015	117,15	0,129	0,135
2003	77,04	0,06	0,07	2016	116,3	0,139	0,144
2004	77,05	0,07	0,075	2017	102,9	0,144	0,160
2005	77,81	0,07	0,078	2018	124,5	0,146	0,167
2006	83,0	0,05	0,086	2019	128,6	0,152	0,169
2007	82,5	0,07	0,094	2020	71,3	0,121	0,064
2008	84,7	0,08	0,09	2021	129,37	0,172	0,181
2009	93,3	0,09	0,103	2022	132,49	0,178	0,188
2010	106,8	0,10	0,118	2023	135,6	0,184	0,194
2011	107,9	0,101	0,119	2024	138,75	0,190	0,199
2012	110,5	0,108	0,119				

<sup>24</sup>Бутунжаҳон туризм ташкилоти ва Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш Давлат қўмитаси маълумотлари асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Юқори сифатли туристик хизматлардан олинадиган даромад ҳажмининг прогнози COVID-19 пандемиясининг салбий оқибатларини инобатга олган ҳолда амалга оширилди ва бунда Бутунжаҳон туризм ташкилоти томонидан берилган маълумот халқаро туризм ташрифларининг 2019 йилга нисбатан 58%дан 78% гача пасайиши бўйича прогноз кўрсаткичлари асос қилиб олинди<sup>25</sup>.

Шундан келиб чиқиб, юқори сифатли туристик хизматлардан олинган даромадни прогнозлаш 4 ва 5-ифодаларни 3-формулага қўйиш асосида амалга оширилди (4-жадвалга қаранг).



**3-расм. Юқори сифатли туристик хизматлардан олинган даромадлар динамикаси ва 2021-2024 йиллар бўйича прогноз кўрсаткичлари, млрд. АҚШ долларларида<sup>26</sup>**

Таъкидлаш жоизки, прогноз натижаларига кўра, 2019 йилнинг охиридан бошлаб юз берган COVID-19 пандемияси таъсирига қарамай, соҳага кириталаётган инвестициялар, инфратузилманинг яхшиланиши ҳамда ички туризмга талабнинг ўсиши ҳисобига республика туризм соҳаси 2021 йилдан эътиборан тикланиши бўйича илмий-амалий хулоса чиқаришга тўлиқ асос бор (3-расмга қаранг).

Демак, ҳисоб-китобларга қараганда, республикада 2024 йилга бориб юқори сифатли туристик хизматлардан олинадиган даромад ҳажми 2019 йилга нисбатан 17,7% га, соҳада банд хизматчилар 7%га ва капитал инвестициялар 25% га ошиши кутилмоқда.

Хулоса қилиб айтганда, гарчи COVID-19 пандемияси таъсирида бутун жаҳонда туризм соҳасининг ривожланиш суръати пасаяётган ва иқтисодий инкирозни келтириб чиқарган бўлсада, республикамизда ўз вақтида амалга оширилган мақсадли ва манзилли чора-тадбирлар натижасида юқори сифатли туристик хизматлар кўрсатишдан тушадиган даромад 2021 йилдан бошлаб

<sup>25</sup> UNWTO, Impact assessment of the Covid-19 outbreak on international tourism. <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>.

<sup>26</sup> Бутунжаҳон туризм ташкилоти маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси. <https://tcdata360.worldbank.org/>

ўсишда давом этади. Ушбу ўсиш тенденцияси 2024 йилгача давом этиб, 199 миллион АҚШ доллари кўрсаткичига эришилади.

## ХУЛОСА

Тадқиқот жараёнида қуйидаги асосий хулоса, илмий таклиф ва амалий тавсияларишлаб чиқилди:

1. Илмий-назарий нуқтан назардан туризм соҳаси ва субъектлари фаолияти билан боғлиқ янгидан тавсия этилган “туризмда инновацион хизмат”, “юқори сифатли туристик хизмат”, “туризмда хизмат рақобатбардошлиги” ва тушунчаларининг такомиллашган таърифлари таклиф этилди. Жумладан:

*Туризмда инновацион хизмат – бу туристлар диди ва талабларини қондириши мақсадида таклиф этиладиган, туризм соҳасига татбиқ этиладиган янги гоя, технология ва илмий ишланмаларни ўз ичига оладиган замонавий хизмат ҳисобланади.*

Юқори сифатли туристик хизмат – бу туристларнинг жисмоний ва эстетик эҳтиёжларини тўлиқ қондирадиган, хавфсиз, атроф-муҳитга зарар келтирмайдиган, хизмат кўрсатишнинг барча босқичларида сифати пасаймайдиган, сифатли инфратузилма шароитида рўй берадиган, инновацион технологиялар жалб қилинадиган малакали хизмат ҳисобланади.

Туристик хизмат рақобатбардошлиги – бу муайян туристик хизмат турининг туризм бозоридаги бошқа рақобатчининг шундай хизматга нисбатан эришган сифат, кадрлар малакаси, фойда (даромад) даражаси ва бозордаги улуши каби нисбий кўрсаткичлар асосида ифодаланадиган ва баҳоланадиган тушунчадир.

2. Тадқиқот ишида туризмда рақобатбардошликни таъминлаш бўйича маҳаллий ва хорижий олимларнинг илмий-услубий ишланмалари, жумладан, Америкалик олим А.Пуннинг туризм рақобатбардошлигини таъминлаш бўйича ёндашуви, М.Портер «Миллатларнинг рақобат устунилиги» назариясида «жавохир» модели, Л.Дуайер ва Ч.Кимларнинг туристик дестинациялар рақобатбардошлигининг интеграллашган модели, Ж.Крауч ва Ж.Ричиларнинг рақобатбардошликка таъсир этувчи 36 та омиллар асосида рақобатбардошлик даражасини баҳолаш моделлари тадқиқ этилиб, илмий-назарий ва услубий характердаги хулосалар ишлаб чиқилган.

3. Тадқиқот ишида АҚШ, Испания, Швейцария каби туризм индустрияси тараққий этган давлатлар тажрибасидаги туризм рақобатбардошлик индекси, янги маршрутлар ишлаб чиқишнинг ўзига хос талаблари, кенг кўламли маркетинг тарғиботи орқали оммага етказиш воситалари, туризмдаги халқаро очиклик, эркинлик ва имтиёзлар ҳамда инновацион технологияларни туризмга жорий этиш тажрибалари, шунингдек кенг тарқалган замонавий маданий шоутадбирларидан республикамиз туризмида фойдаланиш усуллари амалий нуқтан назардан асослаб берилган.

4. Республикамизда туризм соҳасида алоҳида юқори сифатли туристик хизматлар бўйича статистика юритилмаслиги боис, юқори сифатли туристик хизматлар ҳажмини аниқлашнинг янги услуби таклиф этилди. Уни қўллаш



асосида туристик субъектларда юқори сифатли туристик хизматлар самарадорлигини баҳолаш мезонлари, стандартлари ва кўрсаткичлари тизими ишлаб чиқилган ва улардан фойдаланиш усуллари тавсия қилинган.

5. Таҳлилларнинг кўрсатишича, Ўзбекистонда 2019 йилда 2014 йилга нисбатан жами туристик хизматлар ҳажми деярли икки баробар ўсиб, АҚШ долларларида бир миллиарддан кўпроқни ташкил этган. Эътиборли томони шундаки, такосланаётган йилларда республикада юқори сифатли хизматлар ҳажми ўсиш тенденциясига эга бўлган, унинг ҳажми 2019 йилда 2018 йилга нисбатан 22,7% га ўсган. Таҳлил натижаларига кўра, ушбу монографик тадқиқот олиб борилган Самарқанд вилоятида туристик хизматлардан даромад 2019 йилда 2018 йилга нисбатан 65% ошиб, натижада, вилоятда юқори сифатли хизматлардан олинган даромад 2015 йилдан 2019 йилгача барқарор ўсиш тенденциясига эга бўлган.

6. Тадқиқот Ўзбекистонда туристик субъектлар томонидан кўрсатиладиган хизматлар рақобатбардошлигини аниқлаш бўйича 13 та кўрсаткич асосида умумий рақобатбардошлик индекси ишлаб чиқилди. Бунда туристик субъектнинг молиявий рақобатбардошлиги бўйича 2 та, сифат рақобатбардошлиги бўйича 3 та, бозордаги улушини баҳолаш бўйича 4 та, кадрлар рақобатбардошлигига оид 4 та ва жами 13 та кўрсаткич асос қилиб олиниб, улардан туризм соҳасида фойдаланиш йўллари таклиф этилди.

7. Тадқиқот ишида республикада юқори сифатли туристик хизматлар бозорининг (ЮСТХБ) моҳияти, уни шакллантириш ва ривожлантиришнинг аҳамияти, зарурати илмий-амалий жиҳатдан асослаб берилди. Шунингдек, ушбу бозорнинг таркибий-ташкилий тузилмаси ишлаб чиқилиб, унинг муҳим афзаллик томонлари очиқ берилди. Зотан, бизнингча, ЮСТХБ - бу истеъмолчиларга юқори сифатли туристик хизмат кўрсатиш асосида даромад олиш имкониятини яратадиган туристик хизматларга талаб ва таклиф мутаносиблигини ақс эттирадиган иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

8. Тадқиқот ишида рақобатбардошликни таъминловчи туристларга хизмат кўрсатиш ҳудудий кластерининг ташкилий-таркибий тузилмаси ишлаб чиқилди ва унинг иқтисодий-ижтимоий нуқтаи назардан қуйидаги янги имкониятларни юзага келтириши далилланди, жумладан:

туристик субъект, ташкилот ва бошқа корхоналарнинг ўзаро боғланиши ва географик жиҳатдан бир ҳудудда жойлашиши асосида ягона кооперацион тизимда туризмда юқори даромад олиш имкониятини яратади;

рақамли технология элементларидан фойдаланиб юқори сифатли туристик хизмат турларини кўрсатишга эришилади;

мижозлар (туристлар) эҳтиёжларини қондирувчи нархларни шакллантириш натижасида субъектлар рақобатбардошлиги ошади ва натижада юқори сифатли хизмат кўрсатиш билан боғлиқ харажатлар (транспорт, транзакция харажатлари) камаяди ва қўшимча даромад олиш имконияти яратилади;

туризм соҳасида фан ва таълим ютуқларини туристик хизмат кўрсатиш жараёнида тадбиқ этиш имконияти кенгайди.

