

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ
DSc.27.06.2017.I.18.01. РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ АСОСИДАГИ
БИР МАРТАЛИК ИЛМИЙ КЕНГАШ**

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ

АЛИЕВА МАХБУБА ТОЙЧИЕВНА

**ИҚТИСОДИЁТНИ ЭРКИНЛАШТИРИШ ШАРОИТИДА
ТУРИЗМ ХИЗМАТЛАРИ СОҲАСИНИ БОШҚАРИШНИНГ
ИҚТИСОДИЙ ЖИҲАТЛАРИ
(Ўзбекистон Республикаси мисолида)**

**08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти
08.00.13 – Менежмент (иқтисодиёт фанлари)**

**Иқтисодиёт фанлари доктори (Doctor of Science) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Фан доктори (Doctor of Science) диссертацияси автореферати
мундарижаси**

Оглавление автореферата докторской (Doctor of Science) диссертации

Contents of the Doctoral (Doctor of Science) Dissertation Abstract

Алиева Махбуба Тойчиевна

Иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида туризм хизматлари соҳасини бошқаришнинг иқтисодий жиҳатлари (Ўзбекистон Республикаси мисолида) 3

Алиева Махбуба Тойчиевна

Экономические аспекты управления сферой туристических услуг в условиях либерализации экономики (на примере Республики Узбекистан)..... 37

Alieva Makhbuba Toychievna

Economic aspects of tourism services management in the conditions of economic liberalization (on the example of the Republic of Uzbekistan) 69

Эълон қилинган ишлар рўйхати

Список опубликованных работ

List of published works 73

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ
DSc.27.06.2017.I.18.01. РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ АСОСИДАГИ
БИР МАРТАЛИК ИЛМИЙ КЕНГАШ**

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ

АЛИЕВА МАХБУБА ТОЙЧИЕВНА

**ИҚТИСОДИЁТНИ ЭРКИНЛАШТИРИШ ШАРОИТИДА
ТУРИЗМ ХИЗМАТЛАРИ СОҲАСИНИ БОШҚАРИШНИНГ
ИҚТИСОДИЙ ЖИҲАТЛАРИ
(Ўзбекистон Республикаси мисолида)**

**08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти
08.00.13 – Менежмент (иқтисодиёт фанлари)**

**Иқтисодиёт фанлари доктори (Doctor of Science) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Самарқанд – 2019

Фан доктори (Doctor of Science) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестацияси комиссияси томонидан В2019.2.DSc/Iqt198 рақам билан рўйхатга олинган.

Диссертация Тошкент давлат иқтисодиёт университетида бажарилган.

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

Илмий маслаҳатчи:

Гулямов Саидахроп Саидахмедович
Ўзбекистон Республикаси Фанлар академияси
академиги, иқтисодиёт фанлари доктори, академик

Расмий оппонентлар:

Пардаев Мамаюнус Қаршибоевич
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

Турсунхаджаев Марат Лутфуллаевич
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

Алимова Машхура Тоирхоновна
иқтисодиёт фанлари доктори, доцент

Етақчи ташкилот:

Самарқанд давлат университети

Диссертация ҳимояси Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти ҳузуридаги илмий даражалар берувчи DSc.27.06.2017.I.18.01 рақамли илмий кенгаш асосидаги бир марталик илмий кенгашнинг 2019 йил «___» _____ соат ___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 (___ 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 2019 йил «___» _____ кунини тарқатилди
(2019 йил «___» _____ даги _____ рақамли реестр баённомаси).

М.Э.Пўлатов

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосидаги бир марталик илмий кенгаш раиси, и.ф.д., доцент

Н.Э.Ибадуллаев

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

М.М. Муҳаммедов

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

КИРИШ (докторлик диссертацияси аннотацияси)

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати. Жаҳонда туризм соҳаси тез суръатлар билан ривожланиб бораётган ва энг даромадли бизнес тури бўлиб, унинг “жаҳон ялпи ички маҳсулоти (ЯИМ)даги улуши 10,0 фоизни ташкил этади. Шунингдек, яратилаётган иш ўринларининг ҳар еттинчиси туризм соҳасига тўғри келади”¹. Бутунжаҳон туризм ташкилоти (БТТ) прогнозларига кўра, 2020 йилга бориб, халқаро туристлар сони 1,6 млрд. кишини ташкил қилади.

Иқтисодиётнинг бу соҳаси тез суръатлар билан ривожланмоқда ва яқин йиллар ичида у энг муҳим соҳага айланади. “Туризм соҳасига инвестицияларнинг йиллик ўсиши тахминан 30% ни ташкил қилади”². Халқаро туризм аҳоли бандлигини таъминлашга сезиларли таъсир кўрсатади ва чет эл валютаси келишининг фаол манбаи сифатида мамлакат ташқи савдо тўлов баланси, миллий иқтисодиётгагина эмас, уларнинг ижтимоий, маданий, экологик муҳитига ҳам таъсир этади.

БТТ давлатларда туризм салоҳиятини ошириш, янги туристик хизматларни таклиф этиш, янги туризм брендларини яратиш, туризм соҳасининг рақобатбардошлигини ошириш бўйича таклифлар киритиш, туризм географиясини янада кенгайтириш, ЯИМдаги улушини ошириш ҳамда туризмни рентабелли соҳалардан бирига айлантириш масалаларига катта эътибор қаратмоқда. Шунингдек, жаҳонда туризм хизматлари бозорини бошқаришни илмий асосда ташкил этиш, уни ривожлантиришнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш, туристик корхоналарнинг иқтисодий самарадорлигини ошириш ва истиқболини баҳолашга эътибор кучайтирилмоқда. Туристик корхоналарни бошқаришни инновацион асосда ташкил этиш, бошқарув самарадорлигини таъминлаш, бошқарув тизимига таъсир кўрсатувчи омиллар таъсирини баҳолаш бугунги кундаги энг муҳим долзарб масалалардан биридир.

Ўзбекистонда хизматлар соҳасини, хусусан, туристик хизматлар ҳажмини ошириш борасида кенг қўламли ислохотлар амалга оширилди. Чунончи, туристик хизматлар сифатини ошириш мақсадида норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар, стандартлар ва янги талаблар ишлаб чиқилди, бошқарув тузилмалари такомиллаштирилди. Миллий туризмнинг ривожланишига ҳамда хорижий туристлар оқимини кўпайтиришга ва туризм хизматлари экспортини кенгайтиришга, тармоқда янги иш ўринлари яратиш асосида аҳолининг бандлик даражасини оширишга, меҳмонхоналар, сайёҳларни жойлаштиришнинг бошқа воситалари ва туризм фаолияти билан шуғулланувчи субъектлар сонининг кўпайишига ҳамда уларда бошқарувнинг иқтисодий жиҳатларини тадқиқ этишга катта аҳамият берилмоқда. Бинобарин, мамлакатимизда бу борада муайян тадбирлар белгиланиб, уларнинг ижросини таъминлаш саъй-ҳаракатлари тобора кучайтирилмоқда.

¹<http://vawilon.ru/statistika-v-turizme/>.

²www.unvto.

Бу жараёнда, 2017–2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегиясида ҳам «туризм индустриясини жадал ривожлантириш, туристик хизматларни диверсификация қилиш ва сифатини яхшилаш, туризм инфратузилмасини кенгайтириш»³ муҳим йўналишлардан бири сифатида белгилаб берилди. Мазкур вазифаларнинг самарали бажарилиши эса туристик корхоналарнинг рақобатбардошлигини ошириш, халқаро тажрибалар ва тамойиллар асосида миллий туризм тармоғини бошқариш самарадорлигини ошириш ҳамда интеграл кўрсаткичларини ишлаб чиқишнинг илмий-услубий асосларини такомиллаштиришни тақозо этмоқда. Булардан келиб чиқиб, мамлакатимизда ва унинг ҳудудларида туризм хизматлари бозорини ривожлантириш, туризм индустриясини замонавий менежмент тамойиллари ва усуллари асосида бошқаришнинг илмий-услубий асосларини такомиллаштириш муҳим аҳамият касб этади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 2 декабрдаги “Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ–4861-сонли фармони, 2017 йил 16 августдаги “Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ–3217-сонли қарори, 2018 йил 3 февралдаги “Ўзбекистон Республикаси туризм соҳасини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-5326-сонли фармони, 2018 йил 6 февралдаги “Кириш туризмни ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–3509-сонли, 2018 йил 7 февралдаги “Ички туризмни жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–3514-сонли, 2019 йил 5 январдаги “Ўзбекистон Республикасида туризмни жадал ривожлантиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ–4095-сонли қарорларига таянилмоқда. Уларда, шунингдек, соҳага оид бошқа меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишда мазкур диссертация тадқиқоти муайян даражада хизмат қилади.

Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланиши устувор йўналишларига мослиги. Мазкур тадқиқот иши республика фан ва технологиялари ривожланишининг I.”Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий-маърифий ривожлантириш, инновацион иқтисодиётни шакллантириш” устувор йўналишига мос равишда бажарилган.

Диссертация мавзуси бўйича хорижий илмий-тадқиқотлар шарҳи⁴. Туризм соҳасини ривожлантириш, самарадорлигини ошириш ва оптимал

³Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги ПФ–4947-сонли фармони. //Ўзбекистон Республикасининг қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 йил, 6-сон, 70-модда.

⁴Диссертация мавзуси бўйича хорижий илмий-тадқиқотлар шарҳи Stenford University, Prinсton University (АҚШ), Harvard University (АҚШ), Cambridge University (Буюк Британия), Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (Испания), Korea Development Institute (Жанубий Корея), Gazi University (Туркия), Г.В.Плеханов номидаги Россия иқтисодиёт университети ва Тошкент давлат иқтисодиёт университети веб-саҳифалари ва бошқа манбалар асосида ёритилган.

бошқариш стратегиясини шакллантириш, унинг ташқи бозорлардаги рақобатбардошлигини ошириш, тизим бошқарувини такомиллаштиришга йўналтирилган илмий изланишлар жаҳоннинг етакчи илмий марказлари ва олий таълим муассасалари, жумладан, Stanford University, Princeton University, Harvard University (АҚШ), Cambridge University (Буюк Британия), Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (Испания), University of Munster (Германия), Korea Development Institute (Жанубий Корея), Tailors University (Малайзия), Gazi University (Туркия), Г.В.Плеханов номидаги Россия иқтисодиёт университети Тошкент филиали, Тошкент давлат иқтисодиёт университети, Самарқанд давлат университети, Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, Бухоро давлат университети, Урганч давлат университетиди (Ўзбекистон Республикаси)да олиб борилмоқда.

Туризм соҳасини ривожлантириш, уни бошқаришнинг инновацион стратегиясини такомиллаштириш бўйича жаҳонда олиб борилган тадқиқотлар натижасида қатор, жумладан, куйидаги илмий натижалар олинган: туристик фаолиятнинг ташқи бозорлардаги рақобатбардошлигини ошириш механизми ишлаб чиқилган, туристик компаниялар фаолияти самарадорлигини интеграл баҳолаш услуги такомиллаштирилган, тизим бошқарувини оптималлаштириш учун зарур ташкилий ўзгаришларнинг таъсири баҳоланган (Stanford University, Harvard University, Massachusetts Institute of Technology – АҚШ; University of Munster – Германия); туризм хизматларини кўрсатишда халқаро стандартлардан фойдаланиш, туристларнинг талабларини кондириш жиҳатлари асосланган (Korea Development Institute – Жанубий Корея); туризм соҳасидаги жами даромадлар ва ЯИМ ҳажмининг ўзгариш тенденциялари ўртасидаги боғлиқлик аниқланган (Gazi University – Туркия), туризмнинг мамлакат ва ҳудудлар иқтисодиётига ижтимоий-иқтисодий таъсири, туризмни ривожлантиришнинг назарий ва услубий жиҳатлари асосланган (Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, Самарқанд давлат университети, Тошкент давлат иқтисодиёт университети, Бухоро давлат университети, Урганч давлат университети – Ўзбекистон).

Жаҳонда туристик хизматлар самарадорлиги ва сифатини ошириш, соҳани ривожлантириш ва уни бошқариш стратегиясини такомиллаштириш бўйича қатор, жумладан, куйидаги йўналишларда тадқиқотлар олиб борилмоқда: минтақаларда туризм тармоғида замонавий менежмент усулларини қўллаган ҳолда туристик хизматлар самарадорлигини ошириш услубиятини такомиллаштириш; туризм хизматларини стандартлаштириш ва сифатини ошириш учун жаҳон андозаларига мос таснифларни амалга ошириш; туризм инфратузилмасини такомиллаштириш; туристларни жалб этишнинг инновацион стратегияларини ривожлантириш; стратегик менежмент услубларидан самарали фойдаланиш ва ҳ.клар.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Иқтисодий адабиётларда туристик хизматлар самарадорлиги ва сифатини ошириш, соҳани ривожлантириш ва уни бошқариш стратегиясини такомиллаштиришнинг турли жабҳаларига хос назарий ва методологик масалалар ўрганилган. Бу борада олимлардан Г.Харрис, Р.Кац, С.Акис, А.Атияман, С.Бриггс, К.Райан,

Д.Ландберг, М.Кришнамурти, Ч.Гии, Ж.Макенс, Д.Чей кабиларнинг⁵ илмий ишлари алоҳида аҳамият касб этади. Ушбу олимларнинг тадқиқотларида туризмнинг назарий жиҳатлари, ривожланиш тарихи, эволюцияси, тамойиллари ҳамда ҳозирги шароитда туризмнинг хорижий мамлакатлар иқтисодиётидаги ўрни, туризм инфратузилмаси каби масалаларга катта эътибор қаратилган.

Мустақил давлатлар ҳамдўстлиги давлатларида туризм соҳасининг бошқаруви муаммоларига А.Ю.Александрова, И.Т.Балабанов, М.Б.Биржаков, Н.И.Кабушкин, В.А.Квартальнов, М.Н.Дмитриев, Л.В.Баумгартен, А.М.Ветитнев, Л.Б.Журавлева, А.В.Борисова, Д.С.Ушаков, М.А.Жукова кабиларнинг⁶ илмий тадқиқот ишлари бағишланган. МДХ олимларининг бу ишларида туризм индустриясини ривожлантириш, самарадорлигини ошириш ва бошқариш жиҳатлари, унинг тартиб - тамойиллари турли мамлакатлар хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда тадқиқ этилган.

Мамлакатимиз иқтисодчи олимларидан С.С.Ғуломов, А.Ф.Саидов, Қ.Х.Абдурахманов, Н.Т.Тўхлиев, М.Қ.Пардаев, М.М.Мухаммедов, И.С.Тухлиев, М.Э.Пўлатов, Қ.Ж.Мирзаев, Д.Х.Асланова, Б.Наврўз-зода, О.М.Пардаев, М.Т.Алимова, А.А.Эштаев, Б.Ҳ.Тўраев, О.Ҳ.Хамидов, Б.Ш.Сафаров, Н.М.Абдусаломова, А.Н.Норчаев, Н.С.Ибрагимов, О.К.Ким, Б.Ю.Мирбабаев, С.С.Рўзиев, Н.Э.Ибадуллаев, Ҳ.А.Раҳимов каби олимларнинг илмий ишларида⁷ менежмент, туризм соҳасида бошқарув

⁵Харрис Г., Кац Р. Становление международного туризма в XXI веке. - М.: Финансы и статистика, 2006.; Akis.S.(1998): Acompact Econometric Model of Tourism Demand for Turkey, Tourism.; Athiyaman, A. (1997): Knowledge Development in Tourism: Tourism Demand Reserch, Tourism Management; Сьюзен Бриггс. Маркетинг в туризме. - К.: Знания-пресс, 2005. - 358 с.; Chris Ryan. Recreational Tourism: Demand and Impacts / Channel View Publications, 2003. - 358 p.; Lundberg D., Krishnamurthy M. - Tourism Economics. New York: John Wiley Sons Ine. 2003. -210 p.; Gee Ch. Y., Makens J.C., Chey, D. The Travel Industry. 3d. Wdit. -New York John Wiley Sons Ine. 2003. -250 p.

⁶Александрова А. Ю. Международный туризм. Учебное пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2001.- 464 с.; Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 176 с.; Биржаков М.Б. Введение в туризм. - Издание 9-е переработанное и дополненное. - СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. -576 с.; Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник. 4-е изд., стереотип. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с.; Квартальнов В.А. Туризм: история и современность: Избранные произведения: В 4-х т. -М.: Финансы и статистика, 2002. - 499 с.; М.Н.Дмитриев, М.Н.Забаева, Е.Н.Малыгина. Экономик туристского рынка: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям сервиса и туризма / -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 311 с.; Л.В.Баумгартен. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / -М.: КНОРУС, 2008. - 288 с.; А.М. Ветитнев, Л.Б. Журавлева. Курортное дело: учебное пособие/. -М.: КНОРУС, 2006. 528с.; А.В.Борисова. Курортное дело и оздоровительный туризм: учебное пособие / - Ярославл: ЯрГУ, 2009. - 114 с.; Д.С.Ушаков. Экономика туристской отрасли: учебное пособие / - Ростов на Дону: «МарТ»; Феникс, 2010. - 446 с.; Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе. Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2006. - 160 с.

⁷Тулямов С.С., Жумаев Н.Х.,Рахманов Д.А.,Тошходжаев М.М. Ижтимоий соҳада инвестицияларнинг самарадорлиги.Монография. - Т.: IQTISODIYOT,2019. - 203б.; Саидов А.Ф. Организационно-экономические механизмы управления туризмом республики Узбекистан: -док. дисс.автореф.,1994.-36с.; Абдурахмонов К.Х. Менежмент туризма: Учебное пособие. - Т.: Филиал ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» в г. Ташкенте, 2013.; Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менежмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана.- Т.: Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси.-2006. -367 с.; Пардаев М.Қ., Атабаев Р. Туристтик ресурсларни таҳлил қилиш ва баҳолаш. - Самарқанд: СамИСИ, 2006. - 137 б.; Мухаммедов ва бошқалар «Хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризмни ривожлантиришнинг назарий асослари» -С.: Зарафшон 2007. - 299 б.; Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г.Р. Туризм асослари. Дарслик.-Т.: Фан ва технология, 2014.- 332 б.; Пўлатов М.Э., Мирзаев Қ.Ж., Султонов. Ш.А, Шавқиев Э. Глобал иқтисодий ривожланиш (туризм иқтисодиёти). Ўқув кўлланма.Т.: Фан ва технология, 2018. - 296 бет.; Асланова Д.Х. Модели формирования туристского кластера за рубежом // Сервис, 2013. - №1. - С: 4-9; Б.Н.Наврўз-зода,

тизими ва самарадорлиги, Ўзбекистонда туризм соҳасини янада ривожлантириш муаммолари ва меҳмондўстлик индустрияси, бошқариш назарияси ва амалиёти, ҳудудларнинг салоҳияти ва уларни ривожлантириш каби масалаларга кенг эътибор қаратилган.

Юқоридаги номлари зикр этилган иқтисодчи олимлар ўз ишлари орқали туризм салоҳиятининг самарадорлигини янада ошириш, унинг инфратузилмасини ривожлантириш, республикамизда туризмни бошқариш ва менежмент фанини такомиллаштиришга етарлича ҳисса қўшганлар. Аммо улар томонидан туризм соҳасини инновацион бошқариш, ҳудудлар миқёсида туризмни ривожлантириш, туризм хизматлари бозори самарадорлигини ошириш, туризм инфратузилмасини такомиллаштириш каби масалалар етарли даражада ўрганилмаган. Шу туфайли иқтисодиёт янгиланаётган ҳозирги шароитда мамлакатимиз ва унинг ҳудудларида туризм хизматлари бозорини ривожлантириш ва уни инновацион асосда ташкил этишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини тадқиқ этиш, бошқарувни такомиллаштириш, соҳа самарадорлигини ошириш билан боғлиқ омилларни комплекс баҳолаш ҳамда ҳудудлар даражасида туризм инфратузилмасини тадқиқ этиш долзарб масалалардан ҳисобланади. Мазкур диссертация мавзуси айнан шу жиҳатлардан келиб чиқиб танланди ва унинг мақсади ҳамда вазифалар шакллантирилди.

Тадқиқотнинг диссертация бажарилган олий таълим муассасаси илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги. Мазкур диссертация мавзуси Тошкент давлат иқтисодиёт университетининг илмий-тадқиқот ишлари режасига мувофиқ “Ўзбекистонда туристик ва меҳмонхона хизматларини инновацион ривожлантиришда халқаро ISO стандартларидан

Н.С.Ибрагимов, З.Б.Навруз-зода, Ш.Б.Навруз-зода. Туристик ҳудуд ракобатбардошлиги. Монография. Бухоро: “Sadriddin Salim Buxoriy” Durdona nashriyoti, 2017 - 156 б.; Пардаев О.М. Менежмент. Ўқув қўлланма. –Т.: Фан ва технология, 2019. – 248б.; Алимова М.Т. Ҳудудий туризм бозорининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари (Самарқанд вилояти мисолида): иқтисодиёт фанлари доктори илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация. -С.: СамИСИ, 2017. - 265 б.; Эштаев А.А. Глобаллашув шароитида туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегияси (Ўзбекистон Республикаси туризм тармоғи мисолида). Doctor of science диссертация автореферати –Самарқанд. 2019. Тураев Б.Х. Развитие организационно-экономических механизмов функционирования регионального туризма:-док.дисс. автореф., 2011.–38 с.; Хамидов О. Х. Выбор конкурентной стратегии предприятий на рынке туристических услуг Узбекистана: канд. дисс. автореф, 2006-22 с.; Сафаров Б.Ш. Миллий туристик хизматлар бозорини инновацион ривожлантиришнинг методологик-услубий асосларини такомиллаштириш: иқтисодиёт фанлари доктори илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация. - С.: СамИСИ, 2016. - 254 б.; Абдусаломова Н.М. Халқаро туризмда маркетинг жараёнининг ривожланиши: номзод. дисс.автореф., 2001.-22 б; Норчаев А.Н. Халқаро туризм ривожланишининг иқтисодий ўсишга таъсири (Испания мисолида): иқт.фан.номз. дисс. - Т., 2004. - 136 б.; Ибрагимов Н.С. Ўзбекистонда халқаро туризмни ривожлантиришда дестинацион менежмент концепциясини қўллаш.– Номзод..дисс.автореф, 2008.–23 б; Ким О.К. Маркетинг туристских гостиничных услуг. – канд. дисс.автореф, 1999.-21 с.; Мирбабаев Б.Ю. Ўзбекистон туризмда маркетинг ва унинг глобаллашув шароитида такомиллашуви. – номзод.. дисс.автореф., 2008.–23 б; Рўзиев С.С. Ўзбекистон маданий туризм бозори ва унинг истиқболлари: –номзод.дисс. автореф.2009.–21б.; Ибадуллаев Н.Э. Туристик ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш имкониятлари (Самарқанд вилояти мисолида). – Иқт.фан.дисс.автореф. – Самарқанд, 2010. Рахимов Ҳ.А. Меҳмонхона хўжаликларида самарадорликни баҳолаш ва таҳлил қилишни такомиллаштириш.- иқтисодиёт фанларидан фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. – 2018. – 62 б.; Рахимов Ҳ.А.Туризм ва меҳмонхона хўжалигида самарадорликни оширишнинг назарияси ва методологик масалалари. Монография. –Т.:Иқтисод-молия, – Т.: 2017.–2006.

фойдаланиш” мавзусидаги ИОТ–2014–1–11-рақамли инновацион лойиҳа (2014–2015 й) доирасида бажарилган.