9. Республикада рақамли иқтисодиёт шароитида туристларга юқори сифатли рақобатбардош хизмат кўрсатишнинг 2021-2024 йилларга мўлжалланган илмий асосланган прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилди. Бу кўрсаткичларни ҳисоблашда жаҳонда рўй бераётган пандемиянинг Ўзбекистон туризмига таъсири ҳисобга олинди. Уларга кўра, бошқа экзоген (ташки) омиллар ва форс-мажор ҳолатлар таъсири бўлмаган ҳолда 2024 йилга бориб юқори сифатли туристик хизматлардан олинадиган даромад 2019 йилга нисбатан 17,7%га ошиб, 199 млн. АҚШ долларни ташкил этади.

Яқуний хулоса қилиб айтганда, тадқиқот жараёнида ишлаб чиқилган илмий-назарий ва услубий ишланмалар, таклиф ва тавсияларнинг амалиётга жорий қилиниши республика туризм соҳасида хизматлар сифатини ошириш ва соҳада рақобатбардошлиликни таъминлаш имконини беради.

**РАЗОВЫЙ НАУЧНЫЙ СОВЕТ НА ОСНОВЕ НАУЧНОГО СОВЕТА  
DSc.03/30.12.2019.I.18.01. ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ  
ПРИ САМАРКАНДСКОМ ИНСТИТУТЕ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

---

**САМАРКАНДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ЖАНЗАКОВ БЕКЗОТ КУЛМАМАТ УГЛИ**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И ВЫСОКОКАЧЕСТВЕННОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В УЗБЕКИСТАНЕ**

**08.00.17 – Туризм и гостиничное дело (экономические науки)**

**АВТОРЕФЕРАТ**  
**диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам**

**Самарканд- 2021**

Тема диссертации доктора философии (PhD) зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан под номером B2019.2.PhD/Iqt910.

Диссертация выполнена в Самаркандском государственном университете.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекском, русском и английском (резюме)) размещен на веб-странице Научного совета ([www.sies.uz](http://www.sies.uz)) и в информационном образовательном портале «ZiyoNet» ([www.ziyo.net](http://www.ziyo.net)).

Научный руководитель:

**Сафаров Баходирхон Шахриёрович**  
доктор экономических наук, профессор

Официальные оппоненты:

**Тухлиев Искандар Суёнович**  
доктор экономических наук, профессор

**Алиева Махбуба Тойчиевна**  
доктор экономических наук, доцент

Ведущая организация:

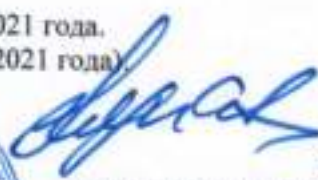
Ургенчский государственный университет


Защита диссертации состоится «30» 07 2021 г. в 12<sup>00</sup> часов на заседании разового научного совета на основе научного совета Dsc. 03/30.12.2019.1.18.01 по присуждению учёных степеней при Самаркандском институте экономики и сервиса. Адрес: 140100, г. Самарканд, ул. Амир Темур, 9. Тел.: (998 66) 233-19-84, Факс: (998 66) 231-12-53, e-mail: [sies\\_info@edu.uz](mailto:sies_info@edu.uz).


С диссертацией доктора философии (PhD) по экономическим наукам можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Самаркандского института экономики и сервиса (зарегистрировано за № 033). Адрес: 140100, г. Самарканд, ул. Амир Темур, 9. Тел.: (998 66) 233-34-76; Факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: [ilm@sies.uz](mailto:ilm@sies.uz)

Автореферат диссертации разослан «15» 07 2021 года.  
(реестр протокола рассылки № 3 от «15» 07 2021 года).



  
**М.Э.Пулатов**  
Председатель разового научного совета на основе научного совета по присуждению ученых степеней, д.э.н., профессор

  
**Н.Э.Ибадуллаев**  
Ученый секретарь разового научного совета на основе научного совета по присуждению ученых степеней, к.э.н., доцент

  
**М.М.Мухаммедов**  
Председатель научного семинара при разовом научном совете на основе научного совета по присуждению ученых степеней, д.э.н., профессор

## **ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))**

**Актуальность и востребованность темы диссертации.** В условиях укрепления международных интеграционных процессов и глобализации мировой экономики туризм как стратегическая сфера стремительно развивается. По данным Всемирной туристской организации «в 2019 году 330 миллион рабочих мест, 10,3% всемирного ВВП, 28,3% экспорт услуг приходится именно на долю сферы туризма»<sup>27</sup>. Поэтому в настоящее время многие страны мира уделяют особое внимание на инновационное развитие сферы туризма.

Проводятся целевые исследования по решению проблем связанных с перенаправлением всемирного туристического потока, а также изучаются процессы предоставления качественных услуг. При этом оценка степени качества туристических услуг согласно требованиям потребителей, определение индекса конкурентоспособности на основе интеграции показателей, а также усовершенствование стандартов качества в соответствии с потребностями туристов создаёт необходимость проведения научных исследований.

В построении нового Узбекистана «стремительное развитие туристической отрасли, повышение ее роли и доли в экономике, диверсификация и повышение качества туристических услуг ...<sup>28</sup>» обозначено как приоритетное направление. Исходя из задач указанных в Послании Президента Узбекистана Олий Мажлису, таких как «...Мы продолжим последовательные реформы по развитию туризма в 2021 году...»<sup>29</sup> совершенствование методов обеспечения высоко-качественного обслуживания и конкурентоспособности туристических услуг является актуальной задачей. Проведение широкомасштабных научных работ по данным вопросам имеет особую важность.

Данное диссертационное исследование в определённой степени служит выполнению таких нормативно-правовых документов, как Указ Президента Республики Узбекистан от 2 декабря 2016 года № УП 4861 «О мерах по обеспечению ускоренного развития туризма в Республике Узбекистан», №УП-5611 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию туризма в Республике Узбекистан» от 5 января 2019 года, № УП-6002 «О неотложных мерах поддержки сферы туризма для снижения негативного воздействия коронавирусной пандемии» от 28 января 2020 года, № УП-6165 «О мерах по дальнейшему развитию внутреннего и паломнического туризма в Республике Узбекистан» от 9 января 2021 года и в реализации задач, поставленных в других нормативных правовых актах, относящихся к данной сфере.

<sup>27</sup> Travel & Tourism Economic impact 2019 World// <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>.

<sup>28</sup> Указ Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года № УП-4947 «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан». Сборник законодательных документов Республики Узбекистан. 2017 год № 6

<sup>29</sup> Послание Президента Республики Узбекистан Олий Мажлису. 29 декабря 2020 йил / Халқ сузи. 2020 год 30 декабря.

**Соответствие исследования приоритетам развития науки и технологий республики.** Данное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий I. «Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

**Степень изученности проблемы.** Обширные теоретические исследования в области туризма начались в конце XX и в начале XXI века. Среди зарубежных экономистов L.Dwyer, Ch.Kim, A.Poon, P.Keller, T.Bieger, P.Krugman, E.Bordas, B.Ritchie, J.Crouch, M.Porter<sup>30</sup> внесли важный вклад изучению проблем конкурентоспособности и высококачественного обслуживания в сфере туризма.

Из отечественных учёных К.Х.Абдурахмонов, Н.Т.Тухлиев, М.Э.Пўлатов, И.С.Тухлиев, М.Қ.Пардаев, М.Р.Болтабоев, М.М.Мухаммедов, Б.Ш.Сафаров, Д.Х.Асланова, М.Т.Алимова, М.Т.Алиева, А.А.Эштаев, О.Х.Хамидов, Н.Э.Ибадуллаев<sup>31</sup> и другие учёные в своих исследованиях изучили разные аспекты развития туризма.

Несмотря на огромный вклад выше-упомянутых учёных изучению развития сферы туризма, всё ещё недостаточно изучены вопросы обеспечения конкурентоспособности туристских субъектов и высококачественного обслуживания туристов. Основываясь на этом, были выбраны тема, цели и задачи данной диссертации.

**Связь темы диссертации с научно-исследовательскими работами высшего учебного заведения, в котором была выполнена диссертация.** Данная диссертация выполнена согласно исследовательскому плану в рамках

<sup>30</sup> Dwyer L., Kim Ch. Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. Current Issues in Tourism Vol. 6, 2003; Poon, A. Tourism, Technology and Competitive Strategies. CAB International, New York, 1993; Keller P., Bieger T., Innovation in tourism-creating customer value: 55<sup>th</sup> congress 2005, Brainerd, USA; Keller P., Krugman P. Competitiveness: a Dangerous obsession. In: Competitiveness. An International Economics Reader. -N.Y.: Foreign Affairs, 1994, pp. 1-17; Bordas, E. Competitiveness of Tourist Destinations in long distance markets. The Economics of Tourism Destinations. Burlington: Elsevier, 1994; Crouch, J. & Ritchie, B. The competitive destination- a sustainable tourism perspective. Cambridge: Cabi Publishing, 2003; Портер М. Конкуренция. - М.: Вильямс, 2000. -С.: 174-191.

<sup>31</sup> Абдурахмонов К.Х. Менеджмент туризма: Учебное пособие. -Т.: Физвал ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» в г. Ташкенте, 2013.-248 с.; Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана. -Т.: Гос. Науч. Изд. «Ўзбекистон миллий энциклопедияси», 2006. -386 б.; Пўлатов М.Э., ва бошқалар. Глобал иктисодий ривожланиш (туризм иктисодиёти).Ўқув қўлланма.Т.: Фан ва технология, 2018. -296 б.; Тухлиев И. Туризм асослари. -Самарқанд, СамИСИ. 2010. -271 б.; Пардаев М. ва бошқалар. Туризмни режалаштириш. Дарслик. Т.: «Иқтисод ва молия» 2008.-262 б.; Boltabayev M.P., Tuxliyev I.S. Turizm: nazariya va amaliyot. -Т.: «Fan va texnologiya», 2018, - 400 б.; Мухаммедов М. ва бошқалар. Минтака иқтисодиётининг замонавий муаммолари. Монография.-Т.: LESSON PRESS, 2020; Сафаров Б.Ш. Миллий туризм хизматлар бозорини инновацион ривожлантиришнинг методологик асослари // Монография. -Т.: «Фан ва технология» нашриёти, 2016. 184 б.; Асланова Д.Х. Модели формирования туристского кластера за рубежом // «Сервис», 2013. № 1, С: 4-9; Алимова М.Т. Худудий туризм бозорининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари (Самарқанд вилояти мисолида). DSc. илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация. -С.: СамИСИ, 2017. -265 б.; Алиева М.Т. Иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида туризм хизматлари соҳасини бошқаришнинг иқтисодий жиҳатлари (Ўзбекистон Республикаси мисолида). иқт. фан. докторлик диссертацияси автореферати. -С.: СамИСИ, 2019. -77 б.; Эштаев А.А. Глобаллашув шароитида туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегияси (Ўзбекистон Республикаси туризм тармоғи мисолида). иқт. фан. докторлик диссертацияси автореферати -С.: СамИСИ, 2019. -120 б.; Хамидов О. Выбор конкурентной стратегии предприятий на рынке туристических услуг Узбекистана: канд. дисс. автореф. 2006 -22 с.; Ибадуллаев Н. Туристтик ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш имкониятлари (Самарқанд вилояти мисолида). -иқт. фан. ном.дисс. автореферати. -Самарқанд, 2010.

научных проектов №SIRB-02 «Инновационные методы эффективного развития сферы услуг и производства в условиях цифровой экономики», а также №ОТ-Ф1-61 «Формирование региональной геоинформационной системы в развитии туристическо-рекреационного потенциала Узбекистана».

**Целью исследования** является разработка научно практических рекомендаций и предложений, направленных на совершенствование методов обеспечения конкурентоспособности и высококачественного обслуживания туристов в стране.

**Задачи исследования:**

научно обосновать такие понятия как, «высококачественная туристская услуга», «конкурентоспособность туристических услуг», «инновационная услуга в туризме»;

совершенствовать методологические основы оценки обеспечения конкурентоспособности и высокого качества туристских услуг;

изучить международный опыт по формированию и развитию системы конкурентоспособного и высококачественного обслуживания туристов, а также разработать направления по его использованию в условиях Узбекистана;

изучить рынок высококачественных туристических услуг и разработать научное обоснование повышения его конкурентоспособности;

определить возможности обеспечения высокого качества и конкурентоспособности в сфере туризма и разработать практические предложения по их использованию на основе формирования кластера туристических услуг;

обосновать концептуальные направления по использованию инновационных туристских услуг и стандартов высокого качества для обеспечения конкурентоспособности;

вычислить прогнозные параметры высококачественных конкурентоспособных услуг предложенных туристам на основе цифровых технологий и эконометрических моделей, а также разработать предложения по их внедрению.

**Объектом исследования** является экономическая деятельность туристических субъектов предоставляющих туристские услуги в Узбекистане.

**Предметом исследования** являются экономические отношения, связанные с совершенствованием способов обеспечения высокого качества и конкурентоспособности при оказании туристических услуг в Узбекистане.

**Методы исследования.** В диссертации использованы методы, индукции и дедукции, анализа и синтеза, графического и сравнительного анализа, SWOT анализ, статистическое и эконометрические моделирование, а также метод линейных трендов.

**Научная новизна исследования** заключается в следующем:

усовершенствовано определение понятия «инновационная услуга в туризме» учитывая новые технологии, новые идеи и научно-инновационные характеристики;

разработана система показателей оценки степени конкурентоспособности и высокого качества туристических услуг и предложены усовершенствованные стандарты качества обслуживания малых туристических субъектов;

предложено создание Самаркандского регионального кластера туристических услуг, который способствует улучшению привлекательности сферы, а также обеспечивает конкурентоспособность и высокое качество в туризме Узбекистана;

разработаны прогнозные показатели учитывающие влияние пандемии для развития высококачественного конкурентоспособного обслуживания туристов за 2021-2024 годы в условиях цифровой экономики.

**Практические результаты исследования** заключаются в следующем:

разработаны практические рекомендации по методологии определения степени качества туристических услуг, конкурентной стратегии и усовершенствованы стандарты качества для туристических субъектов;

разработана система показателей конкурентоспособности и высокого качества на основе инноваций, а также предложены важные направления использования туристических услуг;

предложено создание специализированного туристского кластера высоко-качественных туристических услуг и обоснована практическая значимость обеспечения конкурентоспособности туризма в Самаркандском регионе.

**Достоверность результатов исследования.** Достоверность научных результатов, полученных в ходе диссертационного исследования, определяется целесообразностью подходов и методов, в выборе данных из официальных источников, обоснованностью эффективности проведенных анализов и экспериментальных работ математико-статистическими методами, внедрением в практику выводов, предложений и рекомендаций, подтверждением полученных результатов компетентными органами.

**Научная и практическая значимость результатов исследования.**

Научная значимость результатов исследования заключается в использовании разработанных научно-практических рекомендаций и предложений по методу определения объема высококачественных услуг, разработке общего индекса конкурентоспособности для туристических субъектов, конкурентной стратегии в региональном туризме учитывающая ценовую политику, организационно экономической структуре рынка высококачественных туристических услуг и регионального туристского кластера услуг.

Практическая значимость исследования заключается в применении методов обеспечения конкурентоспособности и высококачественного обслуживания в разработке комплексных мер по развитию регионов, а также использование усовершенствованных понятий в учебниках, учебных пособиях и учебных программ, таких как «Инновационная экономика», «Экономика туризма», «Инвестиции и инновации», «Экономика туризма и гостиничных услуг» и словарей.



**Внедрение результатов исследования.** На основе научных результатов, полученных по совершенствованию методов обеспечения конкурентоспособности и высококачественного обслуживания туристов:

усовершенствовано определение понятия «инновационная услуга в туризме», который включён в учебник «Инновационная экономика» для студентов бакалавриата (Министерство высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан разрешение на публикацию 285-194 на основе приказа № 285 от 4 мая 2020 года). Внедрение данного предложения даёт возможность применять и научно обосновать инновационные подходы, новые идеи и новые технологии для развития туризма;

разработанная система показателей оценки степени конкурентоспособности и высококачественного обслуживания туристов, а также предложение по совершенствованию стандартов качественного обслуживания для малых туристских субъектов применяется на практике государственного комитета по развитию Туризма Республики Узбекистан (справка № 02-16/5480 от 19 ноября 2020 года комитета по развитию туризма Республики Узбекистан). В результате применения данного предложения, появилась возможность определить степень эффективного использования туристских услуг путём внедрения усовершенствованных стандартов качества для малых туристских предприятий и системы показателей оценки степени конкурентоспособности;

предложение по созданию Самаркандского регионального кластера туристских услуг и его структуры, которые способствуют улучшению привлекательности отрасли, а также обеспечивающие конкурентоспособность и высокое качество применяется на практике государственного комитета по развитию Туризма Республики Узбекистан (справка № 02-16/5480 от 19 ноября 2020 года комитета по развитию туризма Республики Узбекистан). В результате внедрения данного предложения, расширяются возможности развития туристской инфраструктуры в регионах и на основе согласования кооперационных связей между субъектами поощряется экспорт конкурентоспособных высококачественных туристских услуг;

научные рекомендации по прогнозным показателям конкурентоспособных высококачественных услуг учитывающие влияние пандемии за 2021-2024 годы применяются на практике государственного комитета по развитию Туризма Республики Узбекистан (справка № 02-16/5480 от 19 ноября 2020 года комитета по развитию туризма Республики Узбекистан). Согласно данному прогнозу, в результате осуществления широкомасштабных реформ в сфере туризм страны, в 2024 году ожидается рост дохода от высококачественных туристских услуг на 17,7% и капитальных вложений на 25% по отношению к 2019 году.

**Апробация результатов исследования.** Результаты данного исследования обсуждались на 5 международных и на 4 республиканских научно-практических конференциях.

**Публикация результатов исследования.** По теме диссертации опубликованы 19 научных работ, в том числе в научных изданиях, в

рекомендованных Высшей аттестационной комиссией Республики Узбекистан для публикации основных результатов докторских диссертаций опубликовано 8 статей, из них 4 в республиканских, 4 в зарубежных научных журналах.

**Структура и объем диссертации.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем диссертации составляет 134 страниц.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обоснована актуальность и необходимость проведенных исследований, описаны цели и задачи, объект и предмет, представлено соответствие темы приоритетным направлениям развития науки и техники республики, изложены научная новизна и практические результаты исследования, раскрыта научная и практическая значимость результатов, предоставлена информация о внедрении в практику результатов исследований, опубликованных работах и структуре диссертации.

В первой главе диссертации **«Научно теоретические основы совершенствования системы конкурентоспособного и высококачественного обслуживания в сфере туризма»** рассмотрены теоретические основы обеспечения высококачественного обслуживания и конкурентоспособности туристских услуг, экономическое значение туристских услуг, система показателей оценки высококачественного обслуживания, результаты исследования зарубежных и отечественных учёных по обеспечению конкурентоспособности, и даны научные заключения, методологические, практические предложения по использованию зарубежного опыта в Узбекистане.

В диссертационном исследовании, в первую очередь, обоснованы отличительные аспекты высококачественного обслуживания туристов от обычных туристских услуг, а именно:

туристские услуги выполняются опытными сотрудниками, чей стаж превышает трёх лет работы в сфере туризма;

высококачественные туристские услуги должны включать в себя инновационные технологии (онлайн сервисы, интернет вещей, приложения по электронной торговле и т.д.);

возможность использовать инновационные технологии в соответствии со вкусами и потребностями туристов (развлекательные Quest, интеллектуальные конкурсы, тематические шоу и другие);

возможность оценки степени удовлетворённости туристов предоставленными услугами, а также её качеством посредством проведения анкетирования и целевых тестов.