Тадқиқотнинг мақсади инновацион иқтисодиётни шакллантириш ва ривожлантириш шароитида туризм хизматлари соҳаси самарадорлигини ошириш ва уни бошқаришни такомиллаштириш билан боғлиқ таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари:

миллий иқтисодиёт таркибида туристик индустриянинг иқтисодий салоҳиятини ошириш, бошқарувнинг илмий-назарий ва методологик асосларини такомиллаштириш;

республиканинг туристик ресурслари салоҳиятидан комплекс фойдаланиш асосида туристик индустриянинг ривожланиш ҳолати, тенденциялари ҳамда уларга таъсир қилувчи омилларни баҳолаш;

халқаро тажрибалар асосида маҳаллий туристик компаниялар самарадорлигини ошириш, туристик хизматлар сифатини яхшилаш ва замонавий менежментни жорий этиш тамойиллари ҳамда услубларини такомиллаштириш;

республика ва минтақаларнинг ресурс салоҳиятидан комплекс фойдаланиб, туризм индустриясини янада ривожлантириш имкониятларини интеграл кўрсаткичлар орқали баҳолаш бўйича илмий таклифлар ишлаб чиқиш;

Ўзбекистон Республикасида туристик хизматларни кўрсатиш ҳолати ва динамикасини таҳлил этиш ҳамда истиқболдаги ривожланиши бўйича илмий таклифлар ишлаб чиқиш;

Ўзбекистоннинг тарихий шаҳарларида туристик хизматлар самарадорлигини ошириш ва бошқарувини такомиллаштириш билан боғлиқ жараёнларга таъсир қилувчи омилларни баҳолаш;

туристик хизматларни етказиб берувчи ва истеъмолчилар ўртасидаги ўзаро муносабатларнинг тузилмасини такомиллаштириш бўйича илмий таклифлар ишлаб чиқиш;

республика ва минтақаларнинг туристик ресурслар салоҳиятидан комплекс фойдаланиб, туризм индустриясини янада ривожлантириш имкониятларини интеграл баҳолаш;

глобаллашув шароитида маҳаллий ҳудудларнинг ривожланиш хусусиятларини ҳисобга олиб, туризм хизматларини диверсификация қилиш стратегиясини ишлаб чиқиш;

иқтисодиётни модернизациялаш ва диверсификациялаш шароитида туризм хизматларини бошқаришнинг ташкилий тузилмаларини такомиллаштириш;

туризм хизматлари самарадорлиги ва уни бошқаришни такомиллаштириш билан боғлиқ жараёнларга таъсир қилувчи омилларни эконометрик моделлар асосида таҳлил этиш;

миллий туризм тармоғини ҳудудларда ривожлантириш, самарадорлигини ошириш ва унинг бошқарувини такомиллаштиришга қаратилган илмий-назарий ва амалий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш.

Тадқиқотнинг объекти сифатида Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳаси олинган. Бу борадаги айрим тадқиқотлар Бухоро, Самарқанд ва Тошкент вилоятларида туризм хизматлари билан шуғулланувчи хўжалик юритувчи субъектларида амалга оширилган.

Тадқиқотнинг предмети иқтисодий стратегик ривожлантириш шароитида туризм хизматлар соҳасини ривожлантириш, самарадорлигини ошириш ва бошқаришнинг иқтисодий жиҳатларини баҳолаш билан боғлиқ муносабатлар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг усуллари. Тадқиқот жараёнида анализ ва синтез, индукция ва дедукция, сабаб ва оқибат, замон ва макон, тизимли ёндашув, иқтисодий таҳлилнинг анъанавий, математик ва статистик, социологик сўров, статистик гуруҳлаш, моделлаштириш, SWOT-таҳлил каби усуллардан кенг фойдаланилган.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги қуйидагилардан иборат:

туризм хизматлари соҳасини бошқариш миллий туристик ресурслар салоҳиятидан комплекс фойдаланиш, ҳудудларда туристик индустрияни инновацион ривожлантиришга имкон яратувчи вертикал интеграциялашнинг мувозанатлашган стратегиясини қўллаш асосида такомиллаштирилган;

маҳаллий туристик компанияларда ягона бошқарув сифати (Total Quality Management) хизмат кўрсатишнинг сифат назорати, мутахассисларнинг малакаси ва истеъмолчининг қониқиш даражасини “туташ нуқта” сифатида белгилаш орқали такомиллаштирилган;

мамлакат ва ҳудудларнинг ресурс салоҳиятидан самарали фойдаланиш имкониятларини баҳоловчи туристик компаниялар соф фойдаси, жалб этилган инвестициялар самарадорлиги, фойданинг ички меъёри кўрсаткичлари туризм хизматлари соҳасини бошқариш самарадорлиги кўрсаткичларини интеграллаш асосида такомиллаштирилган;

Самарқанд, Бухоро, Хива шаҳарларида туристик хизматларни ишлаб чиқаришни ташкил этиш, рағбатлантириш ва сифатини оширишга йўналтирилган менежмент стратегияси миллий туристик марказлар фаолияти ва туристик оқимларни координациялаш, бошқарув қарорлари самарадорлигини таъминлаш асосида такомиллаштирилган;

туризм соҳасини стратегик ривожлантириш мақсадларидан келиб чиққан ҳолда репрезентатив танлама кузатув маълумотларига асосланган регрессион моделлар ёрдамида 2021 йилга қадар Ўзбекистонда туристик хизматлар соҳаси ривожланишининг прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилган.

Тадқиқотнинг амалий натижаси қуйидагилардан иборат:

ҳудудларда туристик индустрияни инновацион ривожлантиришга имкон яратувчи вертикал интеграциялашнинг мувозанатлашган стратегияси ишлаб чиқилган;

маҳаллий туристик компанияларда ягона бошқарув сифатини ошириш бўйича илмий таклифлар ишлаб чиқилган;

туристик компаниялар молиявий кўрсаткичлари туризм хизматлари соҳасини бошқариш самарадорлиги кўрсаткичлари билан уйғунлашган ҳолда асослаб берилган;

ҳудудлардаги туристик марказлар фаолияти ва бошқарув қарорларининг самарадорлигини таъминлаш туристик хизматларни мақсадли ташкил этиш, рағбатлантириш ва сифатини оширишга йўналтирилган менежмент стратегияси асосида баҳоланган;

туризм соҳасини стратегик ривожлантириш мақсадларидан келиб чиққан ҳолда ўрта муддатли прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилган.

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

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти. Тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти диссертацияда ишлаб чиқилган назарий ва методологик асослар иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида туризм хизматлар соҳасини бошқаришга ва республикамизда туризм индустрияси самарали фаолият олиб боришига, миллий туризм маҳсулотининг жаҳон бозорида рақобатбардошлигини бошқарув стратегиялари асосида таъминлашга қаратилганлиги билан изоҳланади. Бу натижалардан Ўзбекистон Республикасининг туризм хизматлари соҳасида амалга оширилаётган иқтисодий ислохотларни янада чуқурлаштиришда, бошқарув тизимида самарадорликни оширишда, туризм хизматлари соҳасида молиявий-хўжалик фаолиятни таҳлил қилишда қисқа ва узоқ муддатларга мўлжалланган иқтисодий ривожланиш стратегиялари ва дастурларини ишлаб чиқиш ҳамда таҳлил қилишда кенг фойдаланиш мумкинлиги эса уларнинг илмий аҳамиятини янада оширади.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти шундаки, уларга асосан ишлаб чиқилган таклифлар ва амалий тавсиялардан республикада туризм хизматлари соҳасини бошқариш бўйича дастурий ҳужжатларни, тармоқни ривожлантиришга қаратилган комплекс чора – тадбирларни, ҳудудлардаги туристик фаолият билан шуғулланувчи муассасалар фаолиятини такомиллаштиришга доир тадбирларни ишлаб чиқишда, шунингдек, иқтисодиёт йўналишидаги олий ўқув юртларида “Туризм: назария ва амалиёт”, “Халқаро туризм”, “Туризм иқтисодиёти”, “Туризм менежменти”, “Туризм инфратузилмаси”, “Туризмни режалаштириш”, “Туризм бозори менежменти” каби фанлардан ўқув дастурлари, қўлланмалари, дарсликлар тайёрлашда услубий манба сифатида фойдаланилиш мумкин.

Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши. Миллий туризм хизматлари бозорини бошқаришнинг илмий-методологик асослари бўйича олинган илмий натижалар асосида:

туризм хизматлари соҳасини бошқариш миллий туристик ресурслар салоҳиятидан комплекс фойдаланиш, ҳудудларда туристик индустрияни инновацион ривожлантиришга имкон яратувчи вертикал интеграциялашнинг мувозанатлашган стратегиясини қўллаш асосида такомиллаштириш бўйича илмий таклифлар Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятига жорий этилган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг 2019 йил 1 февралдаги 05-22/727-сонли маълумотномаси). Мазкур таклифларнинг амалиётга жорий этилиши қўмита тасарруфидаги туристик корхоналарда ресурслар салоҳиятидан комплекс фойдаланиш, туристик марказларнинг фаолиятини кенгайтириш ҳамда туризм хизматлари бозорини такомиллаштиришга хизмат қилган;

маҳаллий туристик компанияларда ягона бошқарув сифати (Total Quality Management)ни хизмат кўрсатишнинг сифат назорати, мутахассисларнинг малакаси ва истеъмолчининг қониқиш даражасини “туташ нуқта” сифатида белгилаш орқали такомиллаштириш бўйича таклифлар Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятига жорий этилган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг 2019 йил 1 февралдаги 05-22/727-сонли маълумотномаси). Ушбу таклифларнинг амалиётга жорий этилиши бошқарувнинг самарадорлигини ошириш, асосий кўрсаткичларини тизимлаштириш, рағбатлантириш тамойилларини такомиллашув имконини берган;

мамлакат ва ҳудудларнинг ресурс салоҳиятидан самарали фойдаланиш имкониятларини баҳоловчи туристик компаниялар соф фойдаси, жалб этилган инвестициялар самарадорлиги, фойданинг ички меъёри кўрсаткичлари туризм хизматлари соҳасини бошқариш самарадорлиги кўрсаткичларини интеграллаш асосида такомиллаштириш бўйича берилган илмий таклифлар Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятига жорий этилган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг 2019 йил 1 февралдаги 05-22/727-сонли маълумотномаси). Мазкур таклифларнинг амалиётга жорий этилиши қўмита тасарруфидаги туристик корхоналарда минтақаларнинг хусусиятларини инобатга олган ҳолда, туризм соҳаси бўйича самарали қарорлар қабул қилиш имкониятларини 10,0 фоизга кенгайтирган;

Самарқанд, Бухоро, Хива шаҳарларида туристик хизматларни ишлаб чиқаришни ташкил этиш, рағбатлантириш ва сифатини оширишга йўналтирилган менежмент стратегияси миллий туристик марказлар фаолияти ва туристик оқимларни координациялаш, бошқарув қарорлари самарадорлигини таъминлаш асосида такомиллаштириш бўйича таклифлар Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятига жорий этилган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг 2019 йил 1 февралдаги 05-22/727-сонли маълумотномаси). Мазкур таклифлардан туризм марказларини оптималлаштириш ва туристик оқимларни координациялаш, бошқаришда қарорларни бажаришнинг “Йўл харита”сини тузишда фойдаланилган;

туризм соҳасини стратегик ривожлантириш мақсадларидан келиб чиққан ҳолда репрезентатив танлама кузатув маълумотларига асосланган регрессион моделлар ёрдамида ишлаб чиқилган 2021 йилга қадар Ўзбекистонда туристик хизматлар соҳаси ривожланишининг прогноз кўрсаткичлари Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятига жорий этилган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг 2019 йил 1 февралдаги 05-22/727-сонли маълумотномаси). Мазкур прогноз кўрсаткичларидан фойдаланиш натижасида республика иқтисодиётида туристик хизматлар кўрсатиш салмоғини ошириш, туризмнинг янги йўналишларини йўлга қўйиш, тармоқнинг иқтисодий самарадорлиги кўрсаткичларини аниқлаштириш ҳамда ўзаро мувофиқлаштириш имкони яратилган.

Тадқиқот натижаларининг апробацияси. Мазкур тадқиқот натижалари 27 та (шу жумладан, 12 та халқаро ва 15 та республика) илмий-амалий анжуманларда муҳокамадан ўтказилган.

Тадқиқот натижаларининг эълон қилиниши. Диссертация мавзуси бўйича жами 48 та илмий иш, шу жумладан, 1 та монография, Ўзбекистон Республикаси Олий аттестация комиссиясининг докторлик диссертациялари асосий илмий натижаларини чоп этишга тавсия этилган илмий нашрларда 11 та мақола нашр қилинган. Уларнинг 8 таси республика ва 3 таси хорижий журналларда эълон қилинган мақолалардир.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация таркиби кириш, тўртта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Унинг умумий ҳажми 244 бетни ташкил этади.

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

Кириш қисмида ўтказилган илмий тадқиқотнинг долзарблиги ва зарурати асосланган, тадқиқотнинг мақсади ва вазифалари, объект ва предмети тавсифланган, республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги кўрсатилган, илмий янгилиги ва амалий натижалари баён қилинган, олинган натижаларнинг илмий аҳамияти очиқ берилган, тадқиқот натижаларининг амалиётга жорий қилиниши, нашр этилган ишлар ва диссертация тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

Диссертациянинг биринчи боби **“Туристтик хизматлар кўрсатувчи соҳани бошқаришнинг назарий-услубий масалалари”**га бағишланган. Мазкур бобда хизмат кўрсатиш соҳасида туризмнинг ўрни ва уни бошқаришнинг назарий масалалари, туризм тармоғининг миллий иқтисодиётда тутган ўрни ва уни ривожлантиришнинг ўзига хос хусусиятлари, мамлакатимизнинг туристик ресурслари салоҳиятидан самарали фойдаланиш ва туризм индустриясини комплекс ривожлантириш йўналишлари, хорижий давлатларда туризмни ривожлантириш ва замонавий бошқарув тизими ва уларнинг мамлакатимиз амалиётида жорий этилиши тадқиқ қилинган. Ушбу боб бўйича хулосалар берилган.

Жаҳон хўжалигининг глобаллашуви ва интеграциялашуви кучайиб бораётган бир даврда «туризм» тушунчасининг моҳиятини тўғри талқин этиш ва унинг мазмунини тўғри англаб этиш ҳам назарий, ҳам амалий аҳамият касб этади. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги қонунида “туризм” тушунчасига қуйидаги тарзда таъриф берилган: «Туризм – жисмоний шахснинг доимий истиқомат жойидан соғломлаштириш, маърифий, касбий-амалий ёки бошқа мақсадларда борилган жойда (мамлакатда) ҳақ тўланадиган фаолият билан шуғулланмаган ҳолда узоғи билан бир йил муддатга жўнаб кетиши (саёҳат қилиши)»⁸.

Бу борада хорижий ва маҳаллий олимларнинг қарашлари турлича. Хусусан А.Ю.Александрова «Кишиларнинг доимий турар жойлари ва ишларидан фарқланувчи жойларга етиб келиши ва жойлашиши вақтида юзага келадиган муносабатлар ва ҳодисалар йиғиндиси туризмдир»⁹, –деб таъкидлаган бўлса, Ю.В.Тишуков эса «Туризм–мамлакат фуқаролари, хорижлик фуқаролар ва фуқароликка эга бўлмаган шахсларнинг доимий турар-жойларидан соғломлаштириш, танишиш, касбий-ишбилармонлик, спорт, диний ва бошқа мақсадларда вақтинча яшаб турган мамлакатдаги ҳақ тўланадиган фаолият билан банд бўлмаган ҳолда вақтинчалик саёҳатлардир»¹⁰, – деган фикрни билдирган.

Шуни таъкидлаш жоизки, айрим хорижий ва маҳаллий олимлар туризмни алоҳида тармоқ, туристик индустрия сифатида ҳам тан олишмоқда.

Булардан бири, Ю.В.Тишуков ўз қарашларида «Туризм индустрияси –бу меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситалари, транспорт воситалари, умумий овқатланиш объектлари, дам олиш объектлари ва воситалари, танишиш, ишбилармонлик, соғломлаштириш, спорт ва бошқа мақсадлардаги объектлар, туроператорлик ва турагентлик фаолиятини амалга оширувчи ташкилотлар, шунингдек, экскурсия хизматлари ва гид-таржимонлар хизматини намоён этувчи ташкилотлар тўпламидир», деб эътироф этмоқда. Бундан фаркли ўлароқ, М.Б.Биржаков эса, «Туристик хизмат– туризм мақсадлари, туристик хизматнинг йўналиши ва табиати, туристик маҳсулотга жавоб берувчи, умуминсоний ахлоқ ва тартиб тамойилларига мос келувчи экскурсант ёки туристнинг эҳтиёжларини таъминлаш ва қаноатлантиришга йўналтирилган хизмат кўрсатиш соҳасидаги мақсадларга қаратилган ҳаракатлар йиғиндисидир»¹¹ дея қайд этади.

Ушбу қарашларни назарий жиҳатдан таҳлил қилиб, бугунги кун талабидан келиб чиқиб, ушбу тушунчани қуйидагича изоҳлашни мақсадга мувофиқ, деб топдик: **Туризм – кишилар ўзларининг доимий турар-жойларидан бирон бир мамлакатга вақтинчалик ёки ўз мамлакати**

⁸ Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги қонуни. //Халқ сўзи. 1999 йил 21 август

⁹ Александрова А.Ю. Международный туризм. –Москва: Аспект Пресс., 2001. 12-б.

¹⁰ Тишуков Ю.В. Потребитель на рынке туристических услуг. –Ростов- на - Дону: Феникс, 2007.4-б.

¹¹ Биржаков М.Б. Туристические услуги, работы, товары. –Москва –Санкт -Петербург.: Издательство «Невский фонд». «Издательский дом Герда», 2003.108-б.

худудидан бошқа бирон бир жойга бўш вақтида роҳатланиш ва хордик чиқариш, соғлиғини мустаҳкамлаш, танишиш ёки касбий-ишбилармонлик мақсадларида, лекин, етиб келган жойида ҳақ тўланадиган меҳнат фаолияти билан банд бўлмаган ҳолда вақтинча жойлашиши демакдир. Бинобарин, туризм – кишиларнинг доимий ёки узоқ муддатли турар жойи ҳисобланмайдиган ва уларнинг меҳнат фаолияти билан боғлиқ бўлмаган жойларга сафарига тааллуқли муносабатлар, алоқа ва ҳодисалар йиғиндиси ҳисобланади. Биз туризм индустриясини меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш масканлари, транспорт воситалари, умумий овқатланиш шаҳобчалари, дам олиш объектлари ва воситалари, ишбилармонлик, соғломлаштириш, спорт ва бошқа мақсаддаги объектлар, туроператорлик ва турагентлик фаолиятини амалга оширувчи ташкилотлар, шунингдек экскурсия хизматлари ва гид-таржимонлар хизматларини намоён этувчи ташкилотлар йиғиндиси сифатида эътироф этган ҳолда, юқорида берилган таърифларга қўшиламиз.

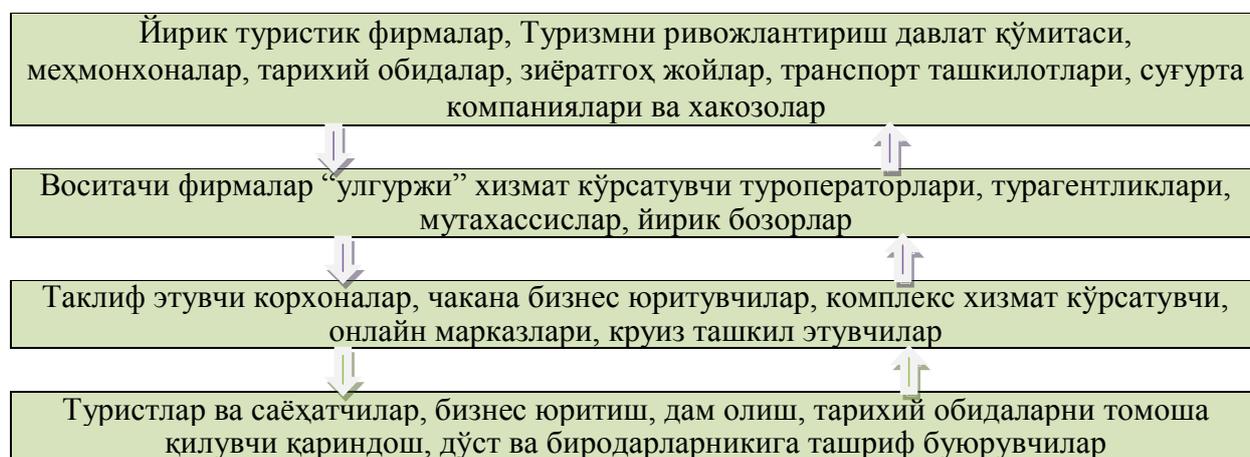
Туризм, умуман, давлат иқтисодиётига уч хил йўналишда ижобий таъсир қилади: чет эллик туристлар оқимини таъминлайди ва тўлов баланси ҳамда хизматлар экспорти каби иқтисодий кўрсаткичларга ижобий таъсир этади; аҳоли бандлигини оширишга ёрдам беради; мамлакатда инфратузилманинг ривожланишига кўмаклашади.

Туризм – дам олиш, бўш вақт, спорт ва маданият ва табиат билан тўғридан-тўғри боғлиқ бўлган фаолиятдир. Туризм мустақил билим орттириш, халқлар ва маданиятлар ўртасидаги хилма-хилликни билиш ва толерантлик омилига айланмоқда.

Интеграция хўжалик юритувчи субъектларни бирлаштириш, уларнинг ўзаро ҳамкорлиги, ресурсларни тақсимлаш, капитални бирлаштириш ва бошқалар (мамлакатлар даражасида ҳам, компаниялар орасида ҳам)ни ифодалайди. Технологик жараённинг бир босқичида жойлашган туристик корхоналар бир хил маҳсулотни ишлаб чиқариш ёки хизматларни тақдим этиш, харажатларни камайтириш, етказиб бериш ёки сотиш ҳажмини ошириш, рақобатни чеклаш ёки йўқ қилиш учун бирлаштирилади. Ҳар бир корхона мустақил равишда фаолият юритиш учун таваккал қилишдан қўрқадиган ёки бошқа корхоналар билан иттифоқ тузишни ўзи учун катта фойда деб билади.

Туризм соҳасида вертикал интеграция горизонтал интеграциядан ажралиб туриши керак. Бу соҳанинг ривожланишида юқори самара беради.

Вертикал интеграция янги тузилмаларни қўшиш, кенгайтириш ҳамда янги фаолиятнинг кашф этилишини ифодалайди. Масалан, туроператор ўз агентлигини тузади, кейинчалик меҳмонхоналар, ресторанлар қуради, ўз авиакомпаниясини очади. Жаҳон амалиётида вертикал интеграция кенг тарқалган, аммо бу фақат капитал ва айланма маблағларнинг маълум бир даражасига эришилганда мумкин бўлади (1-расм).



1-расм . Туристтик хизматларни бошқаришдаги вертикал интеграция¹²

Горизонтал интеграция корхоналар уюшмаси, улар ўртасида яқин ҳамкорлик ўрнатиш, корхоналарнинг қўшма фаолият олиб бориб, бир хил маҳсулотни ишлаб чиқариш ва шунга ўхшаш технологияларни ишга солишни, шунингдек янги маршрутлар, йўналишларни очиш, туризм ва хизматларнинг янги турларини ривожлантириш (биринчи босқич); шунга ўхшаш фаолият билан шуғулланадиган филиалларни очиш, рақобатчиларни сотиб олиш, йирик уюшмалар ва корпорацияларни шакллантириш (иккинчи даражали)ни ифодалайди.

Туризм тармоғи корхоналарини бошқаришни такомиллаштириш, уларда инновацион ишланмаларни жорий қилиш, хизматлар сифатини ва самарадорликни ошириш учун вертикал ва горизонтал интеграциялаш стратегиясини қўллаш таклиф этилади. Вертикал интеграциялаш фирмаларнинг рақобатбардошлигини ошириш ва хизматларни диверсификациялаш мақсадида қўлланилади.

Ўзбекистонни ривожлантириш Ҳаракатлар стратегиясида ҳам туризм устувор соҳа деб белгиланган. Ушбу стратегия туризм соҳасида давлат сиёсати, замонавий рақобатбардош миллий туризм саноати шаклланишининг ҳуқуқий, ташкилий ва иқтисодий асосларини яратишни назарда тутди. Айтиш жоизки, сўнгги ўн йил давомида шаҳар сайёҳлиги ва айниқса, шаҳар маданий обидаларини томоша қилиш учун уюштирилладиган сайёҳлик Европадаги давлат ва хусусий сайёҳлик ташкилотлари, маданият муассасалари учун ниҳоятда аҳамиятли бўлган соҳалардан бирига айланди. Шу боис Европа сайёҳлик комиссияси (ЕСК) ва БТТ Европа шаҳарларидаги маданий обидаларини кўриш ва дам олиш учун уюштирилладиган сайёҳликни ўрганишга катта эътибор қаратмоқда. Тадқиқотда ЕСК томонидан амалга оширилган тадқиқотлар ўрганилиб, республикамиз учун туристик тармоқ ҳудудий жойлашиши ва тараққий этиши учун назарий ва услубий ишланмалар таклиф этилди.