При достижении высокого качества применение инноваций имеет особое значение. Инновационные услуги выделяются от других услуг и появляются в абсолютно новом качестве и форме перед туристами. Ссылаясь на вышесказанное, по нашему мнению, *инновационная услуга в туризме – это*

*современная услуга включающая в себя научные разработки, технологии, новые идеи, внедряемые в сферу туризма в целях удовлетворения потребностей и предпочтений туристов.*

Согласно исследованиям, в различных странах качество туристских услуг оценивается по разному. В Узбекистане также имеется определённый опыт по классификации тур пакетов, то есть туроператоры и тур агенты разделяют туристские услуги на люкс, первый класс, туристический класс и эконом класс<sup>32</sup>.

Принимая во внимание вышеперечисленные и другие рассуждения, мы определили, что высококачественная туристская услуга – это квалифицированная услуга удовлетворяющая физические и эстетические потребности туристов, безопасная, не причиняющая вреда окружающей среде, качественно не ухудшающаяся на всех этапах обслуживания, происходящая в качественной инфраструктуре посредством привлечения инновационных технологий.

Высококачественное обслуживание туристов имеет важную роль в обеспечении конкурентоспособности туризма и по мнению учёных<sup>33</sup>, конкурентоспособность определяется:

конкурентоспособность как экономическая категория является релятивистским понятием по отношению к конкретному рынку или услуге;

конкурентоспособность имеет динамический характер, она меняется под влиянием фундаментальных факторов в течении времени;

конкурентоспособность зависит от фазы развитости туристских услуг;

высокая зависимость показателей конкурентоспособности от изменений на туристском рынке, что в свою очередь требует проведения регулярных исследований и мониторинга;

взаимосвязанность конкурентоспособности со спросом и составом туристских услуг, а также, с особенностями потребителей.

Конкурентоспособность услуг в туризме мы определили как понятие оцениваемое относительными показателями качества предоставляемых услуг, квалификацией кадров, прибылью и долей на рынке туристских услуг по отношению к конкурентным туристским услугам.

В туризме обеспечение конкурентоспособности высококачественных туристских услуг прямо зависит от инновационных процессов. Так как, внедрение инновационных идей, продуктов и технологий даёт возможность интенсивному развитию туризма, повышению конкуренции, созданию новой эффективной системы и увеличению производительности туристских услуг.

В исследовании нами изучены разные подходы по обеспечению конкурентоспособности туристических услуг, в том числе модель конкурентоспособности американского учёного А.Пун<sup>34</sup>, «бриллиантовую

<sup>32</sup> Boltabayev M.P., Tuxliyev I.S. Turizm: nazariya va amaliyot. –T.: «Fan va texnologiya», 2018, - 400 b.

<sup>33</sup> Шапкина Ж. М., А. Т. Глеубердинова. Формирование конкурентоспособности туристических услуг / Маркетинг в России и за рубежом. - 2011. - № 6. - С. 115-121.

<sup>34</sup> Poon, A., Tourism, Technology and Competitive Strategies. Oxon, UK: CAB International, 1993. pp.123-129.

модель» М.Портера<sup>35</sup>, интеграционную модель конкурентоспособности туристических дестинаций Л.Дуайера и Ч.Кима<sup>36</sup>, а также, модель конкурентоспособности Ж.Крауча и Б.Ричи<sup>37</sup> включающую в себя 36 факторов и использовали их в соответствующих направлениях.

Множество исследований были проведены по измерению качества услуг в туризме и оценки его влияния на конкурентоспособность. Например, М.А. Титу<sup>38</sup> и другие определили качество услуг в гостиницах посредством опросов, выявив её положительное влияние на конкурентоспособность услуг используя логит модель. А М.В. Кобяк<sup>39</sup> в своих работах на примерах показал, что стандартизация услуг позволяет повысить качество, а также обеспечивает конкурентоспособность услуг.

В современном туризме «умные» технологии стали неотъемлемой частью тур пакетов. К примеру, множество туристических фирм активно используют виртуальные ассистенты, онлайн бронирования, виртуальные услуги оплаты и т.д., без которых невозможно представить высококачественные туристские услуги. Исходя из этого, мы разработали систему показателей, оценивающие степень высококачественного обслуживания туристов (смотрите на таблицу № 1).

Используя формулы, которые указаны на таблице №1, по оценке степени высокого качества, а также степени цифровизации туристических услуг, мы сформулировали следующее алгебраическое выражение баланса спроса и предложения на туристические услуги высокого качества:

$$Dem(N_{lux}, P_{lux}) = \sum_{i=1}^{N_m} (Q_m * P_m * D_m) + \sum_{i=1}^{M_{rest}} (Q_r * P_r * D_r) + \sum_{i=1}^{J_{lux}} (Q_t * P_t * D_t) + \sum_{i=1}^{N_q} (Q_q * P_q * D_q) \quad (1)^{40}$$

где:  $N_{lux}$  – общее количество прибывших люкс-класс туристов;

$Q_{m,r,t,q}$  – количество люкс-класс туристов, использовавших одну услугу;

$P_{lux}$  – средняя цена туристских услуг высокого качества;

$Dem(N_{lux}, P_{lux})$  – уровень спроса на высококачественные туристские услуги;

$P_m$  – средняя цена за одну комнату в 3-4-5 звёздочных отелях;

$P_r$  – средняя цена за одно блюдо одному туристу в ресторанах;

$P_t$  – средняя цена транспорта по вызову на одного туриста;

$P_q$  – средняя цена дополнительных услуг на одного туриста;

$D_{m,r,t,q}$  – степень цифровизации соответствующих услуг;

$N_m$  – количество 3-4-5 звёздочных отелей;

$N_q$  – количество дополнительных услуг;

<sup>35</sup> Портер М. Конкуренция. — М.: Вильямс, 2000. -С. 174-191.

<sup>36</sup> Dwyer L., Kim Ch. Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. Current Issues in Tourism Vol. 6, 2003, pp. 1-6.

<sup>37</sup> Crouch, J. & Ritchie, B. The competitive destination- a sustainable tourism perspective. Cambridge: CabiPublishing, 2003, pp 1-20.

<sup>38</sup> Titu M.A., Raulea A.S., Titu S.. Measuring Service Quality in Tourism Industry. Procedia –Social and Behavioral Sciences, pp. 294-301.

<sup>39</sup> Кобяк М.В.. Качество туристических услуг как стратегическая основа развития туризма. Экономика региона. № 1. 2011. -С.: 260-263.

<sup>40</sup> Данная формула разработана автором на основе исследований.

$M_{rest}$  – количество ресторанов;  
 $J_{lux}$  – количество транспортных услуг по вызову.

Таблица № 1

Система показателей оценки степени высокого качества туристских услуг<sup>41</sup>

Показатель	Формулы и порядок расчёта	Примечание
<b>Относительные показатели степени высокого качества туристских услуг</b>		
Степень обеспечённости гостиниц люкс номерами	$L = \frac{N_{lux}}{N}$ $N_{lux}$ -количество люкс номеров $N$ -общее количество койек	Оценивает существующую инфраструктуру для люкс-классе туристов
Отношение количество ресторанов на общее количество предприятий общественного питания	$R = \frac{M_{rest}}{M}$ $M_{rest}$ -количество ресторанов $M$ -общее количество предприятий общественного питания	Оценивает существующую инфраструктуру для люкс-классе туристов
Отношение количества транспортных услуг по вызову на общее количество транспортных услуг	$T = \frac{J_{lux}}{J}$ $J_{lux}$ -количество транспортных услуг по вызову $J$ -общее количество транспортных услуг	Оценивает существующую инфраструктуру для люкс-классе туристов
Отношение количества повторно прибывших туристов на общее количество прибывших за год	$V = \frac{b_{qayta}}{b}$ $b_{qayta}$ -количество повторно прибывших туристов $b$ - общее количество прибывших туристов	Оценивает привлекательность туристической дестинации
<b>Степень цифровизации туристических услуг</b>		
Использования цифрового бронирования в гостиницах- $D_1$	$D_1 = 0$ - не используется $D_1 = 1$ -используется	Отражает степень внедрения цифровых технологий
Использование цифрового бронирования в ресторанах- $D_2$	$D_2 = 0$ -не используется $D_2 = 1$ -используется	Отражает степень внедрения цифровых технологий
Использование цифрового бронирования в транспортных услугах- $D_3$	$D_3 = 0$ -не используется $D_3 = 1$ -используется	Отражает степень внедрения цифровых технологий
Использование цифрового бронирования в дополнительных услугах- $D_4$	$D_4 = 0$ -не используется $D_4 = 1$ -используется	Отражает степень внедрения цифровых технологий

В диссертации с помощью вышеприведённых уравнений использованы соответствующие показатели и обоснована необходимость их использования в деятельности туристских субъектов. А также, в результате изучения научных подходов зарубежных и отечественных учёных, автором разработана модель инновационного развития туристических услуг высокого качества. Модель

<sup>41</sup> Данная таблица разработана автором на основе исследований.

охватывает следующие факторы: 1) экологическое состояние и климат дестинации; 2) туристическая инфраструктура; 3) степень развитости прилегающих и зависимых отраслей обеспечивающих инновационное развитие туризма; 4) квалификация отечественных кадров; 5) сохранность историко культурных объектов; 6) степень сотрудничества с научными исследовательскими институтами, обеспечивающих сферу туризма инновационными разработками.

В исследовании рассмотрены опыт США, Испании, Швейцарии по высококачественному и конкурентоспособному обслуживанию туристов, изучены специфичные требования по разработке новых тур маршрутов, пути ведения публичных маркетинговых акций, международная открытость в туризме, свобода действий и льготы, а также механизмы внедрения инновационных технологий, вместе с этим, научно обоснованы методы использования популярных современных арт галерей, музыкальных концертов, по таким жанрам, как поп, джаз, фильмов и других образцов искусства для привлечения туристов в республику.