Кейинги йилларда Ўзбекистонда туризм индустрияси жадал ривожланиб бормоқда. Хизмат кўрсатилган ташриф буюрувчи туристлар сони 2018 йилда 2010 йилдагига нисбатан 1809450 кишига (206,8 %) ошган. Уларнинг асосий қисми туризм индустриясига, айнан меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситаларига тўғри келган. Ушбу йилларда бу кўрсаткич мос равишда 55,9 % (716319 киши) ва 60,7 % (1377145 киши) ни ташкил этган. 2018 йилда 2010

¹² Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

йилдагига нисбатан 1178624 кишига ёки 224,4 % га кўпайган. Шунингдек, ушбу йилларда республикамизга кириб келган ва республикадан ташқарига чиққан сайёҳлар сони мос равишда 621633 кишига (207,3 %) (меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситаларига ушбу йилларда мос равишда 64,9 % ва 77,7 % тўғри келган ёки 2018 йилда 2010 йилдагига нисбатан 247,9 %га ўсган) ва 16800 кишига (190,4 %) кўпайган. Тегишли кўрсаткичлар ички туризм соҳасида ҳам таҳлил қилинаётган йилларда 1186174 кишига (205,2 %) ўсганлигини (меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситаларига ушбу йилларда мос равишда 51,9 % ва 52,9 % тўғри келган ёки 2018 йилда 2010 йилдагига нисбатан 208,9 %га ўсган) кўриш мумкин (1-жадвал).

1-жадвал

Ўзбекистонда туризм индустриясининг асосий кўрсаткичлари¹³

Кўрсаткичлар номи	2010 й.	2012 й.	2014 й.	2016 й.	2017 й.	2018 й.
Хизмат кўрсатилган ташриф буюрувчилар сони, киши	1693621	2192591	2342247	2601607	3031859	3503071
Шундан: туристик фирмалар ва ташкилотлар	363300	511596*	514107*	465403*	669982*	713167*
Меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситалари	947302	1189593	1271951	1513080	1714160	2125926
Санатория ва курорт муассасалари	237297	275682	291602	334791	355671	426571
Дам олиш ташкилотлари	142157	210435	256773	283354	286152	232118
Туристтик базалар томонидан	3565	5285	7814	4979	5894	5289
Кириш туризми	579102	704671	701028	661519	806327	1200735
Шундан: туристик фирмалар ва ташкилотлар	197886	231120	227475	152616	167394	224796
Меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситалари	376183	462062	464436	499146	615865	932602
Санатория ва курорт корхоналари	1964	6822	3669	5246	8502	17481
Дам олиш ташкилотлари	1600	1296	1572	2072	11781	21614
Туристтик базалар томонидан	1469	3371	3876	2439	2785	4242
Чиқиш туризми	15181	21516	35917	34088	36045	31981
Шундан: туристик фирмалар ва ташкилотлар	15181	21516	35917	34088	36045	31981
Ички туризм	1099338	1440312	1571464	1871709	2145879	2255512
Шундан: туристик фирмалар ва ташкилотлар	150233	232868	216877	244408	422935	441547
Меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситалари	571119	727531	807515	1013934	1098295	1193324
Санатория ва курорт корхоналаридан	235333	268860	287933	329545	347169	409090
Дам олиш ташкилотларидан	140557	209139	255201	281282	274371	210504
Туристтик базалар томонидан	2096	1914	3938	2540	3109	1047

*Изоҳ: Фақат виза, чет эл паспортини расмийлаштириш, меҳмонхонада жой банд қилиш ва шунга ўхшаш хизматлар кўрсатилган фуқароларни қўшган ҳолда

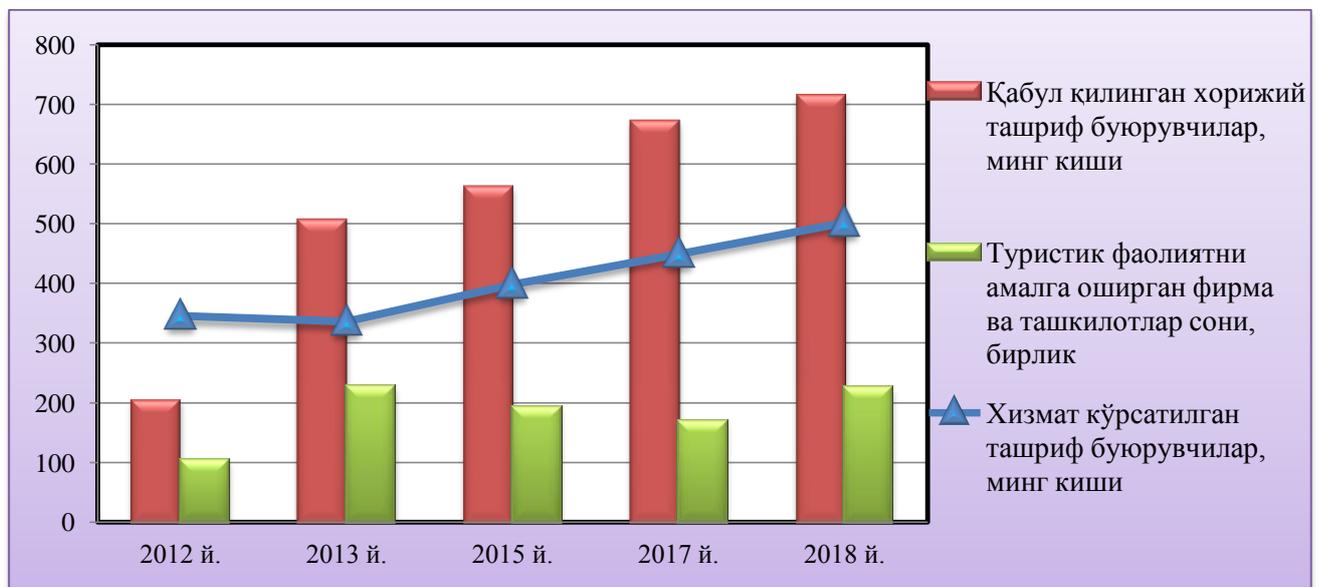
Кўриниб турибдики, туризм индустриясида кўрсатилаётган хизматлар бўйича асосий ўринни меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситалари

¹³ Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси.

эгаллаб келмоқда. Бугунги кунда Ўзбекистоннинг туризм хизматлар бозорида туризм фаолияти билан шуғулланаётган туристик фирма ва компанияларнинг асосий қисми Тошкент шаҳри, Самарқанд ва Бухоро вилоятларига тўғри келмоқда¹⁴. Демак, туристларга кўрсатиладиган хизматларни янада кўпроқ ва сифатлироқ қилиш учун уларни жаҳон талабларига мос равишда мамлакатимизнинг барча ҳудудларида ривожлантириш лозим.

Ўзбекистон иқтисодиётида асосий тармоқлардан бири туризм соҳаси бўлиши кўзда тутилган. Аммо унинг бугунги ҳолати, туризм мажмуасининг имкониятлари ва замонавий ривожланиш тенденциялари бунга тўлиқ жавоб бермаяпти. Шундан келиб чиқиб, Ўзбекистонда туризм хизматлари сифати ва самарадорлигини ошириш, унинг экспорт салоҳиятини мустаҳкамлаш, соҳа жозибадорлиги ва рақобатбардошлигини оширишга янги ёндашувларни талаб этмоқда.

Бугунги кунда республикада туристларга асосан хусусий корхона ва фирмалар хизмат кўрсатмоқда (2-расм).



2-расм. Республикадаги туристик фирма ва ташкилотларнинг сони ва хизмат кўрсатилган ташриф буюрувчилар¹⁵

Кўриниб турибдики, таҳлил қилинаётган 2012–2018 йилларда туристик фаолиятни амалга оширувчи фирма ва ташкилотлар сони 102,4 тадан 224,8 тага ёки 219,5 % га ошган бўлса, республикада қабул қилинган хорижий ташриф буюрувчилар сони 203,7 минг кишидан 713,2 минг кишига ёки 350,1 % га кўпайган. Шунинг учун ҳам туристларга хизмат кўрсатувчи ходимлар салоҳиятини ҳар томонлама ошириш, уларни қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш, маданиятини юксалтириш зарур. Кўп ҳолларда туристларнинг ҳоҳиш ва истакларини инобатга олиб, улар учун янги туристик йўлақлар топиш, сифатли хизматлар кўрсатишни таъминлаш, туризмни стратегик режалаштириш бугунги кун учун муҳим аҳамият касб этмоқда.

¹⁴ Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари.

¹⁵ Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси материаллари асосида муаллиф ишланмаси.

Шуларни инобатга олиб, глобаллашув шароитида маҳаллий туризм хизматлари бозори ривожланишига таъсир қилувчи энг муҳим омилларни баҳолаш зарур. Тадқиқот натижасида ушбу омиллар сиёсий ва институционал ҳамда ижтимоий - иқтисодий омилларга ажратилди.

Мамлакатдаги сиёсий вазиятнинг барқарорлиги, ушбу соҳага давлатнинг эътибори, уни қўллаб-қувватлаши, миллий туризм бозорининг халқаро туристик бозор билан интеграциялашуви ҳамда туризм бизнеси хавфсизлиги таъминланганлиги, маҳаллий урф-одатларнинг ўзига хослиги, сифатли хизмат кўрсатишнинг ташкил қилинганлиги, инвестицион жозибадорлик етарлилиги ва бошқалар туризм хизматларини ривожлантиришга хизмат қилувчи омиллар саналади. Шунинг учун тармоққа мамлакат миқёсида алоҳида устуворлик бериш, уни молиявий-инвестициявий жиҳатдан ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш, хорижий ҳамкорлар билан дўстона муносабатлар ва ҳамкорликни ўрнатиш соҳани ривожлантиришнинг истиқболли йўналишлари ҳисобланади.

Ишнинг **“Республика ҳудудларида туристик хизматларни бошқаришнинг иқтисодий таҳлили”** номли иккинчи бобидан миллий туризмни бошқаришнинг ҳудудий жиҳатлари ва уларни таҳлил этиш масалалари, мамлакатимиз ҳудудларида туристик хизматлар самарадорлигини ошириш йўллари, туризмни ривожлантиришнинг давлат томонидан қўллаб-қувватланиши ва бошқаришнинг ўзига хос жиҳатлари қараб чиқилган. Ушбу боб бўйича ҳам тадқиқот натижаси асосида алоҳида хулоса берилган.

Тадқиқот натижалари кўрсатдики, мамлакатимизга келаётган хорижий туристларнинг аксарият қисми (деярли 90 фоизи) ўрта ва кекса ёшдаги кишилар бўлиб, уларнинг бу ерга келишдан асосий мақсадлари дам олишдир. Улар асосан тарихий ва маданий обидаларни кўриш учун Тошкент, Самарқанд, Бухоро ва Хива каби шаҳарларга боришади. Бундай аҳвол, албатта, Ўзбекистоннинг туристик салоҳиятидан тўла фойдаланилмаётганлигидан, шунингдек, унинг ривожланиш кўрсаткичларига салбий таъсир қилиши мумкинлигидан далолат беради. Кўпчилик туристлар Ўзбекистонга фақат туристик объектларни кўриш учун келишинигина эмас, балки стандарт йўналишдаги бошқа жойларни ҳам бориб кўриш учун келишини ташкил қилиш лозим. Кекса туристлар қулайликни яхши кўришиб, пулни эса ёш туристларга нисбатан камроқ сарфлашади. Ҳозирги замонавий ёшларнинг турмуш тарзи, одатлари, кадриятлари, дам олишга бўлган муносабати ва дунёни билиш усуллари кекса кишиларининг ёшлик давридагидан кескин фарқ қилади. Бу ҳолат, хусусан Европа маданиятида кўпроқ намоён бўлади.

Миллий ва хорижий экспертлар фикрига кўра, Ўзбекистонда туризмни мавжуд бўлган табиий, иқтисодий ва тарихий имкониятлардан келиб чиққан ҳолда ривожлантириш муҳим аҳамият касб этади. Жумладан, Самарқанд, Бухоро ва Хоразм туристик минтақаларини тарихий ва маданий туризм марказлари сифатида ривожлантиришни давом эттириш лозим. Навоий, Каттақўрғон, Ғиждувон, Вобкент, Нукус, Хўжайли ва Беруний каби шаҳарларда туризмнинг моддий-техник базасини яратиш лойиҳалари таклиф қилинмоқда. Бу республика туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси

фаолиятининг **биринчи йўналиши** ҳисобланади. **Иккинчи йўналиш** – тарихий археологик туризмнинг маркази бўлган Самарқанд, Қарши ва Термиз шаҳарларида муносиб базани шакллантириш. Бу шаҳарларда курорт ва соғломлаштириш туризмини ҳам ривожлантириш мақсадга мувофиқ. Чунки республикага келаётган туристларнинг камида 5-10 фоизи ушбу минтақаларга бориш истагини билдиришади.

2-жадвал

Ўзбекистонда туризм бозорининг SWOT таҳлили¹⁶

Кучли томонлар	Заиф томонлар
<p>1.Туризм объектлари мавжуд бўлган ҳудудларнинг юқори географик ва табиий салоҳияти</p> <p>2.Туризм объектларида турли маданий-маиший ва дам олиш хизматларининг мавжудлиги</p> <p>3.Туризм хизматларидан мақсадли фойдаланиш учун ўсиб бораётган реал талабнинг мавжудлиги</p> <p>4.Ўзбекистон Республикасининг “Буюк ипак йўли”да жойлашганлиги</p> <p>5.Туризм соҳасини ривожлантиришга ҳукумат алоҳида эътибор қаратаётганлиги ва уни инвестиция сифатида эътироф этиши</p> <p>6.Хавфсизлик нуқтаи-назаридан мамлакатнинг тинч ва осойишталиги ва инсон дахлсизлиги таъминланганлиги</p>	<p>1.Мамлакатимиз ва унинг ҳудудларида туризм соҳасидаги мавжуд юқори салоҳиятдан максимал даражада фойдалана олмаслик</p> <p>2.Ўзбекистон Республикаси ялпи ички маҳсулотида ва бандликда туризм соҳасининг улуши жуда пастлиги</p> <p>3.Туризм соҳасига инвестициялар жалб этишнинг паст даражадалиги</p> <p>4.Туризм объектларидаги меҳмонхо-налар ва сервис тизимининг халқаро андозаларга жавоб бера олмаслиги ҳамда хизмат кўрсатиш сифатининг паст даражаси</p> <p>5.Туристлик хизматларни таклиф этувчи объектлар жойлашган ҳудудларда зарурий инфратузилмалар ва кластерлар етарли даражада эмаслиги</p> <p>6.Кўрсатилаётган хизматлар учун нархларнинг хизматлар сифатига номуносиблиги</p>
Имкониятлар	Хатарлар
<p>1.Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш йўналишлари учун ички ва ташқи туризмни ривожлантириш тенденцияси ҳамда миллий туризм соҳасини ривожлантириш бўйича давлат дастурлари ва чора-тадбирларни ишлаб чиқилганлиги</p> <p>2.Туризм соҳасидаги инвестицион муҳит ва инвестицион жозибадорликни ошириш имкониятлари</p> <p>3.Туризм хизматлари кўрсатиш географиясини ҳудудлар бўйича кенгайтириш имкониятлари</p> <p>4.Янги қувватларни ишга тушириш ва кластерларни шакллантириш ҳисобида янги иш ўринларининг яратилиши</p>	<p>1.Жаҳон туризм хизматлари бозори билан боғлиқ иқтисодий сиёсатнинг ўзгариши</p> <p>2.Халқаро ахборот тизимларига қўшилиш натижасида халқаро бозордаги етакчи туристик корхоналар билан рақобатбардошликнинг кучайиши</p> <p>3.Рақобатчилар пайдо бўлиши натижасида хизматлар ва даромадларнинг улар ўртасида тақсимланиши</p> <p>4.Жаҳонда туризм хизматлари бозорида талаб ва таклиф омилининг ўзгариши, нарх конъюктурасидаги ўзгаришлар, сифатли хизмат кўрсатиш учун стандарт ва талабларнинг доимий равишда ўзгариши ва ҳ.к.лар</p>

Учинчи йўналиш – Жиззах ва Фарғона водийси туристик минтақаларини спорт-соғломлаштириш марказлари сифатида ривожлантириш. Мутахассислар фикрига кўра, республикага келган туристларни 15-20 фоизи

¹⁶ Жадвал муаллиф тадқиқотлари натижалари асосида тайёрланган.

ушбу йўналишлар бўйича туристик саёҳатларда бўлишни хоҳлашади. Бунинг учун Фарғона, Андижон, Наманган, Қўқон, Марғилон, Жиззах ва Зомин шаҳарларида туризм тармоқлари бўйича инфратузилмани ривожлантириш зарур. **Тўртинчи йўналиш** Тошкент минтақасининг туристик салоҳиятидан ишбилармон, тижорат ва кўнгил очиш маркази сифатида фаол фойдаланиш-дан иборат. Бу ерга туристларнинг 10 фоизи ташриф буюриши кутилмоқда. Тадқиқот жараёнида туризм хизматлари бозорини ривожланиши ва бошқаришда кенг фойдаланиб келинаётган SWOT-таҳлил усулидан ҳам фойдаланилди (2-жадвал).

SWOT-таҳлил стратегик режалаштириш усули ҳисобланиб, ташкилотнинг ички ва ташқи муҳитлардаги мавжуд омилларини аниқлашга йўналтирилган. Улар тўртта категорияга ажратилади, яъни **Strengths** (кучли томонлари), **Weaknesses** (бўш томонлари), **Opportunities** (имкониятлари) ва **Threats** (ҳавф-хатарлари).

Таҳлиллар кўрсатдики, туризм хизматлари бозорини ривожлантириш ва бошқаришда кучли томонлар билан бирга заиф томонлар ҳам мавжуд экан. Жойларда туризм соҳасидаги бошқарув ва хўжалик субъектлари раҳбарлари кучли томонларни шундай ушлаб туришга, имкониятларидан тўғри фойдаланишга, заиф томонларни кучайтиришга ва таҳдидларни имкон қадар бартараф қилишга йўналтирилган “Йўл хариталари” ва дастурларни ишлаб чиқишлари лозим.

Туризм тармоқларида хизматлар индустрияси сифатини таъминлаш туристик корхоналар рақобатбардошлигини таъминлаш йўллари билан биридир. Туристлар кўплаб турмаҳсулот ва моддий хизматларни (мисол учун, самолёт чиптасини, меҳмонхонада туларжой, таом ва ҳ.к.ларни) харид қилишади. Бироқ, бундан ташқари улар номоддий таассуротларни ҳам (мисол учун табиат кўриниши, иқлим, аҳолининг меҳмондўстлиги, тарихий ва меъморий обидалардан олинган таассурот ва ҳ.к.ларни) сотиб олишади. Шу нуқтаи назардан қаралганда ҳар қандай туристик маҳсулот уч қисмдан, яъни а) туризмдан олинган билим ва таассурот; б) муайян жой; в) туризм билан боғлиқ хизматлардан иборат бўлади. Бундан ташқари туристик маҳсулот туристнинг сафарга чиқиш ва дам олишга ундайдиган асосий эҳтиёжлардан ҳам келиб чиқиши мумкин.

Шундай қилиб, олдиндан батафсил ўрганиб, таклиф этилган маҳсулотни олишдан турист манфаатдор бўлади. Шунинг учун ҳам туристик маҳсулотнинг барча таркибий қисмлари сифатли, туристлар талабига жавоб берадиган даражада бўлиши керак.

Тадқиқот ишида туризм компанияларида бошқарув стратегиясининг мақсадлари, тамойиллари асослаб берилган. Улар қуйидагилардан иборат:

компания барқарор ривожланишидаги стратегик мақсадлар унинг ресурс имкониятлари билан ўзаро боғланиши (инвестициялар, кадрлар салоҳияти, инфратузилма, бизнес-жараёнлар реинжиниринги, CRM, ERP, BI, HRM замонавий дастурий тизимларини жорий этиш ва бошқалар);

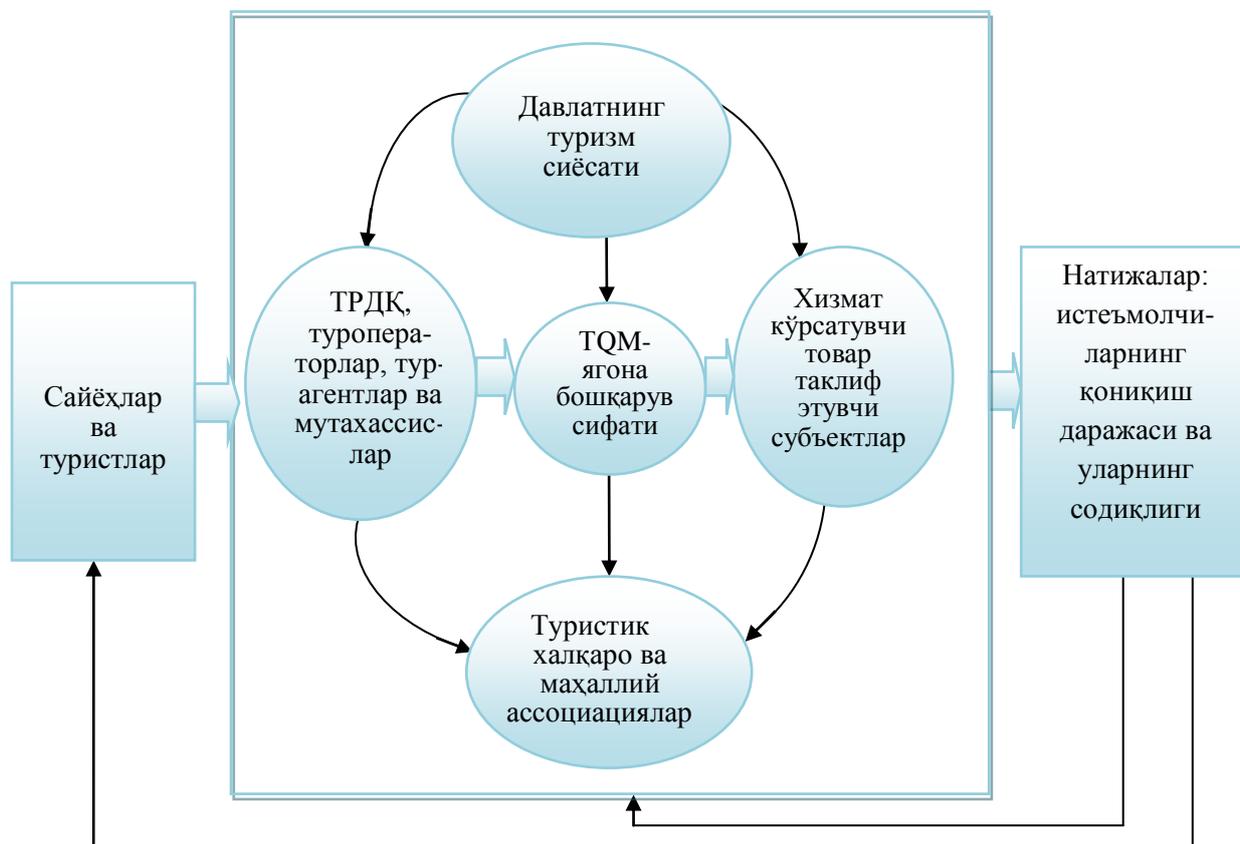
туристик компанияларнинг функционал имкониятлари ва уларнинг рақобат бозоридаги ўзгаришларни ҳисобга олган ҳолда барқарор

ривожланиш салоҳияти (менежмент тизими, хизмат кўрсатиш сифати)ни ошириш – 9001:2008, International Railway Industry Standart, IRIS ва бошқаларни жорий этиш; иқтисодий конъюнктура ўзгаришини ҳисобга олган ҳолда компанияларнинг узок ва ўрта муддатли истиқболини белгилаш.