Во второй главе диссертации **«Анализ факторов, влияющих на высококачественное и конкурентоспособное обслуживание»** рассмотрены состояние использования стратегий конкуренции и ценовая политика в туристических субъектах республики, а также, развитие туризма, факторы, влияющие на обеспечения конкурентоспособности рынка туристских услуг и тенденции их использования. Исходя из полученных результатов и заключений, в исследовании, был разработан общий интегральный индекс конкурентоспособности туристских услуг. При этом, использованы такие показатели как прибыль, доля рынка, конкурентоспособность кадров и качество услуг, определённая посредством обратной связи в туристских субъектах.

Согласно данному подходу в целях определения конкурентоспособности в туристских субъектах, анализированы 25 самых крупных туристских субъектов в Самаркандской области и составлен рейтинг данных предприятий основываясь на показатели предложенным автором.

В исследовании была моделирована ценовая конкуренция между двумя туристскими субъектами с помощью теории игр и обоснованы потенциальные стратегии конкуренции. При этом, используя показатели гостиниц «Малика Прайм» и «Ориент Стар Самарканд», составлены и анализированы матрицы выплат. В результате анализа, научно обоснована стратегия ведения ценовой конкуренции для гостиниц с большим оборотом с начало поднять цену а потом снижать, а для гостиниц с меньшим денежным оборотом с начало снижать а потом поднимать цену является оптимальной тактикой при «сражении» по ценам.

Для развития сферы туризма необходимо создать стратегию конкуренции туристских услуг высокого качества. Стратегия конкуренции туристских услуг высокого качества – это долгосрочный план обеспечения качества услуг, формирование цен, финансовой стабильности, конкурентоспособности и его выполнения.

Согласно этому, в диссертации научно обоснованы направления стратегии конкуренции туристских услуг высокого качества для дальнейшего развития туризма в Узбекистане.

Отношения между растущим спросом на туристские услуги высокого качества и его удовлетворением выполняются на рынке высококачественных туристских услуг (РВТУ). По нашему мнению, РВТУ – это экономические отношения, отражающие соответствие спроса и предложения туристических услуг высокого качества, которые дают возможность получить доход.

В диссертации исследованы группы факторов, влияющих на конкурентоспособные и высококачественные услуги, таких как организационные, природные, технологические, экономико-финансовые, социально – духовные и психологические, а также, разработаны предложения и заключения исходя из их характеристик.

Мы рассмотрели влияние факторов на развитие рынка высококачественных туристских услуг в республике с помощью метода SWOT<sup>42</sup> (рисунок №1).

<p style="text-align: center;"><b>Сильные стороны</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- государственная поддержка по развитию туристической инфраструктуры;</li> <li>- развитость смежных сфер туризма;</li> <li>- большая численность историко культурных наследий;</li> <li>- обеспеченность безопасности для жизни людей;</li> <li>- приоритетность международной политики открытости в стране.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Слабые стороны</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нехватка квалифицированных кадров в сфере;</li> <li>- отсутствие усовершенствованных стандартов качества для малых туристских субъектов;</li> <li>- отсутствие единой региональной кооперационной системы для туристских субъектов;</li> <li>- отсутствие конкретной стратегии и методологии по смягчению негативного влияния сезонности на туризм</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Возможности</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- государство придаёт особое внимание на увеличение высококачественных туристских услуг;</li> <li>- удобное географическое расположение для развития международного туризма;</li> <li>- государство поддерживает развитие внутреннего туризма и внешнего туризма;</li> <li>- стабильный рост доходов населения;</li> <li>- возможность быстрого развития путём внедрения цифровых технологий.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Угрозы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- туристская инфраструктура развита в разной степени в разных регионах страны;</li> <li>- большая часть населения не имеет опыта путешествовать;</li> <li>- недостаточная известность страны на международном туристском рынке;</li> <li>- недостаточность информации о стране и достопримечательностей в интернете</li> </ul>

**Рисунок №1. SWOT анализ по развитию рынка высоко-качественных туристских услуг<sup>43</sup>**

<sup>42</sup>SWOT-это метод стратегического планирования, разделяющий факторы и событий на 4 группы..

<sup>43</sup>Разработана автором.

С помощью данного метода появляется возможность планирования дальнейшего развития рынка высококачественных туристских услуг путём классифицирования факторов влияющих на развитие данного рынка на сильные стороны, возможности, слабые стороны и угрозы.

Один из самых важных туристических городов республики в Самарканде количество прибывших туристов с 2015 по 2019 год выросло в 4 раза, что является свидетельством ускоренного темпа развития туристских услуг (смотрите на таблицу № 2).

**Таблица № 2**

**Динамика развития сферы туризма в Самаркандской области в 2015-2019 годы<sup>44</sup>**

Т/р	Показатели	Годы:					
		2015	2016	2017	2018	2019	2019 г., относительно к 2015 г. %
1.	Общее количество прибывших туристов в область	876971	1056250	1319630	2456000	3120000	355%
	В том числе:						
	Количество иностранных туристов, человек	64971	76250	179630	351000	560000	862%
	Количество местных туристов, человек	812000	980000	1140000	2105000	2560000	415%
2.	Количество туристских субъектов	242	252	292	468	841	347%
3.	Доходы туристских субъектов, млрд. сум	111,9	130,2	156,3	146,3	245,7	219%
4.	Доходы гостиниц, млрд. сум	32,8	40,9	51,1	63,1	109,2	333%
5.	Доходы 3,4,5 звездочных отелей, млрд. сум	2,7	3,8	6,2	9,8	12,2	452%
6.	Стоимость транспортных услуг, млрд. сум	5,8	7,2	9,5	12,7	18,1	312%
7.	Стоимость услуг турфирм, млрд. сум	32,4	39,5	44,6	70,5	118,4	365%

Согласно таблице № 2 количество иностранных туристов увеличилось в 8,6 раз, а количество местных туристов в 4 раза. Также, важные компоненты туристической инфраструктуры, то есть в гостиницах, тур фирмах и транспортных услугах доходы выросли в два раза. Доходы в 3, 4, 5 звездочных отелях, где услуги относительно высокого качества, выросли в 4,5 раза, что свидетельствует о большой перспективе развития туристических услуг высокого качества в Самаркандской области.

При анализе основных экономических показателей трёх звездочной гостиницы «Нодир Самарканд» было выявлено что совокупный объём предоставленных услуг вырос в 2,3 раза с 2015 по 2019 год. По отдельным услугам услуги размещения и гидов также выросли.

<sup>44</sup> Разработана автором на основе данных управления статистики Самаркандской области.



Одна из причин достижения высоких показателей данной гостиницы 2019 году является открытие тур фирмы при гостинице и организация тур пакетов по республике. Вообще, несмотря на маленький объём гостиница «Нодир Самарканд» диверсифицируя свои услуги добилась своей позиции в туристском рынке.

С этой точки зрения, по нашему мнению, опыт данной гостиницы может быть применён и для других туристских субъектов, что может значительно повлиять на увеличение туристического потока в республике.

**Таблица № 3**

**Стандарты высококачественного обслуживания в малых туристских субъектах республики (для сотрудников)<sup>45</sup>**

Мерки оценки обслуживания	Стандарты высококачественного обслуживания
Скорость обслуживания	время приема - 3-5 минут; продолжительность размещения туристов- 5-7 минут; продолжительность сопровождения туристов 5-7 минут; продолжительность выполнения заказов- 3-10 минут .
Культура обслуживания	первым начать разговор с туристом на расстоянии 2 метров; при обращении к туристу для начала называть его/её по званию (если есть); улыбаться, если турист в радиусе 8-10 метров, извиняясь за различные неудобства.
Внешний вид персонала	мужчинам носить чистую выглаженную форму женщинам носить одинаковую выглаженную униформу с закрытым воротником в зависимости от служебных обязанностей носить одинаковую униформу
Требования гигиены персонала	мужчинам не распускать бороду, не носить украшения, держать волосы чистыми; прически для женщин должны быть в установленном порядке , не опускаясь ниже воротника или собранные сзади, держать ногти чистыми, не носить излишние ювелирные изделия; персонал, выполняющий специальные услуг, должен соблюдать особые правила гигиены, например, персонал общественного питания должен носить специальные головные уборы; персонал в контексте эпидемии или пандемии должен соблюдать все медико –санитарные требования (носить перчатки, маски, дезинфицировать помещения и т.д.).
Соответствие количества сотрудников уровню обслуживания	Нормы количество персонала, соответствующих уровню сервиса в гостиницах, в том числе: 5 звезд - не менее 22 сотрудников на каждые 10 номеров; 4 звезды - не менее 14 сотрудников на каждые 10 номеров; 3 звезды - не менее 10 сотрудников на 10 номеров .

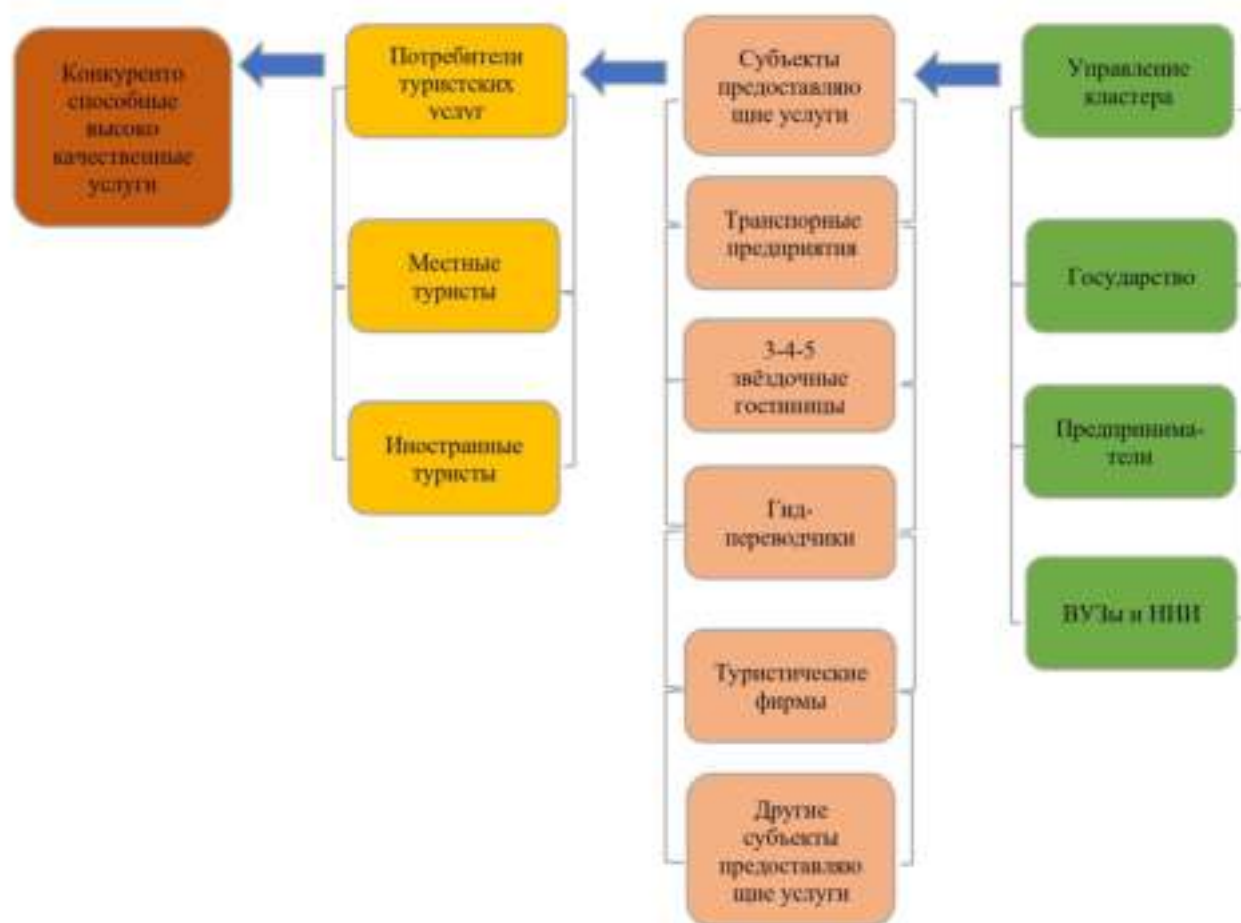
В третьей главе диссертации «**Основные направления совершенствования методов обеспечения конкурентоспособности и высококачественного обслуживания туристов в Узбекистане**» рассмотрены вопросы совершенствования стандартов высокого качества в обеспечении конкурентоспособности в малых туристских субъектах, научно обоснованы приоритетные направления туристских услуг основанных на инновациях, возможности обеспечения конкурентоспособности и высокого

<sup>45</sup> Разработка автора на основе международных стандартов.

качества на основе создания кластера туристских услуг, а также, разработаны прогнозные параметры конкурентоспособного и высококачественного обслуживания туристов.

В диссертации, также научно обоснованы концептуальные направления использования инновационных туристских услуг, обеспечивающих конкурентоспособное и высококачественное обслуживание в туризме.

Исходя из этого, в исследовании предложены усовершенствованные стандарты высококачественного обслуживания для малых туристских субъектов, которые намерены использовать инновационные туристские услуги (смотрите на таблицу № 3).



**Рисунок № 2. Структура Самаркандского регионального кластера туристских услуг<sup>46</sup>**

В целом, наиболее важным является то, что предложенные стандарты для персонала туристских субъектов способствовали бы улучшению привлекательности средств размещения и дали бы возможность предоставлять высококачественные туристские услуги.

При этом, важную роль играет кластерный подход, который может обеспечить конкурентоспособность и высококачественное обслуживание в республике в будущем.

<sup>46</sup> Разработка автора на основе исследований.

Принимая во внимание мнение экспертов, был предложен региональный кластер туристских услуг в следующем виде (смотрите на Рисунок №2), который даст возможность предоставлять конкурентоспособные и высококачественные туристские услуги.

В диссертации научно практически обоснованы 8 преимуществ создания и развития кластера туристских услуг, в результате чего появятся новые возможности улучшения привлекательности сферы туризма. Принимая это во внимание, мы использовали производственную функцию Кобба и Дугласа<sup>47</sup> для изучения условий эффективности кластеров.

В исследовании для определения прогнозных показателей доходов от высококачественных туристских услуг в республике были выбраны следующие факторы:

$x_1$  – инвестиции, вложенные в сферу туризма, млрд. долларов США;

$x_2$  – количество туристов, человек;

$x_3$  – внутренний валовой продукт на душу населения, долларов США;

$x_4$  – количество средств размещения, единиц;

$x_5$  – количество занятых в сфере туризма, человек;

$x_6$  – объём научно технических разработок, в млрд. сумах;

$x_7$  – средняя цена туристских услуг, долларов США;

$y$  – общий доход от высококачественных туристских услуг, млрд. долларов США.

Также, в исследовании использовался метод предложенный автором для определения дохода от высококачественных туристских услуг (зависимой переменной), выраженный в следующей формуле<sup>48</sup>:

$$y = \frac{HL}{TH} * TR \quad (2)$$

где: HL – количество 3-4-5 звёздочных гостиниц;

TH – общее количество гостиниц;

TR – доходы от туризма.

В исследовании для оценки влияния выше перечисленных факторов, мы рассмотрели следующую (теоретическую) эконометрическую модель<sup>49</sup>:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \gamma X_2 + \vartheta X_3 + \theta X_4 + \varphi X_5 + \omega X_6 + \tau X_7 + \varepsilon$$

Где:  $Y$  – доходы от высококачественных туристских услуг,  $\alpha$  – константа,  $X_{1,2,3,4,5,6,7}$  – факторы, влияющие на доходы от высококачественных туристских услуг,  $\varepsilon$  – ошибка модели и  $\beta, \gamma, \vartheta, \theta, \varphi, \omega, \tau$  – соответствующие коэффициенты. Но в результате анализа было выявлено что из семи факторов, пять не имеют значимой статистической связи с зависимой переменной, поэтому эконометрическая модель пришла к следующему виду:

<sup>47</sup> Cobb, C. W.; Douglas, P. H. (1928). "A Theory of Production" (PDF). American Economic Review. (Supplement):139–165. JSTOR 1811556. Retrieved 26 September 2016.

<sup>48</sup> Данная формула разработана автором на основе исследований.

<sup>49</sup> D.N.Gujarati, D.C. Porter. Basic econometrics. Fifth edition. McGraw-Hill Irwin.2009,pp.188.ISBN-10: 0-07-337577-2.

$$Y = -0,02 + 0,69X_1 + 0,00064X_5 \quad (3)$$

Отсюда можно заключить, что прирост капитальных инвестиций на 1000 долларов США, приведёт к росту дохода от высококачественных туристских услуг на 690 долларов США, а прирост количество специалистов в сфере на одного человека, приведёт к росту зависимой переменной на 640 долларов США.

Таблица № 4

**Прогнозные показатели доходов от высококачественных туристских услуг в 2021-2024 годы в Республики Узбекистан<sup>50</sup>**

Годы	Количество специалистов работающих в сфере туризма, тыс. чел.	Капитальные вложенные в туризм, млрд. долларов США	Доходы от высококачественных туристских услуг, млрд. долларов США	Годы	Количество специалистов работающих в сфере туризма, тыс. чел.	Капитальные вложенные в туризм, млрд. долларо в США	Доходы от высококачественных туристских услуг, млрд. долларов США
2000	63,8	0,06	0,052	2013	111,1	0,111	0,128
2001	75,13	0,05	0,052	2014	113,8	0,121	0,135
2002	76,55	0,05	0,066	2015	117,15	0,129	0,135
2003	77,04	0,06	0,07	2016	116,3	0,139	0,144
2004	77,05	0,07	0,075	2017	102,9	0,144	0,160
2005	77,81	0,07	0,078	2018	124,5	0,146	0,167
2006	83	0,05	0,086	2019	128,6	0,152	0,169
2007	82,5	0,07	0,094	2020	71,3	0,121	0,064
2008	84,7	0,08	0,09	2021	129,37	0,172	0,181
2009	93,3	0,09	0,103	2022	132,49	0,178	0,188
2010	106,8	0,10	0,118	2023	135,6	0,184	0,194
2011	107,9	0,101	0,119	2024	138,75	0,190	0,199
2012	110,5	0,108	0,119				

При расчёте прогнозных показателей дохода от высококачественного обслуживания туристов, мы использовали программы Eviews 10 и MS Excel. В анализе использовалась множественная регрессия на основе метода

<sup>50</sup>Разработана автором на основе данных Государственного комитета по развитию туризма Республики Узбекистан и Всемирной туристской организации.

«наименьших квадратов». При этом, мы приняли во внимание негативное влияние пандемии на доходы туризма и увеличение инвестиций в данную сферу, а также улучшение туристической инфраструктуры за счёт чего доходы от туризма восстановятся до пандемического уровня.