Саёҳат ва туризм хизматларини амалга оширадиган жараёнларнинг “туташ нуқта”лари вертикал ва горизонтал интеграция деб ифодаланади.

Вертикал интеграцияда, масалан, туроператор билан транспорт хизматини амалга оширувчи турагент бирлашади. Меҳмонхона бизнесида чакана савдо шаҳобчалари ташкил этилиши мумкин. Бошқача қилиб айтганда, вертикал интеграциянинг турли босқичларидаги субъектлар бирлашади ёки бири иккинчисини сотиб олади.

Горизонтал интеграция туристик компаниялар томонидан бозор улушини ошириш концентрация самарадорлигини ошириш ва ихтисослашувини чуқурлаштириш мақсадида амалга оширилади. Одатда, йирик компаниянинг дастлабки бренд номи ўзгармай қолади, чунки сотиб олган компания истеъмолчиларга кенг танилган бўлади (3-расм).



3- расм. Ягона бошқарув сифати (Total Quality Management)да сифат назорати, мутахасислар малакаси ва истеъмолчиларнинг қониқиш даражасидаги “туташ нуқта”лар¹⁷

Диссертациянинг учинчи боби “Ўзбекистоннинг тарихий шаҳарларидаги туристик хизматларни ривожлантириш ва бошқаришнинг ижтимоий-иқтисодий масалалари”га бағишланган. Ушбу бобда республи-

¹⁷ Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

када туристик ҳудудлар ривожланишининг ўзига хос жиҳатлари таҳлили, глобаллашув шароитида Самарқанд, Бухоро, Тошкент ва Хива шаҳарларида туристик марказларни модернизация қилишнинг ҳолати, туристик ташкилотлар молиявий-хўжалик фаолиятини режалаштиришнинг иқтисодий-математик модели тадқиқ қилинган. Ушбу боб бўйича ҳам алоҳида хулоса берилган.

Таҳлиллар кўрсатдики, ҳудудлараро туристик хизмат кўрсатиш даражаси турлича бўлиб, асосий хизматлар ҳажми Тошкент, Хоразм, Бухоро ва Самарқанд вилоятларига тўғри келади. Лекин, туризмнинг миллий иқтисодиётдаги ўрни, унинг ривожланиш даражаси талаб даражасида деб бўлмайди. Мамлакатимизнинг туристик бозорида рақобатбардошлигини ошириш борасида ҳукумат раҳбарияти ва маҳаллий ҳокимият органлари, хусусий сектор ва халқаро ташкилотлар амалга оширадиган тadbирлар режасини ишлаб чиқишда туризмнинг миллий иқтисодиётда ва унинг ҳар бир ҳудудида ўрнини оширишга эътиборни қаратиш муҳим аҳамият касб этади.

2018 йилда республикамизга ташриф буюрган, чет эл фуқаролари бўлган туристлар жами 6318 минг нафардан ортиқроқни ташкил этиб, уларнинг мақсадлари бўйича тақсимланиши қуйидагича бўлган: хизмат юзасидан – 0,9, ўқиш учун – 0,2, туризм – 9,2, қариндошларга ташриф – 74,6, даволаниш учун – 0,8, тижорат мақсадида – 0,8%, бошқа мақсадларда – 15,4%. Республикамизга ташриф буюрган хорижий туристларнинг асосий қисми Россия Федерацияси, Қозоғистон, Тожикистон, Қирғизистон, Афғонистон, Япония, Жанубий Корея, Франция, АҚШ, Буюк Британия ва Германия фуқароларидан иборат бўлган. Жумладан, 2017 йилда республикамизга Қозоғистондан 1783,8 минг, Тожикистондан 261,9 минг, Россиядан 143,9 минг, Туркиядан 55,2 минг, Туркменистондан 62,5 минг, Жанубий Корейдан 37,4 минг, Афғонистондан 32,1 минг, Хитойдан 19,7 минг, Ҳиндистондан эса 15,8 минг турист ташриф буюрган¹⁸. 2018 йилда республикамизга Қозоғистондан 2456,9 минг, Тожикистондан 1700,7 минг, Россиядан 460,2 минг, Туркиядан 74,8 минг, Туркменистондан 245,8 минг, Жанубий Корейдан 32,7 минг, Афғонистондан 71,0 минг, Хитойдан 37,1 минг, Ҳиндистондан эса 22,2 минг турист ташриф буюрган¹⁹ (3-жадвал).

Таҳлиллар кўрсатмоқдаки, 2018 йилда республикамиздан бошқа ўлкаларга борган туристлар 6432,9 минг кишини ташкил этган. Уларнинг туризм мақсадларида борганлари улуши 6,96%ни ташкил этган. Маҳаллий туристлар оқимининг 92,2% и МДХ мамлакатларига тўғри келган бўлса, узоқ хорижий давлатларга борган туристлар эса, 7,8%ни ташкил қилган. Ўзбекистон фуқароларининг асосий қисми МДХ мамлакатлари билан бирга Туркия, Хитой, БАА, Жанубий Корея, АҚШ ва Ҳиндистонга ташриф буюришган. 2018 йилда ўзбекистонлик туристларнинг 42,9%и Қозоғистонга, 3,5%и Россия Федерацияси, 1,6%и Туркияга, 0,6%и Жанубий Корейга, 0,4%и Хитойга, 0,4%и БААга, 0,2%и Ҳиндистон, 0,2%и АҚШга тўғри келган.

¹⁸ Ўзбекистон туризми, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси тўплами, Т.: ЎзРДСК, -2018 й.

¹⁹ Ўзбекистонда туризм, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси тўплами, –Т: ЎзРДСК, 2018.

Ўзбекистонга ташриф буюрган туристлар сони (минг киши ҳисобида)²⁰

Кўрсаткич -лар	Йиллар						2018 йилда 2008 йилга нисбатан ўзгариши	
	2008	2009	2010	2016	2017	2018	+; -	%
Жами	1069,30	1 214,7	974,60	2027,00	2690,0	6318,9	5249,60	590,94
Африка	0,80	1,00	0,04	0,60	0,50	1,00	0,20	125,00
Америка	8,00	6,50	1,20	1,10	1,30	14,90	6,90	186,25
Ўрта Осиё ва Тинч океани мамлакат- лари	620,30	807,20	779,80	1842,30	2464,90	5642,00	5021,70	909,56
Европа	385,20	333,20	156,80	169,80	208,40	644,50	259,30	167,32
Яқин Шарқ	55,00	66,80	36,80	13,20	14,90	16,50	-38,50	30,00

Ўзбекистонга туристлар кўпроқ Шарқий Осиё – Тинч океани минтақаси давлатлари ва Европадан келишмоқда. Шунинг ҳам инобатга олиш лозимки, БТТ таснифига кўра, собиқ Иттифоқ давлатларининг кўпчилиги Европа минтақасига киради. Шу таснифга асосан Ўзбекистонга кўшни давлатлардан келаётган туристлар ҳам Европадан келаётган туристлар ҳисобланади.

Маҳаллий туризм бозорининг иштирокчилари кўпинча туризм хизмати ва туристик маҳсулотга бўлган талабнинг аниқ хусусиятларини, туристлар эҳтиёжини қондириш учун қандай хизматлар таклиф этиш лозимлигини билишмайди. Хизмат турини таклиф этаётган ташкилот харидорни ва унинг талаби ва эҳтиёжини аниқ билган тақдирдагина талабга таъсир эта олиши мумкин. Ўзбекистонда чет эллик туристлар ҳақида тўла маълумот берувчи тадқиқотлар деярли йўқ. Туристик ташкилотларнинг ҳар бири ўз миқдорларини ўрганиши натижасида улар ҳақида маълум даражада маълумот тўплашга ҳаракат қилишади, холос. Аммо мамлакатимизга кимлар ва нима мақсадда келаётгани, улар туристик хизматнинг қайси кўринишларини кўпроқ талаб қилаётганликлари ҳақидаги маълумотлар етарли эмас.

Туристларга таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматларнинг сифати асосан уларни ишлаб чиқарувчи хўжалик юритувчи субъектларга боғлиқ. Бироқ, хизмат сифатига таъсир қиладиган, ҳамда марказий ва маҳаллий ҳокимият органларига боғлиқ бўлган бир қатор бошқа омиллар ҳам мавжуд. Буларга инфратузилма ва туристик ресурслардан фойдаланиш имкониятларини киритиш мумкин.

Мамлакатимизда туристик маҳсулотлар ва хизматларни диверсификация қилиш муҳим аҳамият касб этади. Ҳозирги кунда Ўзбекистон таклиф этаётган учта асосий туристик маҳсулотни ажратиш кўрсатиш мумкин. Бу туристик маҳсулотлар асосан маданий, тарихий ва меъморий объектлардан иборат. Булар тарихий ва меъморий обидаларни кўриш мақсадидаги туризмни (маданий-маърифий), муайян йўналишдаги ихтисослашган

²⁰ Stat.uz.расмий сайти маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси.

туризмни, зиёрат ва табиатни кўриш мақсадидаги туризм тармоқларини ўз ичига олади. Тадқиқотда туризмнинг ушбу кўринишлари алоҳида-алоҳида тавсифлаб берилди.

Жаҳон тажрибаси шуни кўрсатмоқдаки, мамлакатимизда туризм соҳаси рақобатбардош бўлиши учун унинг иштирокчилари мазкур соҳа бозоридаги мавжуд талабларни қондира олиши лозим. Мамлакатимизга келаётган кўпчилик туристлар Ғарбий Европадан эканлигини ҳисобга олган ҳолда муваффақиятга эришиш учун малакали кадрлар тайёрлашда халқаро андозалар талабларидан келиб чиқиш керак. Янги туристларни жалб этиш учун уларни кутиб олишдан бошлаб, кузатгунга қадар бўлган барча даражаларда малакали кадрларга эга бўлиш тақозо қилинади. Айнан шундай бўлгандагина туристлар яна қайтиб келиши мумкин. Натижада мамлакатимизга келадиган туристлар сони йилдан-йилга кўпайиб боради.

Фикримизча, мамлакатимизда ҳукм сураётган осойишталик, юртимизнинг осори атиқалари, қадимги маданий ёдгорликлари ва гўзал табиати йилига 3,0-3,5 млн. кишидан иборат бўлган туристларнинг ташриф буюриши учун асос ҳисобланади. Аммо бундай катта ҳажмдаги туристлар оқимини қабул қилиш учун тегишли инфратузилма шаклланган бўлиши лозим. Бунда туристик хизматларни етказиб берувчи ва истеъмолчилар ўртасидаги ўзаро муносабатларнинг тузилмаси муҳим аҳамият касб этади (4- жадвал).

4- жадвал

Туристлик хизматларни етказиб берувчи ва истеъмолчилар ўртасидаги ўзаро муносабатларнинг тузилмаси ²¹

Ташриф буюрувчиларнинг харажатлари	Хизматларни етказиб берувчилар
Жойлашиш	Меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар, карвонсаройлар, шахсий уйлар, квартиралар ва бошқалар
Овқатланиш ва ичимликлар	Барлар, ресторанлар, кафелар, ошхоналар, кўчма умумий овқатланиш пунктлари, шахсий уйлар
Транспорт	Автобуслар ва енгил машиналар
Маданий ва спорт фаолияти	Спорт-инвертарлари ва спорт иншоотларини ижара олиш. Маданий ҳордиқ чиқариш–кечки клублар, дам олиш масканлари ва хиёбонлар. Кўргазма ва шоуларни ташкил этиш. Концерт дастурлари ва бошқа бадиий фаолият
Харидлар	Сувенирлар, совға ва дўконлардаги чакана савдо. Истеъмол товарлари, йўл асбоблари, кийим-кечак, чемодан ва сумкалар, парфюмерия товарларининг чакана савдоси
Ишбилармонлик хизматлари	Кўчмас мулк билан операциялар, офислар учун асбоб-ускуналарнинг ижараси, ишга ёллаш
Туристлик хизматлар	Экскурсоводлар, гид-таржимонлар, валютани айирбошлаш, саёҳатларни суғурталаш, паспорт ва визалар учун фотографиялар

Республикаимизда ижтимоий йўналтирилган бозор иқтисодиёти шаклланиши билан туризм корхоналари фаолият кўрсатишининг ташқи шароитлари тубдан ўзгарди. Туризм корхоналарининг бозор муносабатлари шароитидаги самарали фаолияти, энг аввало, корхона ички тузилишини бозор талабларига мувофиқ ташкил этиш, фан-техника тараққиёти

²¹ Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

натижаларини ишлаб чиқаришга жорий этиш каби масалаларнинг қай даражада муваффақиятли ҳал этилиши билан боғлиқ. Шу сабабли, туризм корхоналарида таркибий ўзгаришлар жараёнини муваффақиятли амалга ошириш ва унга мантиқий жиҳатдан ўзаро боғлиқ чора-тадбирларнинг яхлит тизими сифатида қараш лозим.

Бу эса таркибий ўзгаришларни ифодаловчи чора-тадбирлар дастурини ишлаб чиқишни ва уни изчиллик билан амалга оширишни талаб этади. Чора-тадбирлар дастури - ушбу жараёни амалга ошириш алгоритми ҳисобланади. Шунини алоҳида таъкидлаш лозимки, чора-тадбирлар дастури унинг ҳар бир йўналиши бўйича ҳал этилиши лозим бўлган вазифаларни ўзида акс эттирувчи қуйи дастурлардан иборат бўлиши мақсадга мувофиқ. Ҳар бир қуйи дастурда таркибий ўзгаришларнинг муаян йўналиши бўйича кўзда тутилган мақсадга эришиш усуллари, уни амалга ошириш муддати ва самараси, ҳар бир чора-тадбирни бажариш учун зарур маблағ манбалари ва унга масъул шахслар кўрсатилган бўлиши лозим.

Чора-тадбирлар дастури бир қатор амалий вазифаларни бажаришда асос бўлиб хизмат қилади. Хусусан, ҳамкорлар билан стратегик келишувларни тузишда; қўшма тадбиркорлик қарорларини қабул қилишда; мустақил ишлаб чиқариш бирликларини лойиҳалаштириш ва ривожлантиришда ҳамда бошқаларда.

Дастурда илгари сурилаётган вазифаларнинг устувор жиҳатларига алоҳида эътибор қаратиш мақсадга мувофиқ. Бу борада замонавий реинжиниринг ёндашуви алоҳида аҳамиятга молик. Мазкур ёндашувда асосий жараёнларнинг қиймат кўрсаткичларини лойиҳалаштиришда рақобат кураши воситалари сифатида инновация, сифат, хизматлар, нархлар, мол етказиб беришнинг молиявий шарт-шароитларидан фойдаланиш назарда тутилади. Чора-тадбирлар дастурида уни амалга оширишнинг мослашувчан усули баён этилиши зарур. Одатда, таркибий ўзгаришларни баҳоловчи дастурни амалга ошириш уч босқичдан иборат бўлади: туризм корхонасининг таркибий ўзгариш салоҳиятини аниқлашга йўналтирилган диагностик тадқиқот, стратегик режасини ишлаб чиқиш, стратегик режани амалга ошириш (4-расм).

Бу учта босқич бир-бири билан чамбарчас боғлиқ бўлиб, улардан ҳар бирининг муваффақиятли ҳал этилиши дастурни самарали амалга оширишда муҳим омил ҳисобланади. Таркибий ўзгаришларни баҳоловчи чора-тадбирлар дастури туризм корхоналарини диагностик тадқиқ этишдан бошланиб, корхонанинг хизмат кўрсатиш, бошқарув, молия ва бошқа фаолият турларини таҳлил қилишни ўз ичига олади.

Туризм корхоналарини диагностик тадқиқ этишнинг биринчи босқичида корхонанинг иқтисодий ривожланиш кўрсаткичлари таҳлил қилинади. Бунда асосий эътибор корхонанинг ялпи хизматлари ҳажми динамикаси, унинг таркиби, кўрсатилаётган асосий тур хизматлари ва уларнинг таннархи динамикаси, ушбу хизматлар нархларининг шаклланиш хусусиятлари, маркетинг масалаларига қаратилади. Сўнгра ушбу таҳлилнинг узвий давоми

сифатида корxonанинг молиявий ҳолати таҳлил қилинади. Корxonанинг молиявий ҳолатини таҳлил қилишда молиявий натижалар, молиявий барқарорлик, ликвидлик, корxonанинг иш фаоллиги кўрсаткичларидан фойдаланиш мақсадга мувофиқ.

Туризм корxonаларида таркибий ўзгариш босқичлари		
Диагностик тадқиқот		
Корxonанинг ижтимоий -иқтисодий ҳолатини таҳлил қилиш	Корxonанинг молиявий ҳолатини таҳлил қилиш	Корxона фаолият кўрсатаётган ташқи муҳитга баҳо бериш
Таркибий ўзгаришнинг стратегик режасини ишлаб чиқиш		
Таркибий ўзгаришнинг қисқа муддатли чора-тадбирларини ишлаб чиқиш	Таркибий ўзгариш вариантларини ишлаб чиқиш	Таркибий ўзгаришнинг узоқ муддатли чора-тадбирларини ишлаб чиқиш
Таркибий ўзгаришнинг стратегик режасини амалга ошириш		
Таркибий ўзгаришни амалга ошириш концепциясини ишлаб чиқиш	Таркибий ўзгаришнинг қисқа муддатли режасини амалга ошириш	Таркибий ўзгаришнинг узоқ муддатли режасини амалга ошириш

4-расм. Туризм корxonалари таркибий ўзгаришларини баҳоловчи чора-тадбирлар дастури ва унинг босқичлари²²

Туристтик корxonанинг молиявий фаолият натижаларини таҳлил этишда унинг фойдалилик даражасига, молиявий натижаларнинг таркиби, тузилиши ва динамик ўзгаришларига баҳо бериш, фойданинг шаклланиши ва ишлатилиши асосланганлигини ўрганиш муҳим аҳамият касб этади. Бу, энг аввало, шу билан боғлиқки, молия-хўжалик фаолиятининг якуни, самараси ҳисобланган фойда бозор иқтисодиёти шароитида туризм корxonалари ижтимоий-иқтисодий ривожланишининг асосини ташкил этади. Натижада, корxonанинг ички эҳтиёжларини қондириш билан бирга давлат бюджети маблағларини тўплаш, бюджетдан ташқари фондларга ажратмалар ва ҳомийлик қилишнинг моддий асоси вужудга келади.

Туристтик корxonаларнинг стратегик бошқарув стратегияси рақобат устунликларини амалга ошириш, унинг реал имкониятлари ўртасида стратегик мувофиқликни яратиш ва қўллаб-қувватлаш жараёнидан иборат.

Туристтик компанияларга жалб этилган инвестициялар уларнинг фаолиятини диверсификациялаш, янги иш ўринларини яратиш, соф фойдаси

²² Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

ва рентабеллик даражаси ошишига имконият яратади. Бу борада компанияларнинг бошқарув стратегияси дастури унинг амалдаги барча таркибий қисмларини қамраб олган чора-тадбирларни амалга оширишни таъминлайди ҳамда миждозларга тезкор, сифатли хизмат кўрсатиш ҳисобига фойданинг ўсиши, рентабеллик даражаси ва даромадлиликни оширишга эришишга олиб келади.

Туристтик хизматлар бозорида истеъмолчиларнинг эҳтиёжларини тўлиқ ва самарали қондиришга қаратилган бошқарув тизими қўйидагиларни ўз ичига олади: сайёҳларга хизмат кўрсатишни тартибга солишнинг институционал базасини такомиллаштиришни; туристик компаниялар қисқа муддатли истиқболда ривожланишининг асосий омиллари аниқланилиши. Булар: хизматлар сифатини яхшилаш ҳисобига корхонанинг рақобатбардошлигини ошириш, хизматлар кўламини кенгайтириш, иқтисодий ресурслардан самарали фойдаланиш ҳисобига харажатларни қисқартириш ва х.кларни кўзда тутади.

Тадқиқот ишида иқтисодий-математик моделлардан фойдаланиш натижалар тўғрисида тўғри хулоса чиқариш имконини беради. Ушбу жараён бир қанча бошқичлардан ташкил топиши диссертацияда алоҳида қаралди.

“Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг 2017–2021 йилларга мўлжалланган Ҳаракатлар стратегияси”да туризмни ривожлантиришга катта аҳамият берилган. Ушбу устувор вазифалардан келиб чиққан ҳолда Самарқанд, Бухоро ва Тошкент шаҳарларидаги 55 та туристик фирманинг иқтисодий ва ташкилий механизмларини ўрганиш мақсадида статистик кузатув олиб борилди. Бу туристик фирмалар кўлами бўйича кичик бизнесни юритиш соҳасига мос корхоналар қаторига киради. Туристтик корхоналарнинг номлари вилоятлар кесимида қўйидаги жадвалда келтирилган ва уларнинг иқтисодий кўрсаткичлари таҳлил қилинган (5-жадвал).

5 – жадвал

Тошкент, Самарқанд ва Бухоро шаҳарларидаги 55 та туристик фирманинг статистик кўрсаткичлари

Кўрсаткичлар	Ишловчилар сони	Хизматлардан ялпи тушум	Бошқа даромадлар	Фойда миқдори
Ўртача	19,6	2200370	377007,5	1438003,418
Ўртача хато	3,587445374	587119,5	187646,6	929148,3857
Медиана	11	780493	33654	159444
Стандарт фарқ	26,60520695	4354195	1391624	6890748,853
Танлов дисперсияси	707,837037	1,9E+13	1,94E+12	4,74824E+13
Эксцесс	18,76285191	37,52007	27,01665	53,15879911
Асимметрия	3,868001058	5,695039	5,146735	7,239736445
Интервал	168	31170531	8572547	51209597
Минимум	1	7576	2	3
Максимум	169	31178107	8572549	51209600
Аниқлилик даражаси (95,0%)	7,19239488	1177104	376208,8	1862830,342

Ушбу корхоналарнинг 2018 йилдаги фаолияти формулалар ёрдамида таҳлил қилиниб, статистик ўртачалар, мода, медиана, ўртача квадратик фарк, дисперсия кўрсаткичлари ҳисобланди ҳамда корреляция ва регрессион усуллари ёрдамида фойдаланилмаган ресурс ва имкониятлар аниқланди, фирмаларда ишлаб чиқариш ва трансакцион харажатларни пасайтириш, фойда миқдорини ошириш заҳира топилди.

Тошкент, Самарқанд ва Бухоро шаҳарларидаги туристик фирмаларнинг фаолиятини чуқур таҳлил қилиш, ҳар бир омилнинг фойда меъёрига мутлақ ва нисбий таъсирини аниқлаш, ресурсларнинг чегаравий самарадорлигини ҳисоблаш ва омилларнинг муқобил комбинациясини топиш мақсадида танлама кузатув маълумотлари асосида кўп омилли чизикли ва логарифмли чизикли регрессион тенгламалар ҳисобланди. Evies-9 тизимли дастур ёрдамида компьютерда ҳисобланган регрессион тенгламалар қуйидаги кўринишга эга:

$$y = -2397354,1 + 271114,5x_1 + 0,6694x_2 + 0,6590x_3$$

(-4,2706) (9,533) (2,666) (4,5405);

Шунингдек, $\ln = 0,4471 + 0,368 \ln x_1 + 0,3174 \ln x_2 + 0,0629 \ln x_3$

Моделларда: Y–фойда миқдори (млн.сўм); X_1 – ишловчилар сони (киши); X_2 – ялпи тушум (млн.сўм); X_3 – бошқа даромадлар (млн.сўм).

Логарифмик чизикли моделга биноан бошқа омиллар ўзгармаган ҳолда агар ишловчилар сони бир фоизга ўзгарса, ялпи фойда 0,36 фоизга ошади, ялпи даромад ва бошқа даромадлар ўз навбатида 0,31 ва 0,06 фоизга ўзгаради. Хулоса қилиб айтганда, туристик корхоналарда иқтисодий самарадорликни ошириш учун меҳнат унумдорлигини ошириш муҳим аҳамиятга эга.

Туристтик фирмаларнинг молиявий-хўжалик фаолиятини ҳудудлар кесимида таҳлил этганимизда хизматлар ҳажми ва харажатлар миқдорининг амплитудаси жуда катта эканлиги аниқланди. Уларнинг фойдалилик даражаси хизматлар таркиби ва унинг ичидаги туристик хизматлар вазнига ҳамда имкониятлардан тўла фойдаланиш коэффициентиға боғлиқ бўлмоқда.