Также, мы вычислили линейную тренд линию инвестиционных вложений в сферу туризма и рассчитали прогнозные показатели по формуле:

$$X_1 = 0,006 * t + 0,04 \quad (4)$$

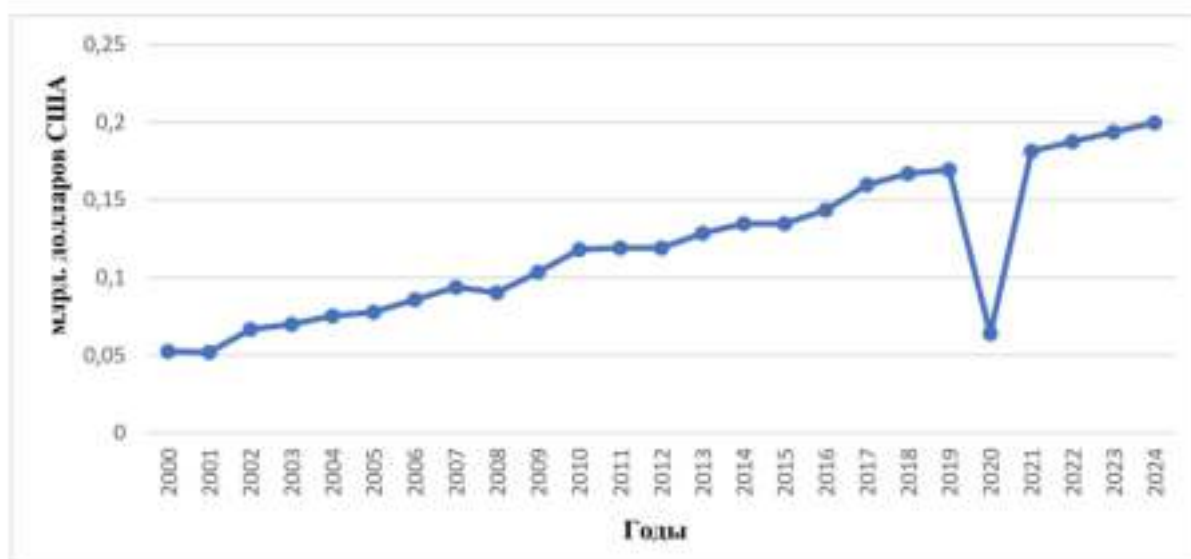
Где:  $X_1$  – инвестиции вложенные в туризм, млрд. долларов США,  $t$  – время.

Точно также для прогнозирования количества специалистов в сфере туризма, мы использовали линейную тренд линию:

$$X_5 = 3,13 * t + 63,67 \quad (5)$$

Бу ерда  $X_5$ – туризмда фаолият юритувчи мутахассислар сони минг киши,  $t$ – вақт.

В прогнозе доходов от высококачественных туристических услуг было учтено негативное влияние пандемии COVID-19 и при этом мы основывались на прогнозные показатели Всемирной туристской организации<sup>51</sup>, которая прогнозировала спад международных поездок на 58-78%.



**Рисунок № 3. Динамика дохода от высококачественных туристических услуг и прогнозные показатели на 2021-2024 годы, в млрд. долларов США<sup>52</sup>**

<sup>51</sup> UNWTO, Impact assessment of the Covid-19 outbreak on international tourism. <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>.

<sup>52</sup>Разработана автором на основе данных Государственного комитета по развитию Туризма Республики Узбекистан и Всемирной туристской организации.

Исходя из этого, мы спрогнозировали доходы от высококачественных туристских услуг вставляя формулы 4 и 5 в формулу 3 получили соответствующие результаты (смотрите на Таблицу № 4).

По нашим расчётам к 2024 году доходы от высококачественных туристских услуг вырастут на 17,7%, количество занятых на 7% и капитальные вложения увеличатся на 25% по отношению к 2019 году.

В заключении, можно сказать, что, несмотря на замедление роста сферы туризма по всему миру и кризисную ситуацию в связи с пандемией COVID-19, в нашей республике из-за своевременных предпринятых мер и широкой поддержки государства доходы от высококачественных туристских услуг начнут расти уже в 2021 году (смотрите на Рисунок №3). Данный рост будет продолжаться до 2024 года, когда доходы высококачественных туристских услуг достигнут отметку 199 миллион долларов США.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования были выработаны следующие основные выводы, научные предложения и практические рекомендации:

1. Предложены и научно обоснованы усовершенствованные понятия «инновационные услуги в туризме», «высококачественные туристские услуги», «конкурентоспособность услуг в туризме» и, связанные с деятельностью туристских субъектов.

В том числе:

*Инновационная услуга в туризме – это современная услуга включающая в себя научные разработки, технологии, новые идеи, внедряемые в сферу туризма в целях удовлетворения потребностей и предпочтений туристов;*

высококачественные туристские услуги – это квалифицированная услуга удовлетворяющая физические и эстетические потребности туристов, безопасная, не причиняющая вреда окружающей среде, качественно не ухудшающаяся на всех этапах обслуживания, происходящая в качественной инфраструктуре посредством привлечения инновационных технологий.

конкурентоспособность услуг в туризме – понятие оцениваемое относительными показателями качества предоставляемых услуг, квалификацией кадров, прибылью и долей на рынке туристских услуг по отношению к конкурентным туристским услугам.

2. В исследовании изучены подходы зарубежных и отечественных учёных, в том числе модель обеспечения конкурентоспособности А. Пуна, «бриллиантовая» модель на основе теории «Конкурентное преимущество наций» М.Портера, интегральная модель конкурентоспособности туристских дестинаций Л.Дуайера и Ч.Кима, модель конкурентоспособности Ж.Крауча и Б.Ричи, которая включает 36 факторов и другие научные разработки.

3. В диссертации изучен опыт США, Испании и Швейцарии по обеспечению конкурентоспособности и высококачественного обслуживания в сфере туризма, специфические требования разработки новых маршрутов, средства предоставления информации через маркетинговых компаний

широким массам, также, исследованы преимущества международной открытости, льготы и свобода действий, опыт внедрения инновационных технологий в сферу туризма, научно обосновано проведение современных культурных шоу-фестивалей в республике.

4. В связи с тем, что прежде не велась статистика высококачественных туристских услуг, мы предложили новый метод определения объёма высококачественных туристских услуг. В процессе использования данного метода разработаны системы показателей, стандарты и нормы для оценки эффективности высококачественного обслуживания, а также предложены, методы их использования.

5. Согласно нашим анализам, в 2019 году объём туристских услуг вырос почти в два раза по отношению к 2014 году и составил больше одного миллиарда долларов США. Важно отметить, что с 2018 по 2019 годы объём высококачественных услуг вырос на 22,7%. В Самаркандской области, доходы от высококачественных туристских услуг в 2019 году увеличились на 65% по отношению к 2018 году, в результате сохранилась стабильная тенденция роста высококачественных туристских услуг.

6. В исследовании для определения конкурентоспособности услуг предоставленных туристскими субъектами, были разработаны 13 показателей на основе которых был создан общий индекс конкурентоспособности. При этом, по финансовой конкурентоспособности были предложены 2, по качественной конкурентоспособности 3, по оценке доли рынка 4, конкурентоспособности кадров 4; в итоге предложенные показатели разработаны для измерения и сопоставления данных по конкурентоспособности между субъектами.

7. В исследовании научно обоснована необходимость, создания и развития рынка высококачественных туристских услуг (РВТУ). Также, мы предложили организационную структуру и его преимущественные стороны. По нашему мнению, РВТУ – это экономические отношения, отражающие соответствие спроса и предложения туристических услуг высокого качества, которые дают возможность получить доход.

8. Разработана организационная структура регионального кластера туристских услуг обеспечивающая конкурентоспособность, и, по нашему мнению, с социально-экономической точки зрения, это даёт следующие возможности:

извлекать большой доход от уникальной кооперационной системы, где туристские субъекты, организации и другие предприятия находятся в одной географической территории.

предоставлять высококачественные туристские услуги, используя элементы цифровых технологий;

формировать цены услуг удовлетворяющие туристов, обеспечивающие конкурентоспособность, уменьшающие транзакционные, транспортные и другие издержки, вместе с тем, позволяющие получить дополнительный доход;

внедрять научные достижения в процесс предоставления туристских услуг;

9. Разработаны научно обоснованные прогнозные показатели конкурентоспособного и высококачественного обслуживания на 2021-2024 годы в условиях цифровой экономики. При расчёте данных показателей мы приняли во внимание негативное влияние пандемии на туризм в Узбекистане. На этом основании, при условии что другие факторы или форс-мажорные ситуации не произойдут, тогда в 2024 году, доходы от высококачественных туристских услуг вырастут на 17,7% по отношению к 2019 году и составят 199 миллион долларов США.

В заключении, внедрение выше-перечисленных разработок и предложений на практику даст импульс улучшению качества услуг в туризме и обеспечит конкурентоспособность сферы туризма в целом.



**SCIENTIFIC COUNCIL FOR AWARDING SCIENTIFIC DEGREES  
DSc.03 / 30.12.2019.I.18.01 UNDER SAMARKAND INSTITUTE OF  
ECONOMICS AND SERVICE GRANTING SCIENTIFIC DEGREES  
BASED ON FOR SINGLE DEFENCE**

---

**SAMARKAND STATE UNIVERSITY**

**JANZAKOV BEKZOT KULMAMAT UGLI**

**IMPROVING THE METHODS OF ENSURING COMPETITIVENESS AND  
HIGH-QUALITY SERVICES FOR TOURISTS IN UZBEKISTAN**

**08.00.17 – Tourism and hotel activities (economic sciences)**

**ABSTRACT**

**of the dissertation of the doctor of philosophy (PhD) on economic sciences**

**Samarkand-2021**

The theme of the dissertation of a Doctor of Philosophy (PhD) was registered by the Supreme Attestation Commission at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under number B2019.2.PhD/Iqt910.

The dissertation has been prepared at Samarkand State University.

The abstract of the dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian and resume English (summary)) on the website of the Scientific Council ([www.sies.uz](http://www.sies.uz)) and the educational information portal "ZiyoNet" ([www.ziynet.uz](http://www.ziynet.uz)).

<b>Scientific Supervisor:</b>	<b>Safarov Bakhodirxon Shakhriyorovich</b> doctor of Economics, professor
<b>Official opponents:</b>	<b>Tukhliev Iskandar Suyunovich</b> doctor of Economics, professor  <b>Alieva Mahbuba Toychievna</b> doctor of Economics, professor
<b>Leading organization:</b>	<b>Urgench State University</b>

The defense of the thesis will take place on "30" 07 2021 at 12<sup>00</sup> hours at the meeting of the one-time scientific council based on scientific council on awarding the scientific degrees under the number DSc. 03/ 30.12.2019.I.18.01 at the Samarkand Institute of Economics and Service. Address: 140100, Samarkand, Amir Temur street, 9. Tel.: (998 66) 233-19-84, Fax: (998 66) 231-12-53, e-mail: [sies\\_info@edu.uz](mailto:sies_info@edu.uz).