Таҳлилларимиз кўрсатишича, туристик фирмаларнинг молиявий хўжалик фаолияти кўпгина омилларға боғлиқ. Ана шу омилларни ҳисобға олиб, тадбиркорлик билан шуғулланаётган туристик фирмаларнинг кўпчилиги яхши натижаларға эришмоқда.

Ишнинг тўртинчи боби **“Туристтик хизматларни кўрсатувчи субъектлар тизимида бошқарув самарадорлигини ошириш йўллари”**га бағишланган. Унда Ўзбекистонда туризм хизматлари бозорини стратегик бошқариш йўналишлари, мамлакатимизнинг туризм ривожланган ҳудудларида бошқариш тизими самарадорлигини ошириш йўллари, туризм хизматлари соҳасида бошқарув самарадорлигини такомиллаштириш усуллари қараб чиқилган. Мазкур боб бўйича алоҳида хулоса қилинган.

Туристтик инфратузилмани ривожлантириш борасида туристлар учун тарихий ва меъморий обидалар ҳудудида тегишли шарт-шароитлар яратиш, ўзбек, рус ва инглиз тилларидаги ахборот тахтачаларини ўрнатиш бўйича тадбирлар амалға оширилди. Туристлар ҳозирги кунда кечқурун ҳам

ёритилган Тоқи Саррофон, Тоқи Телпакфурушон, Тоқи Заргарон савдо расталарида, шунингдек, Пойикалон, Лабиҳовуз, Ситораи Моҳи хоса ва Арк тарихий комплекслари ҳудуди бўйлаб сайр қилишиб, тунги Бухоронинг бутун нафосатини яққол ҳис эта олишлари мумкин.

Бухоро вилоятининг ноёб туристик объектлари ва ёқимли сайргоҳлари мамлакатимизнинг маданий ва гўзал табиати билан яқиндан танишиш жойларидан бирига айланиб бормоқда. Хусусан, Қоровулбозордаги “Девхона” кўлида балиқ овлаш билан боғлиқ бўлган туристларнинг дам олиш маркази қурилиши, туяларда мароқли саёҳат қилишнинг “Камел сафари” дастури ташкил этилиши, “Жайрон” экологик ҳудудида туристлар учун шинам шарт-шароитлар ташкил топиши ва бу ерга келган туристлар ҳайвонларнинг нодир турларини кўриши, яшил чинорлар соясида дам олишига имкон бермоқда.

Миллатимизнинг ажойиб маданияти ва анъанавий урф-одатлари қовун сайли, палов сайли, ипак сайли, зираворлар сайли каби мунтазам ташкиллаштириладиган тадбирлар доирасида кўрсатилади. Шу билан бирга минтақа ҳудудида “Бухоро шашмақоми” маркази барпо этилиши бу ерга келган туристлар турли-туман оҳангларга ва бетакрор садоларга асосланган мумтоз ашулалар – “Шашмақом”ни тинглашлари мумкин. Бухоро нафақат мусиқа санъатида балки, ҳунармандчилик маданиятида ҳам ўз анъаналари билан шуҳрат қозониб келмоқда. Чунки ҳунармандлар бунёд этган тарихий манзилларида, яъни карвонсаройлар негизида барпо этилган савдо расталарида туристлар халқ ҳунармандчилиги буюмларини тайёрлаш жараёни билан танишиб, ушбу маҳсулотларни харид қилишлари мумкин.

Турист-экскурсион соҳада хизмат кўрсатишни стандартлаштиришнинг асосий мақсадларидан бири уни сифат даражасини кўтаришда меъёрий-техник воситалар билан таъминлашдан иборат.

Турист стандартлаштиришнинг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат бўлиши мумкин:

туристларга хизматлар кўрсатишнинг сифат кўрсаткичлари номенклатурасини белгилаш;

туристларга хизмат кўрсатишда назорат усулининг ўсиб бораётган талабларини белгилаш;

хизматлар хавфсизлиги ва аҳоли соғлигини сақлаш, атроф-муҳит ҳимояси, ижронинг аниқ ва ўз вақтида бўлиши, хизмат кўрсатишнинг эстетик талабларини ўрнатиш;

туристик хизматларнинг сертификациясига бўлган талабларни белгилаш;

туристик корхоналар фаолиятини бошқа туристик экскурсион хизматлар кўрсатувчи корхоналар билан ўзаро боғлиқлигини таъминлаш;

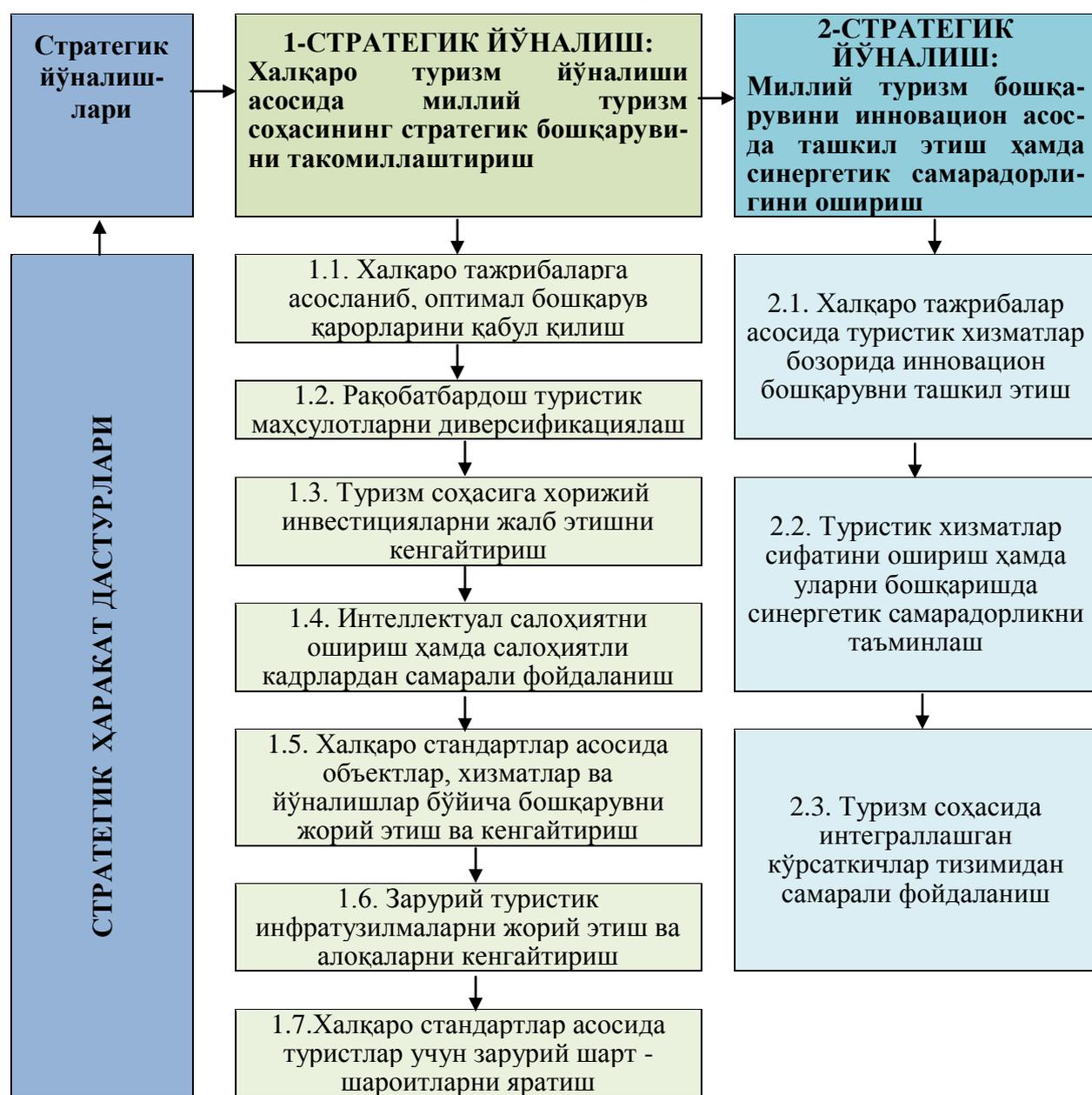
стандартлаштириш соҳасида асосий тушунчаларни аниқлаб, аҳолига сифатли туристик-экскурсион хизматлар кўрсатишни белгилаш ва бошқалар.

Турист-экскурсион хизмат кўрсатиш жараёнлари қуйидагиларга бўлинади: ташкил этиш ва бошқариш жараёни; хизмат кўрсатишнинг технологик жараёни; барча хизматларнинг сифатли амалга оширилишини таъминловчи жараёнлар ва бошқалар.

Туристлар билан алоқа ўрнатишда маҳаллий маъмурият ва аҳолининг

роли катта. Улар кутиб олиш ва хизмат кўрсатиш инфратузилмасини ташкил қилади, тарихий ва маданий ёдгорликларнинг сақланишини таъминлайди. Минтақа эса, ўз навбатида, бундан иқтисодий фойда кўради.

Туризм ҳар бир ҳудуд иқтисодиётининг асосига айланиши шарт эмас. Минтақада туризм саноатини ривожлантиришга керакли бўлган ресурслар, имкониятга эга бўлган туристик бозорлар, етарли меҳнат ресурслари ва мутахассислар мавжудлигини аниқлаб олиш керак. Агар минтақада санаб ўтилган шарт-шароитлар бўлса, бу ерда рақобатбардош туристик соҳани ривожлантириш масалаларини кўриб чиқиш керак бўлади. Масалан, ҳозирги кунда Ўзбекистонда тўртта йирик туристик минтақа (Бухоро, Самарқанд, Хоразм вилоятлари ва Тошкент шаҳри) мавжуд.



5-расм. Ўзбекистонда туризм соҳасини стратегик бошқаришнинг йўналишлари²³

²³Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Экспертлар ҳисобига кўра, Ўзбекистонга келадиган туристик оқимнинг 85 фоизи айнан ана шу ҳудудларга тўғри келади. Фарғона водийси ва Оролбўйи атрофида ёки республиканинг бошқа минтақаларида янги туристик марказларнинг пайдо бўлиши ва ривожланиши ушбу асосий марказларда туристлар оқими камайишига ва даромад тушиб кетишига олиб келиши ҳам мумкин.

Бундан ташқари, бу тўртта ҳудуд бир маромда фаолият юритишга тайёр. Самарқанд ва бошқа шаҳарлар аэропортига халқаро мақом берилиши муҳим аҳамият касб этмоқда.

Тадқиқот натижалари кўрсатмоқдаки, мавжуд салоҳият ва тенденцияларни эътиборга олган ҳолда мамлакатимизда туризм индустриясини бошқаришнинг стратегик йўналишларини аниқлаб олиш муҳим. Фикримизча, мамлакатимизда туризм соҳасини бошқаришнинг стратегик йўналишлари қуйидаги 2 та йўналишда бўлиши мақсадга мувофиқ (5-расм). Расмдан кўриниб турибдики, мамлакатимизда туризм соҳасини стратегик бошқаришнинг иккита йўналиши ҳам туризмни ривожлантириш ва хизмат сифатини оширишда муҳим роль ўйнайди.

Биринчидан, Ўзбекистоннинг халқаро туризм йўналишини асосий жиҳатлари, тамойиллари, стандартларини қамраб олган ва илғор тажрибаларини қўллаган ҳолда стратегик бошқарувини такомиллаштириш ҳам бевосита соҳа олдида қўйилган хизматлар бажарилишига хизмат қилади.

Иккинчидан, мамлакатимизда миллий туризмни барқарор ривожлантириш ва бошқарувини инновацион асосда ташкил этиш соҳада синергетик самарадорликни ошириш масаласини ҳал қилишига эриштиради. Ушбу йўналишлар бўйича ҳаракат дастурларини ишлаб чиқиш, миллий туризмнинг алоҳида йўналишларини бошқаришни такомиллаштириш имконини беради.

ХУЛОСА

Иқтисодий эркинлаштириш шароитида туризм хизматлари соҳасини бошқаришнинг иқтисодий жиҳатларини тадқиқ қилиш борасида олиб борилган тадқиқот натижасида қуйидаги хулосаларга келинди:

1. Ўзбекистон мустақилликка эришганидан сўнг туризмга алоҳида соҳа сифатида қаралиб, уни ривожлантириш зарурати асосланди. Булардан келиб чиқиб, соҳада таркибий ва ташкилий ўзгаришлар амалга оширилди, янги давлат бошқаруви жорий қилиниб, соҳада инфратузилмани ривожлантириш имкониятлари яратилди, тарихий ва меъморий, маданий иншоотларни муҳофаза этиш ва тиклаш жараёнларига, туризм бозорини такомиллаштириш масалаларига ҳам катта аҳамият берилди. Натижада хорижий мамлакатлардан келадиган туристлар сони йилдан-йилга ортиб боришига эришилди. Аммо ҳозирги кунда туризмнинг миллий иқтисодийдаги ўрни мамлакатимиздаги мавжуд туристик салоҳиятга нисбатан етарли эмаслиги ҳам аён бўлиб қолмоқда. Шу боис, тадқиқот ишида туристик ресурслардан самарали фойдаланишга тўсиқ бўлаётган айрим муаммоларни ҳал қилиш борасида бир қатор илмий тавсиялар ишлаб чиқиш зарурияти пайдо бўлди.

2. Тадқиқот жараёнида туризм хизматлари соҳасини бошқариш миллий туристик ресурслар салоҳиятидан комплекс фойдаланиш, ҳудудларда туристик индустрияни инновацион ривожлантиришга имкон яратувчи вертикал интеграциялашнинг мувозанатлашган стратегиясини қўллаш зарурияти асосланиб, ушбу стратегия такомиллаштирилди. Мазкур таклифларнинг амалиётга жорий этилиши натижасида Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси тасарруфидаги туристик корхоналарда ресурслар салоҳиятидан комплекс фойдаланиш, туристик марказларнинг фаолиятини кенгайтириш ҳамда туризм хизматлари бозорини такомиллаштириш имконияти яратилди.

3. Изланишлар натижасида маҳаллий туристик компанияларда ягона бошқарув сифати (Total Quality Management)ни хизмат кўрсатишнинг сифат назорати, мутахассисларнинг малакаси ва истеъмолчининг қониқиш даражасини “туташ нуқта” сифатида белгилаш зарурати асосланди ва бу жараён такомиллаштирилди. Ушбу таклифларнинг амалиётга жорий этилиши бошқарувнинг самарадорлигини ошириш, асосий кўрсаткичларни тизимлаштириш, рағбатлантириш тамойилларини такомиллаштириш имконини берди. Бу, ўз навбатида, мамлакатимизнинг туристик хизматлар бозорида муҳим таркибий ўзгаришлар юз беришига, туризм индустрияси тадбиркорлар учун янада жозибадор тармоқлардан бирига айланишига, тармоқлараро ва минтақалараро ташқи иқтисодий алоқаларни шакллантиришга, туристик бизнесни таркибий жиҳатдан такомиллаштириб, ривожлантиришга тегишли шароит яратди.

4. Тадқиқот жараёнида миллий туристик ресурслар салоҳиятидан комплекс фойдаланиш, ҳудудларда туристик индустрияни инновацион ривожлантиришга имкон яратувчи вертикал интеграциялашнинг мувозанатлашган стратегиясини қўллаш асосида туризм хизматлари соҳасини бошқариш билан боғлиқ жиҳатлар такомиллаштирилди. Мазкур таклифларнинг амалиётга жорий этилиши Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси таасарруфидаги туристик корхоналарда минтақаларнинг хусусиятларини инобатга олган ҳолда, туризм соҳаси бўйича самарали қарорлар қабул қилиш имкониятларини кенгайтди. Натижада туризм соҳасида ижобий ўзгаришларга эришилди, туристик ташкилотларни бошқара оладиган янги авлодни кенг қўламда тайёрлаш ва тарбиялашга киришилди, маҳаллий туризм бозори иштирокчилари учун тренинглар ўтказиш орқали уларнинг малакасини ошириш чоралари кўрилиб, таклиф этаётган туристик хизматлар сифати ва рақобатбардошлигини мустаҳкамлаш имкониятлари яратилди.

5. Тадқиқот жараёнида мамлакат ва ҳудудларнинг ресурс салоҳиятидан самарали фойдаланиш имкониятларини баҳоловчи туристик компаниялар соф фойдаси, жалб этилган инвестициялар самарадорлиги, фойданинг ички меъёри кўрсаткичлари туризм хизматлари соҳасини бошқариш самарадорлиги кўрсаткичларини интеграллаш асосида такомиллаштирилди. Ушбу тавсия Самарқанд, Бухоро, Хива шаҳарларида туристик хизматларни ишлаб чиқаришни ташкил этиш, рағбатлантириш ва сифатини оширишга йўналтирилган менежмент стратегиясини ишлаб чиқиш, миллий туристик марказлар фаолияти ва туристик оқимларни координациялаш, такомиллашган бошқарув

қарорларини қабул қилиш ва уларнинг самарадорлигини таъминлаш имкони-ни яратди. Бу мазкур таклифлардан жойларда туризм марказларини оптимал-лаштириш ва туристик оқимларни координациялаш, бошқарув қарорлари-нинг бажарилишини таъминлашга қаратилган чора-тадбирларни ва “Йўл харитаси”ни шакллантиришда кенг фойдаланиш мумкинлигини кўрсатди.

6. Туризм соҳасини стратегик ривожлантириш мақсадларидан келиб чиққан ҳолда репрезентатив танлама кузатув маълумотларига асосланган регрессион моделлар ёрдамида 2021 йилга қадар Ўзбекистонда туристик хизматлар соҳасини ривожлантиришнинг прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилган. Мазкур прогноз кўрсаткичларидан фойдаланиш натижасида республика иқтисодиётида туристик хизматлар кўрсатиш салмоғини оши-риш, туризмнинг янги йўналишларини йўлга қўйиш, тармоқнинг иқтисодий самарадорлик кўрсаткичларини аниқлаш ҳамда ўзаро мувофиқлаштириш имкони яратилди. Шунингдек, мазкур прогноздан БТТнинг миллий ва хорижий экспертлари томонидан Ўзбекистоннинг “Туризм барқарор ривожланиши” дастурини тайёрлашда, жаҳон талабларига жавоб берадиган меҳмонхоналарни ривожлантиришда, туристларга хизмат кўрсатишнинг миллий стандартини тайёрлашда, Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш-нинг миллий моделини шакллантиришда фойдаланиш имконияти пайдо бўлди.

7. Тадқиқот натижасида барча талабларга жавоб бера оладиган туристик хизматлар ва объектлардан самарали фойдаланиш учун халқаро талабларга тўлиқ мос келадиган туризм инфратузилмаси (ҳаво транспорти, автомобиль йўллари транспорти, темир йўл транспорти, сув транспорти, меҳмонхоналар ва бошқалар)ни шакллантириш талаб этилиши аниқланди. Бундай инфратузилма ўз ичига транспорт хизматлари билан бирга, сув ва электротаъминот, канализация ва телекоммуникация каби соҳаларни ҳам қамраб олиши ҳамда булар таркибига дунёдаги кўплаб мамлакатлар тажрибасидан келиб чиққан ҳолда туризмни ривожлантириш бўйича ишлаб чиқилган, туристларнинг хавфсизлигини таъминлашга қаратилган санитария-экологик омилларни ҳам киритиш лозимлиги асосланди.

8. Изланишлар натижасида мамлакатимизнинг туризм секторида хусусий мулкка асосланган туристик корхоналарнинг самарали фаолият кўрсатиши етарли даражада эмаслиги аниқланди. Бунинг асосий сабаблари қуйидагилардир: биринчидан, республикада туризм соҳасида фаолият кўрсатаётган айрим компанияларнинг монополлашганлик даражасига эга эканлиги; иккинчидан, янги ташкил қилинаётган кичик туристик фирмаларда йирик туристик компанияларда мавжуд бўлган имкониятлар мавжуд эмаслиги; учинчидан, туризм соҳасида кичик туристик фирмаларнинг янгидан ташкил этилиши ва самарали фаолият кўрсатишини таъминлайдиган юқори малакали кадрлар етишмаслиги; тўртинчидан, янги ташкил этилган туристик фирмаларнинг фаолият доираси – асосан Ўзбекистон Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси томонидан аъанавий ҳисобланган айрим хизмат турлари билангина чекланиб қолаётганлиги натижасида, хорижий туристлар томонидан билдирилган қизиқишлар ушбу фирмалар эътиборидан четда қолиб кетаётганлиги кабиларни киритиш мумкин.

9. Ўрганишлар шуни кўрсатдики, туристик фирмалар ноанъанавий хизмат турларидан, масалан, мамлакатимизнинг гўзал табиатига саёҳатлар уюштириш, туристлар учун маҳаллий қишлоқ ва овулларга халқ миллий урф-одатлари билан таништириш мақсадида экскурсиялар ташкил этиш, шунингдек, туристлар учун миллий руҳдаги концерт ва томошаларни уюштириш каби хизмат турларини кенгайтириш нафақат хорижий, балки маҳаллий туристларни ҳам жалб қилиш имконини бериши асосланди. Ушбу таклиф бевосита Ўзбекистонда сўнгги йилларда амалга оширилаётган янги иқтисодий сиёсатга, хусусан туристик саноатнинг жадалликда ривожланиб боришига мослиги билан боғлиқ бўлган бир қатор объектив сабабларни келтириб чиқармоқда ва халқаро иқтисодий муносабатларни мустаҳкамлашга хизмат қилмоқда.

Хулоса қилиб айтганда, тадқиқот натижасида ишлаб чиқилган тавсияларнинг амалиётга жорий қилиниши миллий иқтисодиётда туризм хизматлари соҳасини бошқаришни такомиллаштириш, унинг мамлакат ЯИМдаги улушини ошириш имконини беради.

**РАЗОВЫЙ НАУЧНЫЙ СОВЕТ НА ОСНОВЕ НАУЧНОГО СОВЕТА
DSc.27.06.2017.I.18.01 ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ
ПРИ САМАРКАНДСКОМ ИНСТИТУТЕ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

АЛИЕВА МАХБУБА ТОЙЧИЕВНА

**ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ
ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЛИБЕРАЛИЗАЦИИ
ЭКОНОМИКИ**

(на примере Республики Узбекистан)

**08.00.05 – Экономика отраслей сферы услуг
08.00.13 – Менеджмент (экономические науки)**

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации доктора экономических наук (Doctor of Science)**

Тема докторской диссертации (DSc) по экономическим наукам зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан за B2019.2.DSc/Iqt198.

Диссертация выполнена в Ташкентском государственном экономическом университете.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекском, русском, английском (резюме)) размещен на веб-странице Научного совета (www.sies.uz) и информационно-образовательного портала «Ziyonet» (www.ziyonet.uz).

Научный руководитель: **Гулямов Саидахрор Саидахмедович**
академик Академии наук Республики Узбекистан,
доктор экономических наук, академик

Официальные оппоненты: **Пардаев Мамаюнус Каршибоевич**
доктор экономических наук, профессор

Турсунхаджаев Марат Лутфуллаевич
доктор экономических наук, профессор

Алимова Машхура Тоирхоновна
доктор экономических наук, доцент

Ведущая организация: **Самаркандский государственный университет**

Защита диссертации состоится «___» _____ 2019 года в ___:___ ч. на заседании разового Научного совета DSc.27.06.2017.I.18.01 по присуждению ученой степени при Самаркандском институте экономики и сервиса. Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амира Темура, дом 9. Тел./факс: (998 66) 233-19-84, (998 66) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Самаркандского института экономики и сервиса (регистрационный №___). Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амира Темура, дом 9. Тел.: (99866) 233-19-84; Факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

Автореферат диссертации разослан «___» _____ 2019 года.
(протокол реестра №___ от «___» _____ 2019 года).

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

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

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

ВВЕДЕНИЕ (аннотация докторской диссертации (DSc))

Актуальность и востребованность темы диссертации. Туризм является одним из самых быстрорастущих и прибыльных видов бизнеса в мире, его “доля в валовом внутреннем продукте (ВВП) составляет 10,0%. Также, каждое седьмое из созданных рабочих мест относится к сфере туризма”²⁴. Согласно прогнозам Всемирной туристической организации (ЮНВТО), к 2020 году количество международных туристов составит 1,6 миллиарда человек.

Эта сфера экономики развивается быстрыми темпами и в ближайшие годы станет самой важной сферой. “Ежегодный прирост инвестиций в сферу туризма составляет около 30%”²⁵. Международный туризм оказывает серьезное влияние на обеспечение занятости населения и в качестве активного источника притока иностранной валюты кроме платежного баланса внешней торговли страны, национальной экономики влияет и на ее социальную, культурную и экологическую среду.

ЮНВТО подчеркивает, что внесение предложений по повышению туристического потенциала стран, предложению новых услуг, созданию новых туристических брендов и повышению конкурентоспособности туристической индустрии, дальнейшему расширению географии туризма, увеличение его доли в ВВП и превращение туризма в одну из рентабельных сфер является актуальным вопросом. Также, все большее внимание уделяется научной организации управления рынком туристических услуг в мире, совершенствованию организационно-экономических механизмов его развития, повышению экономической эффективности и оценке перспективы туристических предприятий. Создание инновационного управления туристическими предприятиями, обеспечение эффективности управления, оценка факторов, влияющих на систему управления является одним из актуальных задач сегодняшнего дня.

В Узбекистане были проведены широкомасштабные реформы по расширению сферы услуг, в частности, увеличению объема туристических услуг. Например, с целью повышения качества туристических услуг были разработаны нормативно-правовые акты, стандарты и новые требования, а также усовершенствованы структуры управления. Большое внимание уделяется дальнейшему развитию национального туристического сектора и расширению потока иностранных туристов и экспорта туристических услуг, повышению уровня занятости населения за счет создания новых рабочих мест в отрасли, увеличению количества гостиниц, других объектов размещения туристов и субъектов, занимающихся туристической деятельностью и исследованию экономических аспектов их управления. В нашей стране определены конкретные меры в этом направлении и усилия по обеспечению их реализации становятся все более интенсивными. Следовательно, в этом процессе в Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан на 2017-2021 годы в качестве одного из ключевых направлений определено «ускоренное развитие индустрии

²⁴<http://vawilon.ru/statistika-v-turizme/>.

²⁵www.unwto.org.

туризма, диверсификация и улучшение качества туристских услуг, расширение туристской инфраструктуры»²⁶. Эффективное выполнение этих задач требует повышения конкурентоспособности туристических предприятий, повышения эффективности управления национальной индустрией туризма на основе международного опыта и принципов, а также совершенствования научно-методической базы для разработки интегральных показателей. Исходя из этого, особое значение приобретает развитие рынка туристических услуг в нашей стране и ее регионах, совершенствование научно-методической базы управления индустрией туризма на основе современных принципов и методов.

Данное диссертационное исследование в определенной степени служит выполнению задач, определенных в указах Президента Республики Узбекистан УП-4861 от 2 декабря 2016 года «О мерах по обеспечению ускоренного развития туристской отрасли Республики Узбекистан», УП-5326 от 3 февраля 2018 года «О дополнительных организационных мерах по созданию благоприятных условий для развития туристского потенциала Республики Узбекистан», постановлениях Президента Республики Узбекистан ПП-3217 от 16 августа 2017 года «О первоочередных мерах по развитию сферы туризма на 2018-2019 годы», ПП-3509 от 6 февраля 2018 года «О мерах по развитию въездного туризма», ПП-3514 от 7 февраля 2018 года «О мерах по обеспечению ускоренного развития внутреннего туризма», ПП-4095 от 5 января 2019 года «О мерах по ускоренному развитию туристской отрасли». и других нормативно-правовых актах, относящихся к данной сфере.

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

Обзор международных научных исследований по теме диссертации²⁷. Научные исследования, направленные на формирование стратегии развития, повышения эффективности и оптимального управления сферой туризма, повышение ее конкурентоспособности на внешних рынках, совершенствование системы управления проводятся в ведущих научных центрах и высших учебных заведениях мира, в частности, Stanford University, Princeton University, Harvard University (США), Cambridge University (Великобритания), Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (Испания), University of Munster (Германия), Korea Development Institute (Южная Корея), Tailors University (Малайзия), Gazi University (Турция), Российском

²⁶Указ Президента Республики Узбекистан УП-4947 от 7 февраля 2017 года «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан». Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2017 г., №6, ст.70

²⁷Обзор международных научных исследований по теме диссертации рассмотрен на основе веб-сайтов Stanford University, Princeton University (США), Harvard University (США), Cambridge University (Великобритания), Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (Испания), Korea Development Institute (Южная Корея), Gazi University (Турция), Российского экономического университета имени Г.В.Плеханова (Россия), Ташкентского государственного экономического университета и других источников.

экономическом университете имени Г.В.Плеханова, Ташкентском государственном экономическом университете, Самаркандском государственном университете, Самаркандском институте экономики и сервиса, Бухарском государственном университете, Ургенчском государственном университете (Республика Узбекистан).

Исследования по совершенствованию инновационной стратегии управления сферой туризма в условиях глобализации, проведенные во всем мире, привели к ряду научных исследований, включая следующие: разработан механизм повышения конкурентоспособности туристической деятельности на внешних рынках, совершенствован метод интегральной оценки деятельности туристических компаний, дана оценка влиянию организационных изменений, необходимых для оптимизации системы управления (Stanford University, Harvard University, Massachusetts Institute of Technology (США); University of Munster, Германия); обоснованы аспекты удовлетворения потребностей туристов и использования международных стандартов в предоставлении туристических услуг (Korea Development Institute, Южная Корея); определена взаимосвязь между общими доходами в сфере туризма и тенденцией изменения ВВП (Gazi University, Турция), обоснованы социально-экономическое влияние туризма на экономику страны и регионов, теоретические и методические аспекты развития туризма (Самаркандский государственный университет, Самаркандский институт экономики и сервиса, Ташкентский государственный экономический университет, Бухарский государственный университет, Ургенчский государственный университет, Узбекистан).

Проводятся исследования по совершенствованию стратегий повышения эффективности и качества туристических услуг, развития и управления сферой в условиях глобализации, в том числе по следующим направлениям: совершенствование методики повышения эффективности туристических услуг с использованием современных методов менеджмента в туристической отрасли регионов; внедрение соответствующих мировым стандартам классификаций для стандартизации и улучшения качества туристических услуг; совершенствование туристической инфраструктуры; развитие инновационных стратегий привлечения туристов; эффективное применение методов стратегического менеджмента и т.д.

Степень изученности проблемы. В экономической литературе изучаются теоретические и методологические вопросы, свойственные для различных областей совершенствования стратегии повышения эффективности и качества туристических услуг, развития и управления сферы. В частности, особое значение имеют научные работы таких ученых, как Г.Харрис, Р.Кац, С.Акис, А.Атияман, С.Бриггс, К.Райан, Д.Ландберг, М.Кришнамурти, Ч.Гии, Ж.Макенс, Д.Чей²⁸. Исследования этих ученых

²⁸Харрис Г., Кац Р. Становление международного туризма в XXI веке. - М.: Финансы и статистика, 2006.; Akis.S.(1998): Acompact Econometric Model of Tourism Demand for Turkey, Tourism.; Athiyaman, A. (1997): Knowledge Development in Tourism: Tourism Demand Reserch, Tourism Management; Сьюзен Бриггс. Маркетинг в туризме. - К.: Знания-пресс, 2005. - 358 с.; Chris Ryan. Recreational Tourism: Demand and Impacts / Channel View Publications, 2003. - 358 p.; Lundberg D., Krishnamurthy M. - Tourism Economics. New

сосредоточены на теоретических аспектах туризма, истории развития, эволюции, принципах и роли туризма в экономике зарубежных стран в современных условиях, инфраструктуре туризма и других вопросах.

Проблемам управления сферой туризма в странах СНГ посвящены научные исследования таких ученых, как Ю.Александрова, И.Т.Балабанов, М.Б.Биржаков, Н.И.Кабушкин, В.А.Квартальнов, М.А.Жукова, М.Н.Дмитриев, Л.В.Баумгартен, А.М.Ветитнев, Л.Б.Журавлева, А.В.Борисова, Д.С.Ушаков, М.А. Жукова и другие²⁹. В этих работах ученых СНГ изучены аспекты развития, повышения эффективности и управления индустрией туризма, ее процедуры исходя из особенностей различных стран.

В научных работах таких отечественных экономистов, как С.С.Гулямов, А.Ф.Саидов, К.Х.Абдурахманов, Н.Тухлиев, М.К.Пардаев, М.М.Мухаммедов, И.С.Тухлиев, М.Э.Пулатов, К.Ж.Мирзаев, Д.Х.Асланова, Б.Навруз-Заде, О.М.Пардаев, М.Т.Алимова, А.А.Эштаев, Б.Х.Тураев, О.Х.Хамидов, Б.Ш.Сафаров, Н.М.Абдусаломова, А.Н.Норчаев, Н.С.Ибрагимов, О.К.Ким, Б.Ю.Мирбабаев, С.С.Рузиев, Н.Э.Ибодуллаев, Х.А.Рахимов³⁰ особое внимание уделено таким вопросам, как менеджмент,

York: John Wiley Sons Inc. 2003. -210 p.;Gee Ch. Y., Makens J.C., Chey, D. The Travel Industry. 3d. Wdit. -New York John Wiley Sons Inc. 2003. -250 p.

²⁹Александрова А. Ю. Международный туризм. Учебное пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2001.- 464 с.; Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 176 с.; Биржаков М.Б. Введение в туризм. - Издание 9-е переработанное и дополненное. - СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. -576 с.; Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник. 4-е изд., стереотип. - Минск: Новое знание, 2004. - 409 с.; Квартальнов В.А. Туризм: история и современность: Избранные произведения: В 4-х т. -М.: Финансы и статистика, 2002. - 499 с.; М.Н.Дмитриев, М.Н.Забаева, Е.Н.Малыгина. Экономик туристского рынка: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям сервиса и туризма / -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 311 с.; Л.В.Баумгартен. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / -М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.; А.М. Ветитнев, Л.Б. Журавлева. Курортное дело: учебное пособие/. -М.: КНОРУС, 2006. 528с.; А.В.Борисова. Курортное дело и оздоровительный туризм: учебное пособие / - Ярославл: ЯрГУ, 2009. – 114 с.; Д.С.Ушаков. Экономика туристской отрасли: учебное пособие / - Ростов на Дону: «МарТ»; Феникс, 2010. – 446 с.; Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе. Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2006. - 160 с.

³⁰Гулямов С.С.,Жумаев Н.Х.,Рахманов Д.А.,Тошходжаев М.М. Ижтимоий соҳада инвестицияларнинг самардорлиги.Монография. – Т.: IQTISODIYOT,2019. – 203б.; Саидов А.Ф. Организационно-экономические механизмы управления туризмом республики Узбекистан: –док. дисс.автореф.,1994.-36с.;Абдурахмонов К.Х. Менеджмент туризма: Учебное пособие. - Т.: Филиал ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» в г. Ташкенте, 2013.;Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана.- Т.: Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси.–2006. –367 с.; Пардаев М.К., Атабаев Р. Туристтик ресурсларни таҳлил қилиш ва баҳолаш. - Самарқанд: СамИСИ, 2006. - 137 б.; Мухаммедов ва бошқалар «Хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризмни ривожлантиришнинг назарий асослари» -С.: Зарафшон 2007. – 299 б.;Тухлиев И.С.,Ҳайитбоев Р.,Сафаров Б.Ш.,Турсунова Г.Р. Туризм асослари.Дарслик.-Т.:Фан ва технология,2014.- 332 б.; Пулатов М.Э., Мирзаев Қ.Ж., Султонов. Ш.А, Шавқиев Э.Глобал иқтисодий ривожланиш (туризм иқтисодиёти). Ўқув кўлланма.Т.:Фан ва технология, 2018. – 296 бет.; Асланова Д.Х. Модели формирования туристского кластера за рубежом // Сервис, 2013. - №1. - С: 4-9; Б.Н.Навруз-зода, Н.С.Ибрагимов, З.Б.Навруз-зода, Ш.Б.Навруз-зода. Туристтик худуд рақобатбардошлиги. Монография. Бухоро: “Sadriiddin Salim Vuxoriy” Durdona nashriyoti, 2017 - 156 б.; Пардаев О.М. Менеджмент. Ўқув кўлланма. –Т.: Фан ва технология, 2019. –248б.; Алимова М.Т. Худудий туризм бозорининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари (Самарқанд вилояти мисолида): иқтисодиёт фанлари доктори илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация. -С.:СамИСИ, 2017. - 265 б.; Эштаев А.А. Глобаллашув шароитида туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегияси (Ўзбекистон Республикаси туризм тармоғи мисолида). Doctor of science диссертация автореферати –Самарқанд.2019,Тураев Б.Х. Развитие организационно-экономических механизмов функционирования регионального туризма:-док.дисс. автореф., 2011.–38 с.;Хамидов О. Х. Выбор конкурентной стратегии предприятий на рынке туристических услуг Узбекистана: канд. дисс. автореф, 2006-22 с.;Сафаров Б.Ш. Миллий туристик хизматлар бозорини инновацион ривожлантиришнинг методологик-услубий асосларини такомиллаштириш: иқтисодиёт фанлари

система управления в сфере туризма и ее эффективность, проблемы дальнейшего развития сферы туризма в Узбекистане и индустрия гостеприимства, теория и практика управления, потенциал регионов и его развитие.

Вышеупомянутые ученые-экономисты своими работами внесли значительный вклад в дальнейшее повышение эффективности туристического потенциала, развития его инфраструктуры, развитие туризма в республике и совершенствование науки менеджмента. Однако такие вопросы, как инновационное управление сферой туризма, развитие туризма на региональном уровне, повышение эффективности рынка туристических услуг и совершенствование инфраструктуры туризма изучены ими недостаточно. В связи с этим, развитие рынка туристических услуг в стране и ее регионах в нынешних условиях обновления экономики, исследование организационно-экономических механизмов его создания на инновационной основе, совершенствование управления, комплексная оценка факторов, связанных с повышением эффективности сферы и исследование инфраструктуры туризма на региональном уровне являются актуальными вопросами. Исходя именно из этих аспектов была выбрана тема данной диссертационной работы, сформулированы ее цели и задачи.

Связь темы диссертации с планами научно-исследовательских работ высшего образовательного учреждения, где проводятся исследования. Тема данной диссертации выполнена в соответствии с планом научно-исследовательских работ Ташкентского государственного экономического университета на тему “Применение международных стандартов ISO в инновационном развитии туристических и гостиничных услуг в Узбекистане” в рамках инновационного проекта ИОТ-2014-1-11 (2014-2015 годы).

Целью исследования является разработка предложений и рекомендаций по совершенствованию по повышению эффективности и совершенствованию управления сферой туристических услуг в условиях формирования и развития инновационной экономики.

Задачи исследования:

повышение экономического потенциала туристической индустрии в структуре национальной экономики, совершенствование научно-теоретических и методологических основ управления;

доктори илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация. - С.: СамИСИ, 2016. - 254 б.; Абдусаломова Н.М. Халқаро туризмда маркетинг жараёнининг ривожланиши: номзод. дисс.автореф., 2001.-22 б; Норчаев А.Н. Халқаро туризм ривожланишининг иқтисодий ўсишга таъсири (Испания мисолида): иқт.фан.номз. дисс. - Т., 2004. - 136 б.; Ибрагимов Н.С. Ўзбекистонда халқаро туризмни ривожлантиришда дестинацион менежмент концепциясини қўллаш.– Номзод.дисс.автореф, 2008.–23 б; Ким О.К. Маркетинг туристских гостиничных услуг. –Канд. дисс.автореф, 1999.-21 с.; Мирбабаев Б.Ю. Ўзбекистон туризмда маркетинг ва унинг глобаллашув шароитида такомиллашуви. –номзод. дисс.автореф., 2008.–23 б; Рўзиев С.С. Ўзбекистон маданий туризм бозори ва унинг истиқболлари: –номзод.дисс. автореф.2009.–21б.; Ибодуллаев Н.Э. Туристтик ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш имкониятлари (Самарқанд вилояти мисолида). –Иқт.фан.дисс.автореф. –Самарқанд, 2010. Раҳимов Ҳ.А. Мехмонхона хўжалиқларида самарадорликни баҳолаш ва таҳлил қилишни такомиллаштириш.- иқтисодиёт фанларидан фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати. – 2018. – 62 б.; Раҳимов Ҳ.А. Туризм ва мехмонхона хўжалиғида самарадорликни оширишнинг назарияси ва методологик масалалари. Монография. –Т.:Иқтисод-молия, – Т.: 2017.–2006.

оценка состояния, тенденций и факторов, влияющих на развитие туристической индустрии на основе комплексного использования потенциала туристских ресурсов республики;

повышение эффективности отечественных туристических компаний на основе международного опыта, улучшение качества туристических услуг, совершенствование принципов и методов внедрения современного менеджмента;

разработка научных предложений по оценке возможностей дальнейшего развития туристической индустрии с использованием ресурсного потенциала республики и регионов на основе комплексных показателей;

анализ состояния и динамики предоставления туристических услуг в Республике Узбекистан и разработка научных предложений по перспективному развитию;

оценка факторов, влияющих на процессы, связанные с совершенствованием управления и повышением эффективности туристических услуг в исторических городах Узбекистана;

разработка научных предложений по совершенствованию структуры взаимоотношений между поставщиками и потребителями туристических услуг;

интегральная оценка возможностей дальнейшего развития туристической индустрии с комплексным использованием ресурсного потенциала республики и регионов;

разработка стратегии диверсификации туристических услуг с учетом особенностей развития местных регионов в условиях глобализации;

совершенствование организационных структур управления туристическими услугами в условиях модернизации и диверсификации экономики;

анализ факторов, влияющих на процессы, связанные с эффективностью туристических услуг и совершенствованием их управления на основе эконометрических моделей;

разработка научно-теоретических и практических предложений и рекомендаций по совершенствованию развития, повышения эффективности и управления национальной туристической отрасли в регионах.

Объектом исследования является туристический сектор Республики Узбекистан. Некоторые исследования были проведены в хозяйствующих субъектах, занимающиеся туристическими услугами в Бухарской, Самаркандской и Ташкентской областях.

Предметом исследования являются отношения, связанные с оценкой экономических аспектов развития, повышения эффективности и управления сферой туристических услуг в условиях стратегического развития экономики.

Методы исследования. В ходе исследования использованы методы анализа и синтеза, индукции и дедукции, причин и следствий, пространства и времени, системного подхода, традиционные, математические и статистические методы экономического анализа, методы социологического опроса, статистической группировки, моделирования, SWOT-анализа и другие методы.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

управление сферой туристических услуг усовершенствовано на основе применения сбалансированной стратегии вертикальной интеграции, позволяющей комплексно использовать потенциал национальных туристических ресурсов и инновационно развивать туристическую индустрию в регионах;

единое качество управления в отечественных туристических компаниях (Total Quality Management) усовершенствовано путем определения контроля качества обслуживания, квалификации специалистов и уровня удовлетворенности потребителя в качестве «точки соприкосновения»;

показатели чистой прибыли туристических компаний, оценивающих возможности эффективного использования ресурсного потенциала страны и регионов, эффективность привлеченных инвестиций, внутренняя норма прибыли усовершенствованы за счет интеграции показателей эффективности управления сферой туристических услуг;

стратегия менеджмента, направленная на организацию, стимулирование и повышение качества производства туристических услуг в городах Самарканд, Бухара и Хива, совершенствована на основе обеспечения эффективности управленческих решений, координации туристических потоков и деятельности национальных туристических центров;

разработаны показатели прогноза развития сферы туристических услуг в Узбекистане до 2021 года с помощью регрессионных моделей на основе данных репрезентативных выборочных наблюдений исходя из целей стратегического развития сферы туризма.

Практический результат исследования заключается в следующем:

разработана вертикально интегрированная сбалансированная стратегия, которая позволяет инновационное развитие туристической индустрии в регионах;

разработаны научные предложения по повышению качества единого управления в местных туристических компаниях;

финансовые показатели туристических компаний обоснованы в сочетании с показателями эффективности управления сферой туристических услуг;

обеспечение эффективности управленческих решений и деятельности туристических центров в регионах оценивается на основе стратегии менеджмента, направленной на целевую организацию, стимулирование и повышение качества туристических услуг;

разработаны среднесрочные прогнозные показатели исходя из целей стратегического развития сферы туризма.

Достоверность результатов исследования определяется целесообразностью примененных в исследовании методологических подходов и методов, полученностью информационной базы из официальных источников, в том числе, источников официальных данных Государственного комитета развития туризма и Государственного комитета по статистике Республики Узбекистан, практической апробацией

соответствующих выводов и предложений, утвержденность результатов компетентными государственными органами.

Научная и практическая значимость результатов исследования. Научная значимость результатов исследования заключается в том, что разработанная в диссертации теоретическая и методологическая база направлена на управление сферой туристических услуг в условиях либерализации экономики и обеспечения эффективного функционирования индустрии туризма в стране, обеспечения конкурентоспособности национальных туристических продуктов туристических услуг на мировом рынке. Возможность широкого использования этих результатов при разработке и анализе краткосрочных и долгосрочных стратегий и программ экономического развития для дальнейшего углубления экономических реформ, осуществляемых в сфере туристических услуг Республики Узбекистан, повышения эффективности системы управления, а также анализа финансово-хозяйственной деятельности в сфере туристических услуг повышает их научную значимость.

Практическая значимость результатов исследования в том, что разработанные на их основе предложения и рекомендации могут быть применены в разработке программных актов по управлению сферой туризма в республике и комплексных мер, направленных на развитие отрасли, по совершенствованию деятельности учреждений, занимающихся туристической деятельностью в регионах, а также в вузах экономического направления в качестве методического источника для подготовки учебных программ и пособий по предметам: «Туризм: теория и практика», «Международный туризм», «Экономика туризма», «Управление туризмом», «Инфраструктура туризма», «Планирование туризма», «Управление рынком туризма».

Внедрение результатов исследования. На основании научных результатов, полученных на научно-методологических основах управления национальным рынком туристских услуг:

научное предложение по совершенствованию на основе применения сбалансированной стратегии вертикальной интеграции, позволяющей комплексно использовать потенциал национальных туристических ресурсов по управлению сферы туристических услуг и инновационно развивать туристическую индустрию в регионах внедрено в деятельность Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма №05-22/727 от 1 февраля 2019 года). Внедрение этих предложений на практику способствовало комплексному использованию ресурсного потенциала туристических предприятий, расширению деятельности туристических центров и совершенствованию рынка туристических услуг;

предложение по совершенствованию единого качества управления в отечественных туристических компаниях (Total Quality Management) путем определения контроля качества обслуживания, квалификации специалистов и уровня удовлетворенности потребителя в качестве «точки соприкосновения» внедрено в деятельность Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма №05-22/727 от 1 февраля 2019 года).

Внедрение этих предложений на практику позволило повысить эффективность управления, систематизировать ключевые показатели и усовершенствовать принципы стимулирования;

научные предложения по совершенствованию показателей чистой прибыли туристических компаний, оценивающих возможности эффективного использования ресурсного потенциала страны и регионов, эффективность привлеченных инвестиций, внутренняя норма прибыли за счет интеграции показателей эффективности управления сферой туристических услуг внедрено в деятельность Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма №05-22/727 от 1 февраля 2019 года). Внедрение этих предложений на практику с учетом специфики регионов в туристических предприятиях в распоряжении комитета увеличило способность принимать эффективные решения в сфере туризма на 10,0%;

предложение по совершенствованию стратегии менеджмента, направленной на организацию, стимулирование и повышение качества производства туристических услуг в городах Самарканд, Бухара и Хива на основе обеспечения эффективности управленческих решений, координации туристических потоков и деятельности национальных туристических центров внедрено в деятельность Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма №05-22/727 от 1 февраля 2019 года). Эти предложения были использованы при разработке «дорожной карты» для выполнения решений по оптимизации туристических центров, координации и управлению туристических потоков;

показатели прогноза развития сферы туристических услуг в Узбекистане до 2021 года с помощью регрессионных моделей на основе данных репрезентативных выборочных наблюдений исходя из целей стратегического развития сферы туризма внедрены в деятельность Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма №05-22/727 от 1 февраля 2019 года). Результат использования этих показателей прогноза позволит увеличить доли туристических услуг в экономике республики, создать новые направления туризма, уточнить и координировать показатели экономической эффективности отрасли.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования прошли апробацию на более чем 27 (в том числе на 12 международных и 15 республиканских) научно-практических конференциях.