The typescript variant of the doctoral thesis is available at the Information-resource center of the Samarkand Institute of Economics and Service (registered under No. 033). Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (998 66) 233-34-76; Fax: (998 66) 231-12-53; e-mail: [ilm@sies.uz](mailto:ilm@sies.uz).

The abstract of doctoral thesis was circulated on "15" 07 2021.  
(mailing report No. 3 on "15" 07 2021).



**M.E. Pulatov**  
Chairman of the one-time scientific council at the scientific council awarding scientific degrees, doctor of economics, professor

**N.E. Ibadullaev**  
Secretary of the one-time scientific council at the scientific council awarding scientific degrees, candidate of economic sciences

**M.M. Mukhammedov**  
Chairman of the one-time academic seminar at the scientific council awarding scientific degrees, doctor of economics, professor

## INTRODUCTION (annotation of PhD thesis)

**The aim of the research work** is to develop scientific and practical recommendations and proposals aimed at improving methods of ensuring competitiveness and high-quality services for tourists.

**The object of the research** is tourism entities located in Uzbekistan which deliver touristic services.

**The scientific novelty of the research** is as follows:

the concept of «innovative service in tourism» has been improved taking into account the new technologies, new ideas, and innovational characteristics in offered tourism services;

the improved system of indicators for evaluating high quality and competitiveness of tourism services and improved quality standards for small tourism enterprises have been proposed;

a regional Samarkand cluster of tourist services, which ensures the competitiveness of tourism as well as increases the attraction of the sphere, is proposed;

the forecast indicators for the development of high-quality competitive tourism services for 2021-2024 under the circumstances of the digital economy, which takes into account the impact of pandemics, have been proposed.

**Introduction of research results.** Based on the scientific results obtained to improve methods of ensuring competitiveness and high-quality tourism service:

the improved definitions of the concept of «innovative service in tourism» is included in the textbook of «Innovative Economics» for undergraduate students (Ministry of Higher and Secondary Specialized Education of the Republic of Uzbekistan permission to publish 285-194 based on order No. 285 of May 4, 2020). As a result, application of this proposal enabled the development of new technologies, new ideas, new innovational approaches and new ways of research on this sphere;

the system of indicators for evaluating the level of high quality and competitiveness of tourism services and the improved quality standards of catering for small tourism enterprises are used by The State Committee for the Development of Tourism (Act of the Committee for the Development of Tourism of the Republic of Uzbekistan from November 19, 2020 No. 02-16/5480). As a result of the application of this proposal, the system of indicators for determining high quality services, measuring competitiveness and the quality standards for small tourism enterprises have been improved, as well as this enabled providing tourism services more effectively;

the proposal of creating Samarkand regional cluster of tourism services and its structure that ensure the competitiveness and high quality the national tourism and increase its attraction is used by the State committee for the Development of Tourism of the Republic of Uzbekistan (Act of the Committee for the Development of Tourism of the Republic of Uzbekistan from November 19, 2020 No. 02-16/5480). As a result, the application of this proposal enables the development of tourism

infrastructure, and on the basis of strengthening cooperative ties among its members creates opportunity for exporting high quality competitive tourism services;

the proposal on forecast indicators for the development of high-quality competitive tourism services, taking into account the impact of pandemics, calculated for 2021-2024 are used by the State Committee for the Development of Tourism of the Republic of Uzbekistan (Act of the Committee for the Development of Tourism of the Republic of Uzbekistan from November 19, 2020 No. 02-16/5480). According to the forecast, as a result of the implementation of broad reforms by 2024 the revenue from high-quality tourism services will increase by 17,7% and the volume of capital investments by 25% relative to 2019.

**The volume and scope of the dissertation.** The volume and structure of the dissertation corresponds to its purpose and objectives and it consists of an introduction, three chapters, conclusion, a list of references and appendixes stated on 134 typewritten pages.

**ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ**  
**СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ**  
**LIST OF PUBLICATIONS**

**I бўлим (I часть; I part)**

1. Janzakov B.K. The role of investments in the development of Uzbek economy. // Экономика и предпринимательства-Москва. 2016. № 10. - С. 103-108. ISSN-1999-2300 (08.00.00; № 29).

2. Janzakov B.K. The impact of hotel location on price offerings in Samarkand city // Journal of Management Value and Ethics. Vol. 9. 2019. № 4. pp 95-99. ISSN-2249-9512 (08.00.00; № 6).

3. Жанзаков Б.К. Факторы влияющие на развитие въездного туризма Узбекистана. // Сервис -Самарканд. 2019. № 3. –Б. 97-101. (08.00.00; № 20).

4. Жанзаков Б.К. Факторы влияющие на инновационную деятельность. // Бизнес эксперт-Тошкент. 2019. № 6. –Б. 120-124. (08.00.00, №3).

5. Janzakov B.K. The innovational development of tourism and other theoretical frameworks of competitiveness. // International Journal of Advanced Science and Technology. Vol.29. 2020. № 5. pp. 1774-1780. ISSN: 2005-4238 (Global impact factor-0,675).

6. Жанзаков Б.К. Туризм даромадига таъсир этувчи омиллар тахлили. // Бизнес эксперт-Тошкент. 2020. № 5. –Б. 93-95. (08.00.00, №3)

7. Жанзаков Б.К. Показатели влияющие на туристическую инфраструктуру. // Финансовая политика регионального развития. Материалы международной конференции. Житомир, 2019. - С. 99-102.

8. Жанзаков Б.К. Туристик хизматлар кўрсатишда инновацияларнинг қўлланилиши ва туризм рақобатбардошлигини таъминлашга таъсир этувчи омиллар. // Самарканд вилоятини инновацион ривожлантириш: муаммо ва ечимлар. Республика илмий-амалий конференцияси материаллари. Самарканд, 2020. –Б. 178-182.

9. Жанзаков Б.К. Развитие туристических услуг и факторы влияющие на конкурентоспособность туризма. // Материалы международной конференции Ломоносов. Секция «Социально-экономические аспекты развития сферы услуг». Москва, 2020. - С. 1-4.

10. Жанзаков Б.К. Туризмдан олинган ялпи даромадни Agima усули ёрдамида прогнозлаш имкониятлари. // Минтақалар экспорт салоҳиятини оширишда инвестиция дастурларидан самарали фойдаланиш истикболлари. Республика илмий-амалий конференцияси. Тошкент, 2020. –Б. 178-182.

## II бўлим ( II часть, II part)

11. Blasco L.M., Janzakov B., Radjabov M.F. Tourism in Spain. // Туризм инфратузилмасини ривожлантиришнинг методологик, услубий асосларини такомиллаштириш. Халқаро илмий-амалий анжумани материаллари. Самарқанд, 2014. –Б. 137-138.

12. Мирзаев Қ.Ж., Жанзаков Б.Қ. Иқтисодиётни инновацион ва таркибий ўзгартириш асосида модернизациялашнинг муҳим хусусиятлари. // Инновацион ривожланиш асосида миллий иқтисодиётни модернизациялаш: муаммолари, ечимлари ва истиқболлари. Республика илмий-амалий конференция мақолалар тўплами. Тошкент, 2015. –Б. 78-80.

13. Шарипов Т.С., Жанзаков Б.Қ. “Datamining” усулининг инвестицияларни кўпайтиришда қўлланиш имкониятлари.// Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш истиқболлари. Республика илмий-амалий конференция мақолалар тўплами. Самарқанд, 2017. I-қисм. –Б. 155-158.

14. Мирзаев Қ.Ж., Жанзаков Б.Қ., Жонузоков М.Қ. Халқаро туризмда инновацион ривожланиш. // Туризм хизматлари ва сервисини ривожлантиришнинг назарий масалалари. Халқаро илмий-амалий анжумани материаллари. Самарқанд, 2018. I-қисм. –Б. 16-21.

15. Mirzaev K.D., Janzakov B.K. The Role of Statistical Analysis in Ensuring the competitiveness of tourism. (In the example of Uzbekistan). // International Journal of Engineering and Technology. Vol. 9. 2019. № 2. pp. 1038-1042. ISSN-2249-8958. (Global impact factor-0,536).

16. Мирзаев Қ.Ж., Насимов И.Х., Жанзаков Б.Қ. Хизматлар соҳасини рақамли иқтисодиёт шароитида ривожлантиришнинг устувор йўналишлари. // Минтақавий комплекс ривожлантириш ва инновацион иқтисодиётни шакллантириш устувор йўналишлари. Халқаро илмий-амалий анжумани материаллари. Урганч, 2020. –Б. 282-285.

17. Mirzaev K.D., Janzakov B. The determinants of international tourism (in the example of CIS countries). // European Journal of Molecular & Clinical Medicine, Vol. 7, 2020, pp. 1125-1133.

18. Жанзаков Б.Қ., Султонов Б.А. Туризмдан ялпи даромадни ARIMA усули ёрдамида прогнозлаш имкониятлари. // Сервис-Самарқанд. 2020. № 4. –Б. 102-107. (08.00.00; № 20).

19. Мирзаев Қ.Ж., Шавқиев Э.Ш., Жанзаков Б.Қ. Инновацион иқтисодиёт. // Ўқув қўлланма. –Тошкент: «Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи», 2020. –298 б.

Автореферат Самарқанд Давлат университетининг  
“СамДУ илмий ахборотномаси” журнали тахририятида  
тахрирдан ўтказилди (10.07.2021 йил).

2021 йил 12 июлда босишга рухсат этилди:  
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60×84<sub>1/16</sub>.  
“Times” гарнитураси. Офсет босма усули.  
Ҳисоб-нашриёт т.: 3,3. Шартли б.т. 2,8.  
Адади 100 нусха. Буюртма № 12/07.

---

СамДЧТИ нашр-матбаа марказида чоп этилди.  
Манзил: Самарқанд ш, Бўстонсарой кўчаси, 93.