Публикация результатов исследования. По теме диссертации опубликованы всего 48 научных работ, в том числе 1 монография, 11 статей в научных изданиях, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией Республики Узбекистан для издания основных результатов докторских диссертаций, в том числе, 8 статей – в республиканских, 3 статьи - в зарубежных журналах.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем диссертации составляет 244 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обоснована актуальность и значение проведенных исследований, сформулированы цель и задачи, объект и предмет исследования, показано соответствие приоритетным направлениям развития науки и технологий республики, а также изложена научная новизна и практические результаты исследования, раскрыто научное и практическое значение полученных результатов, приведены сведения о внедрении в практику результатов исследования, опубликованные работы и сведения о структуре диссертации.

Первая глава диссертации посвящена **«Теоретико-методическим вопросам управления сферой туристического обслуживания»**. В этой главе исследованы место туризма в сфере услуг и теоретические вопросы его управления, роль туристической отрасли в национальной экономике и особенности его развития, направления эффективного использования потенциала туристических ресурсов страны и комплексного развития индустрии туризма, развитие туризма в зарубежных странах, современные системы управления и их внедрения в нашей стране. Приведены выводы по этому разделу.

В эпоху усиления глобализации и интеграции мирового хозяйства правильное толкование понятия «туризм» и правильное понимание его сущности носят как теоретический, так и практический характер. В Законе Республики Узбекистан «О туризме» дано следующее определение понятию “туризм”: «Туризм - выезды (путешествия) физического лица из постоянного места жительства без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания»³¹.

В этом отношении зарубежные и отечественные ученые имеют разные взгляды на данный вопрос. В частности: если А.Ю.Александрова утверждала, что «Туризм - это совокупность отношений и событий, которые происходят во время прибытия и размещения людей в районах, отличных от мест их постоянного проживания и работы»³², то Ю.В.Тишуков приводит следующие доводы: «Туризм - это временное путешествие граждан страны, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране временного пребывания»³³.

Следует отметить, что некоторые зарубежные и отечественные ученые признают туризм в виде отдельной отрасли, также известной как индустрия туризма.

Один из них, Ю.В.Тишуков признает в своих взглядах, что «Индустрия туризма - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств

³¹ Закон Республики Узбекистан “О туризме” . Газета “Народное слово”, 21 августа 1999 года.

³² Александрова А.Ю. Международный туризм. –Москва: Аспект Пресс., 2001-12-бет.

³³ Тишуков Ю.В. Потребитель на рынке туристических услуг. –Ростов- на - Дону: Феникс, 2007.4- бет.

развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков». В отличие от него, М.Б.Биржаков отмечает, что: «Туристская услуга – совокупность целенаправленных действий в сфере обслуживания, которые ориентированы на обеспечение и удовлетворение потребностей туриста или экскурсанта, отвечающие целям туризма, характеру и направленности туристской услуги, тура, туристского продукта, не противоречащие общечеловеческим принципам морали и доброго порядка»³⁴.

Теоретически проанализировав эти взгляды, исходя из требований сегодняшнего дня, данному понятию целесообразно дать следующее пояснение: **Туризм - это временное размещение людей из своего постоянного места жительства в любую страну или любое место вне региона своей страны в целях отдыха, оздоровления, ознакомления, профессионально-деловых целях в свободное время, однако без занятий оплачиваемой трудовой деятельностью на месте пребывания.** Следовательно, туризм — это совокупность отношений, связей и явлений, сопровождающих поездку и пребывание людей в местах не являющихся местами их постоянного или длительного проживания и не связанных с их трудовой деятельностью. Мы признаем, что индустрия туризма является совокупностью гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков и присоединяемся к приведенным выше определениям

Туризм, в целом, оказывает три положительных эффекта на экономику государства: обеспечивает приток иностранных туристов и оказывает положительное влияние на такие экономические показатели как платежный баланс и совокупный экспорт; помогает увеличить занятость населения; способствует развитию инфраструктуры страны.

Туризм - деятельность, непосредственно связанная с отдыхом, досугом, спортом и общением с культурой и природой. В этом случае он становится незаменимым фактором самообразования, толерантности и познания различий между народами и культурами в их разнообразии.

Интеграция - представляет собой объединение хозяйствующих субъектов, их взаимодействие, распределение ресурсов, объединение капитала и т.д. (как на уровне страны, так и между компаниями). Туристические предприятия, которые находятся на одной стадии технологического процесса, то есть производства аналогичных продуктов или аналогичных услуг, объединя-

³⁴ Биржаков М.Б. Туристические услуги, работы, товары. – Москва –Санкт-Петербург.: Издательство «Невский фонд». «Издательский дом Герда», 2003.108-бет.

ются для экономии затрат, увеличения объема поставки или продаж, ограничения или устранения конкуренции. Каждое предприятие боится риска для самостоятельной деятельности или считает для себя полезным формирование союза с другими предприятиями.

В сфере туризма вертикальная интеграция должна быть отделена от горизонтальной интеграции. Это очень эффективно в развитии данной сферы.

Вертикальная интеграция означает добавление, расширение и обнаружение новых видов деятельности. Например, туроператор создает свое агентство, затем строит отели, рестораны и открывает свою авиакомпанию. В мировой практике вертикальная интеграция широко распространена, но это возможно только при достижении определенного уровня капитала и оборотных средств (рисунок 1).

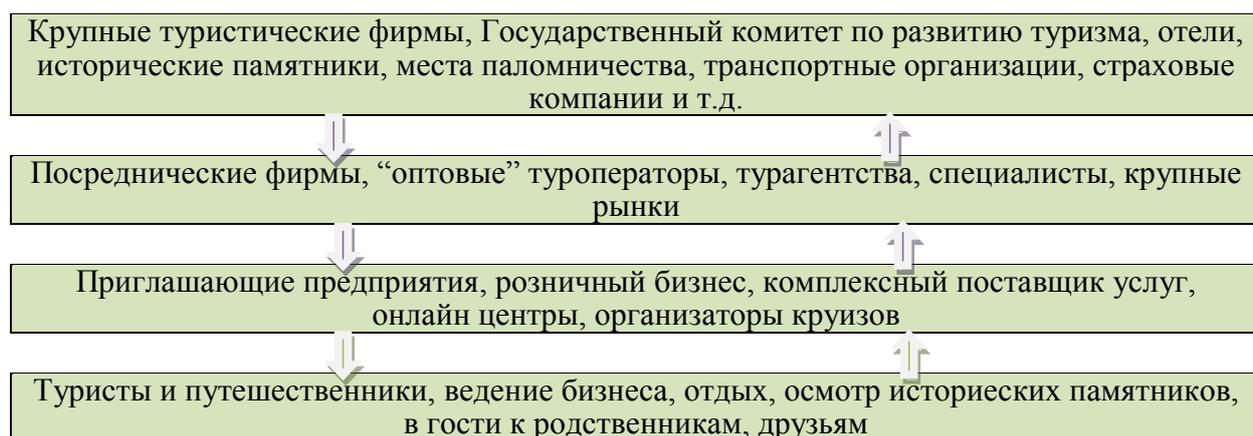


Рисунок 1. Вертикальная интеграция в управлении туристическими услугами³⁵

Горизонтальная интеграция выражает ассоциацию предприятий, их тесное взаимосотрудничество, совместную деятельность предприятий, производство аналогичных продуктов и похожих технологий, а также открытие новых маршрутов, направлений, развитие новых видов туризма и услуг (первый уровень); открытие филиалов, занимающихся аналогичной деятельностью, приобретение конкурентов, образование крупных ассоциаций и корпораций (второй уровень).

Предлагается использовать стратегии вертикальной и горизонтальной интеграции для совершенствования управления предприятиями туристической отрасли, внедрения в них инновационных разработок, повышения качества и эффективности услуг. Вертикальная интеграция используется для повышения конкурентоспособности фирм и диверсификации услуг. Туризм также определен приоритетным направлением деятельности в Стратегии развития Узбекистана. Эта стратегия предусматривает создание правовых, организационных и экономических основ формирования современной конкурентоспособной национальной индустрии туризма и государственной политики в области туризма. Следует

³⁵Разработано авторам

отметить, что за последнее десятилетие городской туризм и особенно туристические достопримечательности стали одним из важнейших направлений для общественных и частных туристических организаций и учреждений культуры в Европе. В связи с этим Европейская комиссия по туризму (ЕКТ) и ВТООН придают большое значение изучению туризма в целях посещения и наслаждения достопримечательностями в европейских городах. В диссертации изучено проведенные ЕКТ исследования и предложены теоретические и методологические разработки по региональному расположению и развитию индустрии туризма для нашей республики.

Таблица 1

Основные показатели индустрии туризма в Узбекистане³⁶

Наименование показателей	2010 г.	2012 г.	2014 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Количество обслуженных посетителей, чел	1693621	2192591	2342247	2601607	3031859	3503071
Из этого: туристическими фирмами и организациями	363300	511596*	514107*	465403*	669982*	713167*
Гостиницами и другими средствами размещения	947302	1189593	1271951	1513080	1714160	2125926
Санаторно-курортными учреждениями	237297	275682	291602	334791	355671	426571
Объектами досуга	142157	210435	256773	283354	286152	232118
Туристическими базами	3565	5285	7814	4979	5894	5289
Въездной туризм	579102	704671	701028	661519	806327	1200735
Из этого: туристическими фирмами и организациями	197886	231120	227475	152616	167394	224796
Гостиницами и другими средствами размещения	376183	462062	464436	499146	615865	932602
Санаторно-курортными учреждениями	1964	6822	3669	5246	8502	17481
Объектами досуга	1600	1296	1572	2072	11781	21614
Туристическими базами	1469	3371	3876	2439	2785	4242
Выездной туризм	15181	21516	35917	34088	36045	31981
Из этого: туристическими фирмами и организациями	15181	21516	35917	34088	36045	31981
Внутренний туризм	1099338	1440312	1571464	1871709	2145879	2255512
Из этого: туристическими фирмами и организациями	150233	232868	216877	244408	422935	441547
Гостиницами и другими средствами размещения	571119	727531	807515	1013934	1098295	1193324
Санаторно-курортными учреждениями	235333	268860	287933	329545	347169	409090
Объектами досуга	140557	209139	255201	281282	274371	210504
Туристическими базами	2096	1914	3938	2540	3109	1047

**Прим: Только с учетом граждан, которым предоставлены такие услуги, как оформление виз, загранпаспортов, бронирование гостиниц и другие услуги*

Индустрия туризма в Узбекистане в последние годы развивается большими темпами. Количество обслуженных туристов в 2018 году выросло

³⁶ Разработано автором на основе данных Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике.

на 1809450 человек (206,8 %) в сравнении с 2010 годом. Основная их часть приходится на индустрию туризма, в частности, на гостиницы и другие средства размещения. Данный показатель в эти годы составил соответственно 55,9 % (716319 человек) и 60,7% (1377145 человек). В 2018 году увеличение по сравнению с 2010 годом составило 1178624 человек или 224,4%. Кроме того, число туристов, въезжающих и выезжающих из страны в эти годы, увеличилось на 621633 человек (207,3%) (на гостиницы и другие средства размещения в эти годы приходилось соответственно 64,9% и 77,7% или в 2018 году увеличилось на 247,9% по сравнению с 2010 г.) и на 16800 человек (190,4%). Можно увидеть, что внутренний туризм также вырос на 118 6174 человек (205,2%) за анализируемый период (на гостиничные и другие средства размещения пришлось соответственно 51,9% и 52,9%, или в 2018 году увеличилось на 208,9% по сравнению с 2010 годом). (табл.1).

Как видно, гостиницы и другие средства размещения занимают основное место по предоставляемым услугам в индустрии туризма. В настоящее время основная часть туристических фирм и компаний, занимающихся туристической деятельностью на рынке туристических услуг Узбекистана, приходится на г. Ташкент, Самаркандскую и Бухарскую области³⁷. Следовательно, развитие туризма во всех регионах страны в соответствии с мировыми требованиями необходимо для предоставления еще больших и качественных услуг туристам.

Предусмотрено, что туризм должен стать одним из ключевых отраслей экономики Узбекистана. Однако его нынешнее состояние, возможности и текущие тенденции развития туристического комплекса не полностью соответствуют этому требованию. В связи с этим основной проблемой является необходимость новых подходов к повышению привлекательности и конкурентоспособности отрасли с целью повышения качества и эффективности туристических услуг в Узбекистане и усиления его экспортного потенциала.

В настоящее время туристические услуги в республике предоставляются в основном частными предприятиями и фирмами (рисунок 2).

Как видно, за анализируемый период количество фирм и организаций, занимающихся туристической деятельностью, увеличилось с 102,4 до 224,8 единиц или на 219,5%, а количество иностранных посетителей, прибывших в республику, увеличилось с 203,7 до 713,2 тыс., или 350,1%. Поэтому необходимо всестороннее повышение потенциала, переподготовка и повышение квалификации, а также культуры персонала, обслуживающего туристов. Во многих случаях, учитывая желания туристов, поиск для них новых туристических коридоров, обеспечение качественного обслуживания, стратегическое планирование туризма становится все более важным на сегодняшний день.

Учитывая это, необходимо оценить наиболее важные факторы, влияющие на развитие местного рынка туристических услуг в условиях глобализации. В

³⁷ Данные Госкомстата Республики Узбекистан.

результате исследования эти факторы были разделены на политические, институциональные и социально-экономические факторы.

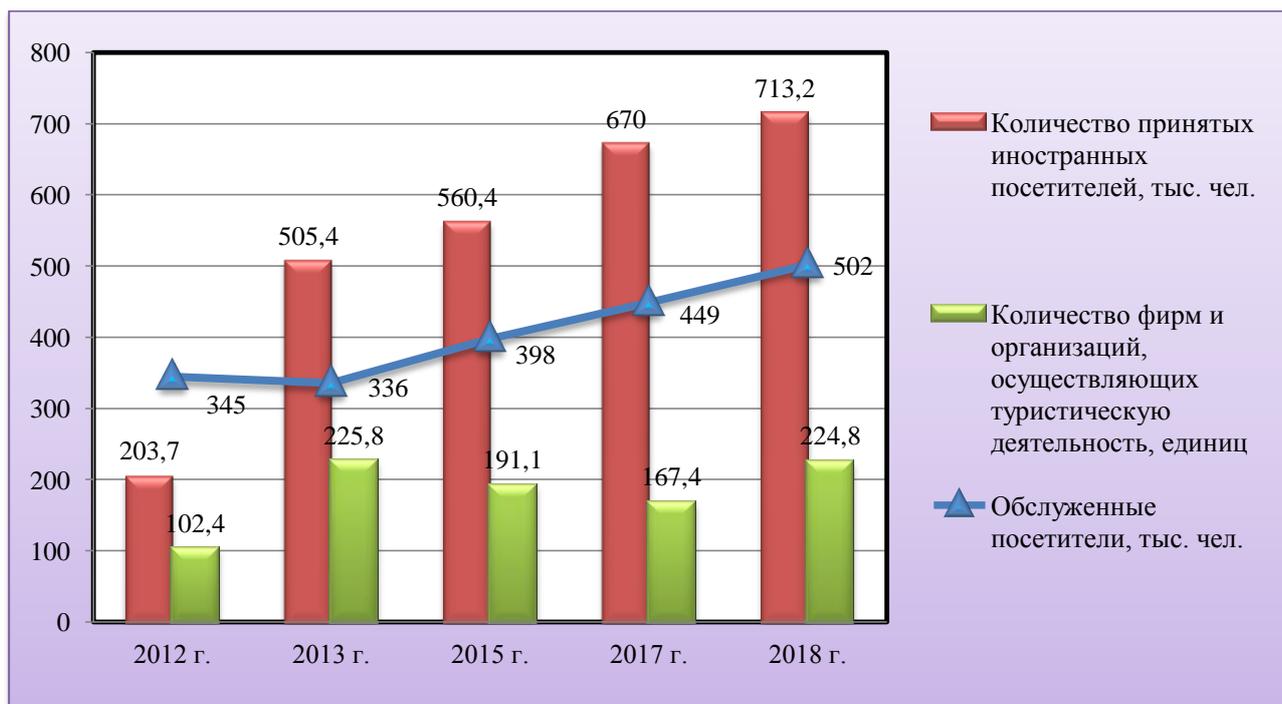


Рисунок 2. Количество туристических фирм и организаций в республике и обслуженных посетителей³⁸

Стабильность политической ситуации в стране, уделяемое государством внимание этой сфере, ее поддержка, интеграция национального туристического рынка в международный рынок туризма, обеспечение безопасности туристического бизнеса, особенности местных обычаев, организация качественного обслуживания, достаточная инвестиционная привлекательность и другое являются основными факторами, способствующими развитию туристических услуг. Поэтому приоритетность отрасли на национальном уровне, ее всесторонняя финансовая и инвестиционная поддержка, установление дружеских отношений и сотрудничества с зарубежными партнерами являются перспективными направлениями развития сферы.

Во второй главе работы «**Экономический анализ управления туристическими услугами в регионах республики**» рассмотрены региональные аспекты управления национальным туризмом и вопросы их анализа, способы повышения эффективности туристских услуг в регионах страны, государственная поддержка развития туризма и особенности управления. По этой главе тоже сделаны выводы на основании результатов исследования.

Результаты исследования показывают, что большинство (почти 90%) иностранных туристов, прибывающих в нашу страну, люди среднего и пожилого возраста, главной целью их пребывания является отдых. В основном они посещают такие города, как Ташкент, Самарканд, Бухара и Хива, чтобы осмотреть исторические и культурные памятники. Такая ситуация, безуслов-

³⁸ Разработка автора по данным Госкомстата Республики Узбекистан

но, свидетельствует о том, что туристический потенциал Узбекистана используется не полностью, а показатели его развития могут оказать отрицательное влияние. Многие туристы приезжают в Узбекистан не только для посещения туристических объектов, необходимо организовать посещение и других мест по стандартным направлениям. Пожилые туристы любят больше удобств, но тратят меньше денег, чем молодые туристы. Образ жизни, привычки, ценности, отношение к отдыху и методы познания мира современной молодежи резко отличается от периода молодости сегодняшних пожилых. Такое положение, в частности, больше наблюдается в европейской культуре.

По мнению отечественных и зарубежных экспертов, развитие туризма в Узбекистане исходя из существующих природных, экономических и исторических возможностей, приобретает особое значение. В частности, необходимо продолжить развитие туристических регионов Самарканд, Бухара и Хорезм как центров исторического и культурного туризма. Предлагаются проекты по созданию материально-технической базы туризма в таких городах, как Навои, Каттакурган, Гиждуван, Вобкент, Нукус, Худжайли и Беруни. Это **первое направление** Государственного комитета по развитию туризма республики.

Второе направление – историческое – формирование достойной базы в городах Самарканд, Карши и Термез, являющихся центрами археологического туризма. Здесь также целесообразно развивать курортный и рекреационный туризм. Ибо по крайней мере 5-10 процентов туристов, посещающих страну, хотят посетить эти регионы.

Третье направление – развитие туристических зон Джизака и Ферганы в качестве спортивно-оздоровительных центров. По мнению специалистов, 15-20 процентов прибывших в республику туристов желают путешествовать по этим туристическим направлениям. Для этого требуется развитие туристической инфраструктуры в городах Фергана, Андижан, Наманган, Коканд, Маргилан, Джизак и Заамин.

Четвертое направление – активное использование туристического потенциала Ташкентской области как делового, коммерческого и развлекательного центра. Ожидается, что около 10% туристов посетят этот регион. В ходе исследования также использовался метод SWOT-анализа, который применяется при развитии и управлении рынком туристических услуг (таблица 2).

SWOT-анализ - это метод стратегического планирования, направленного на выявление существующих факторов внутренней и внешней среды организации. Они подразделяются на четыре категории: Strengths (Сильные стороны), Weaknesses (Слабые стороны), Opportunities (Возможности), Threats (Угрозы).

Анализы показывают, что наряду с сильными сторонами есть и слабые стороны управления рынком туристических услуг. Управление в сфере туризма на местах и руководители хозяйствующих субъектов должны разработать «Дорожную карту» и программы, направленные на поддержку

сильных сторон, правильное использование возможностей, усиление слабых сторон и максимальное устранение угроз.

Таблица 2

SWOT-анализ туристического рынка Узбекистана³⁹

Сильные стороны	Слабые стороны
<ol style="list-style-type: none"> 1. Высокий географический и природный потенциал регионов, где имеются туристические объекты 2. Наличие различных культурно-бытовых и рекреационных услуг на туристических объектах 3. Наличие реально растущего спроса на целевое использование туристических услуг 4. Расположенность Республики Узбекистан на Великом шелковом пути 5. Уделение правительством особого внимания к развитию туризма и его признание в качестве инвестиций 6. Мир и спокойствие в стране с точки зрения безопасности и обеспечение безопасности человека 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Неспособность максимально использовать существующий высокий потенциал туризма в нашей стране и регионах 2. Очень низкая доля туризма в занятости и ВВП Республики Узбекистан 3. Низкий уровень привлечения инвестиций в сферу туризма 4. Низкий уровень качества обслуживания и не соответствие сервисной системы и гостиниц в туристических объектах 5. Недостаточное формирование необходимой инфраструктуры и кластеров в районах расположения объектов, предлагающих туристические услуги 6. Непропорциональность цен предоставляемых услуг с их качеством
Возможности	Угрозы
<ol style="list-style-type: none"> 1. Тенденция развития внутреннего и внешнего туризма по направлениям социально-экономического развития Узбекистана и разработка мероприятий и государственных программ по развитию сферы национального туризма 2. Возможности повышения инвестиционной привлекательности и инвестиционного климата в сфере туризма 3. Возможности расширения географии туристических услуг по регионам 4. Возможности для создания новых рабочих мест за счет создания новых мощностей и кластеров 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изменения в экономической политике, связанные с мировым рынком туристических услуг 2. Повышение конкурентоспособности с ведущими туристическими компаниями на международном рынке в результате присоединения к международным информационным системам 3. Распределение услуг и доходов между конкурентами в результате появления конкурентов 4. Изменение фактора спроса и предложения на мировом рынке туристических услуг, изменения в ценовой конъюнктуре, постоянные изменения в стандартах и требованиях для качественного обслуживания

Обеспечение качества индустрии услуг в сферах туризма является одним из способов обеспечения конкурентоспособности туристических предприятий. Туристы покупают множество турпродукций и материальных услуг (например, авиабилеты, проживание в гостинице, питание и т.д.). Однако они также приобретают нематериальные впечатления (например, природа, климат, гостеприимство населения, впечатления от исторических и архитектурных памятников и т.д.). С этой точки зрения любой туристический продукт состоит из трех частей, а именно: а) знаний и впечатлений от туризма; б) конкретного места; в) услуг, связанные с туризмом. Кроме того,

³⁹Таблица подготовлена на основе результатов исследования автора

туристический продукт также может исходить из основных потребностей, призывающих туриста путешествовать и отдыхать. Таким образом, турист будет заинтересован в получении предложенной и подробно изученной заранее продукции. Поэтому все составляющие туристического продукта должны быть высокого качества, отвечающего требованиям туристов.

В исследовательской работе обоснованы цели и принципы стратегии управления в туристических компаниях. Что включает следующее:

стратегические цели устойчивого развития компании связаны с ее ресурсными возможностями (инвестиции, кадровый потенциал, инфраструктура, реинжиниринг бизнес-процессов, внедрение современных программных систем CRM, ERP, BI, HRM и т. д.);

повышение потенциала устойчивого развития (система менеджмента, качество обслуживания) с учетом функциональных возможностей туристических компаний и изменений на их конкурентном рынке - 9001:2008, International Railway Industry Standart, IRIS и других; определение долгосрочных и среднесрочных перспектив компаний с учетом изменений экономической конъюнктуры.

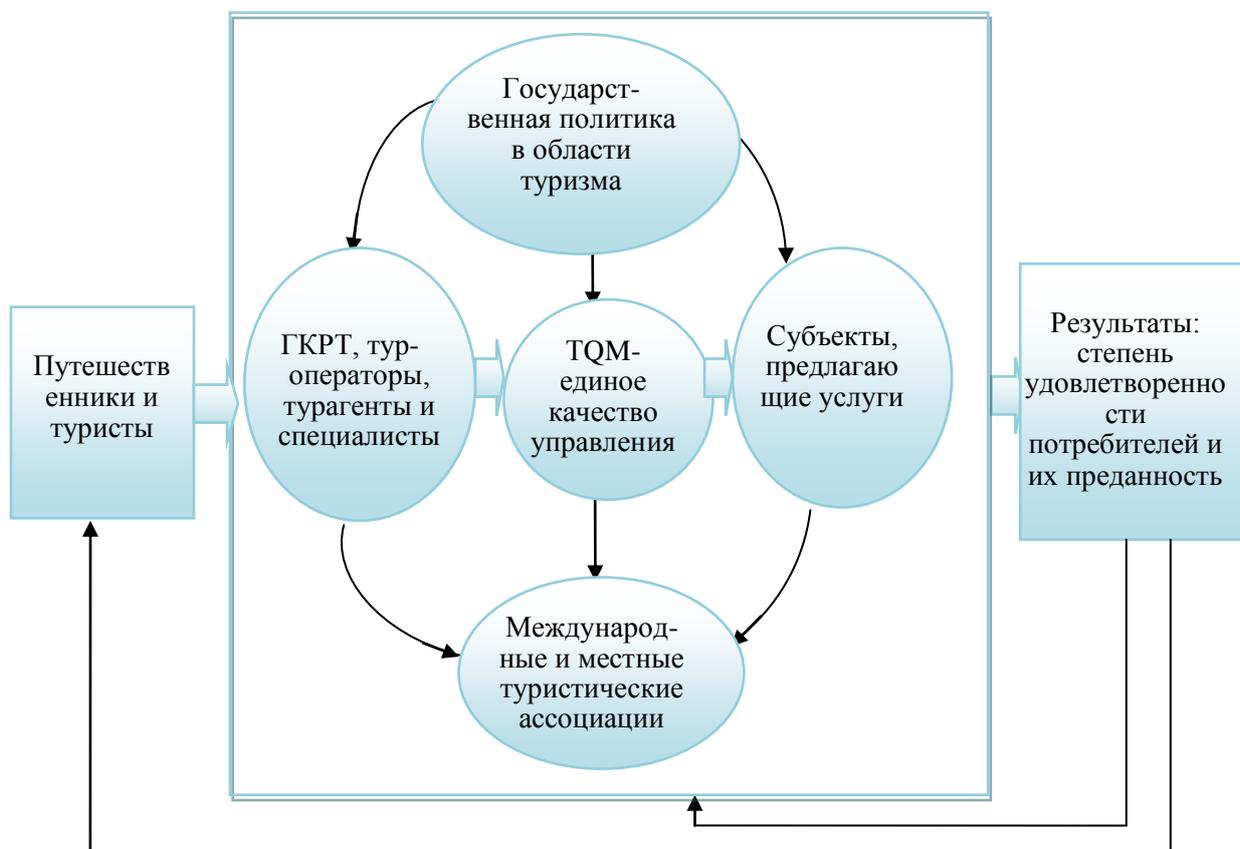


Рисунок 3. «Точки соприкосновения» контроля качества, квалификации специалистов и степени удовлетворенности в едином качестве управления (Total Quality Management)⁴⁰

«Точки соприкосновения» процессов, осуществляющих услуги туризма и путешествий выражаются как вертикальная и горизонтальная интеграция.

⁴⁰ Разработано автором.

Например, при вертикальной интеграции турагент объединяется с туроператором для предоставления транспортных услуг. В гостиничном бизнесе могут быть созданы точки розничной торговли. Другими словами, субъекты на разных этапах вертикальной интеграции сливаются или поглощают друг-друга.

Горизонтальная интеграция осуществляется туристическими компаниями с целью повышения эффективности концентрации их доли на рынке и углубления их специализации. Как правило, первоначальное название бренда крупной компании остается неизменным, так как приобретающая компания хорошо известна потребителям (рисунок 3).

Третья глава диссертации посвящена **“Социально-экономическим вопросам развития и управления туристических услуг в исторических городах Узбекистана”**. В этой главе исследованы анализ особенностей развития туристических регионов республики, состояние модернизации туристических центров в городах Самарканд, Бухара, Ташкент и Хива в условиях глобализации, а также экономико-математическая модель планирования финансово-хозяйственной деятельности туристических организаций. По этой главе тоже даны отдельные выводы.

Анализ показывает, что уровень межрегионального обслуживания варьируется и основной объем услуг приходится на Ташкентскую, Хорезмскую, Бухарскую и Самаркандскую области. Однако, если рассматривать роль отрасли в национальной экономике, ее развитие нельзя считать удовлетворительным. Особое значение имеет учет роли туризма в национальной экономике и в каждом регионе при разработке план мероприятий по повышению конкурентоспособности на туристическом рынке страны, осуществляемых правительством и местными органами власти, частным сектором и международными организациями.

Количество посетивших нашу страну в 2018 году туристов, являющихся иностранными гражданами, составило более 6318 тыс. человек, характер их распределения по целям посещения имеет следующий вид: деловые и профессиональные цели - 0,9%, образование - 0,2%, туризм - 9,2%, посещение родственников - 74,6%, лечение - 0,8%, коммерческие цели - 0,8%, другие цели – 15,4%. Основную часть иностранных туристов в Узбекистан составляют граждане Российской Федерации, Казахстана, Таджикистана, Кыргызстана, Афганистана, Японии, Южной Кореи, Франции, США, Великобритании и Германии. В частности, за 2017 год нашу республику посетило 1783,8 тыс. туристов из Казахстана, 261,9 тыс. из Таджикистана, 143,9 тыс. из России, 55,2 тыс. из Турции, 62,5 тыс. из Туркменистана, 37,4 тыс. из Южной Кореи, 71,0 тыс. из Афганистана, 37,1 тыс. из Китая, и 22,2 тыс. - из Индии⁴¹. В 2018 году республику посетило 2456,9 тыс. туристов из Казахстана, 1700,7 тыс. из Таджикистана, 460,2 тыс. из России, 74,8 тыс. из Турции, 245,8 тыс. из Туркменистана, 32,7 тыс. из Южной Кореи, 71,0 тыс. из Афганистана, 37,1 тыс. из Китая, 22,2 тыс. из Индии⁴² (таблица 3).

⁴¹ “Туризм в Узбекистане”, сборник Госкомстата Республики Узбекистан, Ташкент-2018 г.

⁴² “Туризм в Узбекистане”, сборник Госкомстата Республики Узбекистан, –Т: ГКСРУз, 2018.

Таблица 3

Количество туристов, посетивших Узбекистан (тыс. чел.)⁴³

Показатели	Годы						Изменения в 2018 году по сравнению с 2008 годом	
	2008	2009	2010	2016	2017	2018	+; -	%
Всего	1069,30	1 214,7	974,60	2027,00	2690,0	6318,9	5249,60	590,94
Африка	0,80	1,00	0,04	0,60	0,50	1,00	0,20	125,00
Америка	8,00	6,50	1,20	1,10	1,30	14,90	6,90	186,25
Страны Центральной Азии и Тихоокеанского региона	620,30	807,20	779,80	1842,30	2464,90	5642,00	5021,70	909,56
Европа	385,20	333,20	156,80	169,80	208,40	644,50	259,30	167,32
Ближний Восток	55,00	66,80	36,80	13,20	14,90	16,50	-38,50	30,00

Анализы показывают, что в 2018 году количество туристов нашей республики, путешествующих в другие страны, составило 6432,9 тыс. человек. Доля путешествующих в целях туризма составила 6,96%. Если 92,2% отечественного туристического потока выехало в страны СНГ, то доля выехавших в страны дальнего зарубежья составила 7,8%. Турция, Китай, ОАЭ, Южная Корея и Индия являются одними из основных туристических направлений для граждан Узбекистана. В 2018 году 42,9% узбекских туристов выехало в Казахстан, 3,5% - в Российскую Федерацию, 1,6% - в Турцию, 0,6% - в Южную Корею, 0,4% - в Китай, 0,4% - в ОАЭ, 0,2% - в Индию, 0,2% - в США.

Большая часть туристов, приезжающих в Узбекистан, приходится на долю стран Восточной Азии - Тихоокеанского региона и Европы. Следует отметить, что согласно классификации ВТООН, большинство стран бывшего Советского Союза находятся в европейском регионе. Согласно этой классификации, туристы из соседних стран также являются туристами из Европы.

Участники местного туристического рынка часто не знают специфики туристических услуг и спроса на туристические продукты, какие услуги следует предлагать для удовлетворения потребностей туристов. Организация, предлагающая услугу, может влиять на спрос, только если она знает клиента, его потребности и запросы. В Узбекистане практически нет детальных исследований, дающих подробную информацию об иностранных туристах. В результате изучения своих клиентов каждая из туристических организаций стремится собрать определенную информацию лишь только о своих клиентах. Однако недостаточно информации о том, кто и с какой целью приезжает в нашу страну, какие туристические услуги они хотят получить больше всего.

Качество товаров и услуг, предлагаемых туристам, во многом зависит от производящих их хозяйствующих субъектов. Однако существует ряд других ситуаций, которые влияют на качество услуг, зависят от центральных

⁴³ Разработка автора на основе данных официального сайта Stat.uz.

и местных органов власти. К ним относятся доступ к инфраструктуре и туристическим ресурсам.

Диверсификация туристических продуктов и услуг в стране имеет особое значение. Можно выделить три основных туристических продукта, предлагаемых в настоящее время Узбекистаном. Эти туристические продукты в основном расположены в культурных, исторических и архитектурных объектах. Они включают в себя туризм с целью осмотра исторических и архитектурных памятников (культурно-просветительский туризм), специализированный туризм в определенных областях, туризм в целях паломничества и туризм с целью увидеть природу. Эти виды туризма в исследовании были описаны по-отдельности.

Мировой опыт показывает, что для того, чтобы сфера туризма в стране была конкурентоспособной, ее участники должны соответствовать требованиям туристического рынка. Учитывая, что большинство туристов приезжают в нашу страну из Западной Европы, для достижения успехов в подготовке квалифицированных кадров следует исходить из требований международных стандартов. Для привлечения новых туристов требуется квалифицированный персонал на всех уровнях, от приема туристов до руководящих должностей. Только тогда туристы могут вернуться. В результате количество туристов, приезжающих в нашу страну, год от года будет увеличиваться.

По нашему мнению, царящее в стране спокойствие, памятники старины нашего края, древние памятники культуры и прекрасная природа страны являются основой для привлечения в нашу страну 3,0-3,5 млн. туристов в год. Однако для приема такого большого объема туристического потока необходимо иметь сформированную инфраструктуру. При этом большое значение имеет структура взаимодействия поставщиков и туристических услуг (таблица 4).

Таблица 4

Структура взаимоотношений поставщиков и потребителей туристических услуг⁴⁴

Расходы посетителей	Поставщики услуг
Размещение	Гостиницы, мотели, кемпинги, караван-сараи, частные дома, квартиры и др.
Еда и напитки	Бары, рестораны, кафе, столовые, переносные пункты общественного питания, частные дома.
Транспорт	Автобусы и легковые автомобили.
Культурные и спортивные мероприятия	Аренда спортивного инвентаря, аренда спортивных сооружений. Культурный досуг - вечерние клубы, досуг и скверы. Организация выставок и шоу. Концертные программы и другая художественная деятельность.
Покупки	Сувениры, подарки и розничная торговля в магазине сувениров. Розничная торговля товарами народного потребления, дорожными инструментами, одеждой, чемоданами и сумками, парфюмерией.
Деловые услуги	Операции с недвижимостью, аренда оргтехники, наём на работу.
Туристские услуги	Экскурсоводы, гиды-переводчики, обмен валюты, страхование путешествий, фотографии для паспорта и визы.

С формированием социально ориентированной рыночной экономики в республике в корне изменились внешние условия для работы туристических

⁴⁴ Разработано автором

предприятий. Эффективная работа туристических предприятий в рыночных отношениях связана, прежде всего, с успешным решением таких вопросов, как организация внутренней структуры предприятия в соответствии с требованиями рынка, внедрение результатов научно-технического развития. Поэтому успешное осуществление структурных преобразований на туристических предприятиях следует рассматривать как целостную систему логически взаимосвязанных мер.

Это требует разработки и последовательной реализации программы мероприятий для отражения структурных изменений. Программа мероприятий представляет собой алгоритм для реализации этого процесса. Следует отметить, что программа мероприятий должна включать подпрограммы, отражающие задачи, которые необходимо решать в каждой из ее областей. В каждой подпрограмме должны быть указаны конкретные цели структурных изменений, сроки и эффективность их реализации, источники финансирования, необходимые для реализации каждой меры, и ответственные лица.

Программа мероприятий является основой для реализации ряда практических задач. В частности, в стратегических соглашениях с партнерами; в совместном принятии деловых решений; в проектировании и разработке независимых производственных единиц и др.

Целесообразно уделить особое внимание приоритетам задач, предлагаемых в программе. В этом отношении особое значение имеет современный подход к реинжинирингу. Этот подход предполагает использование инноваций, качества, услуг, цен и финансовых условий поставки товара в проектировании стоимостных показателей основных процессов в качестве конкурентных инструментов. Программа мероприятий должна включать гибкий подход к ее реализации. Как правило, реализация программы оценки структурных изменений будет состоять из трех этапов (рисунок 4): диагностические исследования, направленные на выявление потенциала структурных изменений на туристическом предприятии, стратегическое планирование и реализация стратегического плана.

Эти три этапа тесно связаны между собой, и успешное решение каждого из них является важным фактором эффективного осуществления программы. Программа мероприятий по оценке структурных изменений начинается с диагностического исследования туристических предприятий и включает анализ сервисной, управленческой, финансовой и другой деятельности предприятия.

На первом этапе диагностических исследований туристических предприятий проводится анализ показателей экономического развития. Основное внимание уделяется динамике общего объема услуг, предоставляемых предприятием, его структуре, основным видам услуг и динамике их стоимости, особенностям ценообразования на эти услуги и маркетингу. Затем финансовое положение предприятия анализируется как неотъемлемая часть этого анализа. При анализе финансового состояния предприятия целесообразно использовать показатели финансовой деятельности, финансовой устойчивости, ликвидности и деловой активности.

Этапы структурных изменений на туристических предприятиях		
Диагностическое исследование		
Анализ социально-экономического состояния предприятия	Анализ финансового состояния предприятия	Оценка внешней среды, в которой работает предприятие
Разработка стратегического плана структурных изменений		
Разработка краткосрочных мер структурных изменений	Разработка вариантов структурных изменений	Разработка долгосрочных мер структурных изменений
Реализация стратегического плана структурных изменений		
Разработка концепции реализации структурных изменений	Реализация краткосрочного плана структурных изменений	Реализация долгосрочного плана структурных изменений

Рисунок 4. Программа мероприятий оценки структурных изменений на туристических предприятиях и ее этапы⁴⁵

Анализируя финансовые показатели туристического предприятия, важно оценить уровень его прибыльности, состав, структуру и динамические изменения финансовых результатов, а также обоснование формирования и использования прибыли. В первую очередь это связано с тем, что прибыль, являющаяся результатом финансово-хозяйственной деятельности, является основой социально-экономического развития туристических предприятий в условиях рыночной экономики. В результате наряду с удовлетворением внутренних потребностей предприятия создается материальная база для накопления средств государственного бюджета, ассигнований во внебюджетные фонды и спонсорства.

Стратегия стратегического управления туристическими предприятиями состоит из процесса реализации конкурентных преимуществ, создания и поддержания стратегической координации его реальных возможностей.

Инвестиции в туристические компании позволят им диверсифицировать свою деятельность, создать новые рабочие места, увеличить чистую прибыль и уровень рентабельности. В связи с этим стратегия управления компанией обеспечит реализацию всех ее компонентов и поможет повысить прибыльность, рентабельность и доходность за счет обеспечения быстрого и качественного обслуживания клиентов.

Система управления, которая направлена на полное и эффективное удовлетворение потребностей потребителей на рынке туристических услуг, включает в себя следующее: совершенствование институциональной базы для регулирования туристических услуг; выявление основных факторов

⁴⁵ Разработано автором

развития туристических компаний в краткосрочной перспективе. Это предполагает повышение конкурентоспособности предприятия за счет повышения качества услуг, расширения спектра услуг, снижения затрат за счет эффективного использования экономических ресурсов и т.д.

Использование экономико-математических моделей в исследовании позволит нам сделать правильные выводы о результатах. Этот процесс состоит из нескольких этапов, рассматриваемых в диссертации отдельно.

В Стратегии действий по приоритетным направлениям дальнейшего развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах большое внимание уделяется развитию туризма. Исходя из этих целей, проведено статистическое наблюдение в целях изучения экономических и организационных механизмов 55 туристических фирм в городах Самарканд, Бухара и Ташкент. Эти туристические фирмы по масштабам относятся к средним и по ведению бизнеса типичным предприятиям. В следующей таблице представлены названия туристических предприятий по регионам и проанализированы их экономические показатели (таблица 5).

Таблица 5

Статистические показатели 55 туристических фирм в городах Ташкент, Самарканд и Бухара

Показатели	Количество работников	Валовые поступления от услуг	Другие доходы	Сумма прибыли
Среднее	19,6	2200370	377007,5	1438003,418
Средняя ошибка	3,587445374	587119,5	187646,6	929148,3857
Медиана	11	780493	33654	159444
Стандартная разница	26,60520695	4354195	1391624	6890748,853
Дисперсия выборки	707,837037	1,9E+13	1,94E+12	4,74824E+13
Экцесс	18,76285191	37,52007	27,01665	53,15879911
Асимметрия	3,868001058	5,695039	5,146735	7,239736445
Интервал	168	31170531	8572547	51209597
Минимум	1	7576	2	3
Максимум	169	31178107	8572549	51209600
Степень точности (95,0%)	7,19239488	1177104	376208,8	1862830,342

Деятельность этих предприятий в 2018 году была проанализирована с использованием формул, рассчитаны средние статистические, мода, медиана, среднеквадратичное отклонение, показатели дисперсии, а также определены неиспользованные ресурсы и возможности с помощью методов корреляции и регрессии, обнаружены запасы повышения размера прибыли и сокращения производственных и транзакционных издержек на фирмах.

В целях глубокого анализа деятельности туристических фирм городов Ташкент, Самарканд и Бухара, определения абсолютного и относительного влияния каждого фактора на норму прибыли, расчета предельной эффективности ресурсов и поиска альтернативной комбинации факторов мы рассчитали многомерные линейные и логарифмические линейные уравнения

регрессии на основе данных выборочных наблюдений. Уравнения регрессии, рассчитанные на компьютере с использованием системного программного обеспечения Evies-9, выглядят следующим образом:

$$y = -2397354,1 + 271114,5x_1 + 0,6694x_2 + 0,6590x_3$$

(-4,2706) (9,533) (2,666) (4,5405);

Также, $\ln = 0,4471 + 0,368 \ln x_1 + 0,3174 \ln x_2 + 0,0629 \ln x_3$

В моделях: Y – сумма прибыли (млн. сум); X_1 – количество работников (чел.); X_2 – валовые поступления (млн. сум), X_3 – другие доходы (млн. сум) .

Согласно линейной логарифмической модели, если число работников изменяется на один процент без изменения других факторов, валовая прибыль увеличивается на 0,36 процента, а валовой доход и прочие доходы меняются на 0,31 и 0,06 процента, соответственно. Таким образом, производительность труда важна для туристического бизнеса для повышения его экономической эффективности.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности туристических фирм в разрезе регионов показывает, что амплитуда объема услуг и суммы затрат очень высока. Уровень их полезности зависит от структуры услуг и веса туристических услуг в них, а также от коэффициента полноценного использования возможностей.

Анализы показывают, что финансово-хозяйственная деятельность туристических фирм зависит от множества факторов. Учитывая все эти факторы, многие туристические фирмы, занимающиеся предпринимательской деятельностью, достигают хороших результатов.

Четвертая глава работы посвящена **“Пути повышения эффективности управления в системе поставщиков туристических услуг”**. В ней рассмотрены направления стратегического управления рынком туристических услуг в Узбекистане, пути повышения эффективности системы управления в развитых туристических регионах страны, а также методы совершенствования эффективности управления в сфере туристических услуг. Сделаны отдельные выводы по этой главе.

В целях развития туристической инфраструктуры были приняты меры по созданию необходимых условий для туристов на территории памятников истории и архитектуры, установке информационных досок на узбекском, русском и английском языках. На сегодняшний день туристы могут наслаждаться освещенными электричеством торговыми рядами Токи Саррофон, Токи Телпакфурушон, Токи Заргарон, а также гулять по территории исторических комплексов Пойкалон, Лабиховуз, Ситораи Мохи Хоса и Арк, отчетливо почувствовать все изящество ночной Бухары.

Уникальные туристические объекты и привлекательные места для гуляний Бухарской области становятся одним из мест, где можно вплотную познакомиться с культурной и красивой природой Узбекистана. В частности, строительство туристического центра отдыха, связанного с рыболовством на озере “Девхона” в Караулбазаре, организация программы “Камел Сафари” для занимательного путешествия на верблюдах, создание комфортных условий для туристов в экологической зоне “Джайран” и наблюдение

туристами уникальных видов животных позволит наслаждаться красотой природы, позволяя отдохнуть в тени зеленого платана.

Уникальная культура нашего народа и его традиционные обычаи представлены в рамках таких регулярных мероприятий, как праздник дыни, праздник плова, праздник шелка, праздник специй. В то же время создание на территории региона центра «Бухарский шашмакам» предоставит туристам возможность прослушивания классических песен - «Шашмаком» - на основе различных мелодий и классических звуков. Бухара славится своими традициями не только в музыкальном искусстве, но и в ремесленной культуре. Туристы могут ознакомиться с процессом изготовления изделий народного ремесленничества и купить драгоценные сувенирные изделия на исторических местах, то есть построенных ремесленниками торговых рядов на базе караван-сараев.

Одной из основных целей стандартизации туристско-экскурсионных услуг является обеспечение ее нормативно-техническими средствами для повышения качества услуг.

Основными задачами стандартизации туризма могут стать:
определение номенклатуры качественных показателей обслуживания туристов;

определение растущих требований метода контроля при обслуживании туристов;

безопасность услуг и общественное здравоохранение, защита окружающей среды, точность и своевременность исполнения, определение эстетических требований к обслуживанию;

установление требований к сертификации туристических услуг;
обеспечение взаимосвязи деятельности туристических предприятий с другими предприятиями, предоставляющими туристско-экскурсионные услуги;

определение терминов и ключевых понятий в области стандартизации, определение качества туристических и экскурсионных услуг населению и др.

Процессы туристического и экскурсионного обслуживания подразделяются на: процессы организации и управления; технологический процесс предоставления услуг; процессы обеспечения качественной реализации всех услуг и др.

Местная администрация и население играют большую роль в установлении контактов с туристами. Они создают инфраструктуру гостеприимства и сервиса, обеспечивают сохранение исторических и культурных памятников. Регион, в свою очередь, получает от этого экономическую выгоду.

Туризм не обязан быть основой экономики каждого региона. Необходимо определить наличие в регионе ресурсов, необходимых для развития индустрии туризма, потенциальных туристических рынков, достаточных человеческих ресурсов и специалистов. Если в регионе есть перечисленные условия, то необходимо рассмотреть вопрос развития конкурентоспособной туристической индустрии. Например, в настоящее время в Узбекистане действуют четыре основные туристические зоны (Бухара, Самарканд, Хорезм и Ташкент). По оценкам экспертов, на эти регионы

приходится 85% туристического потока в Узбекистан. Появление и развитие новых туристических центров в Ферганской долине и в районе Аральского моря, а также в других регионах страны также может привести к сокращению потока туристов и снижению доходов. Кроме того, эти четыре региона готовы к равномерной работе. Предоставление международного статуса аэропортам Самарканда и других городов является важным фактором.

Результаты исследования показывают, что с учетом существующего потенциала и тенденций важно определить стратегическое направление управления индустрией туризма в стране. По нашему мнению, стратегические направления управления сферой туризма в нашей стране целесообразно разделить на два направления (рисунок 5).

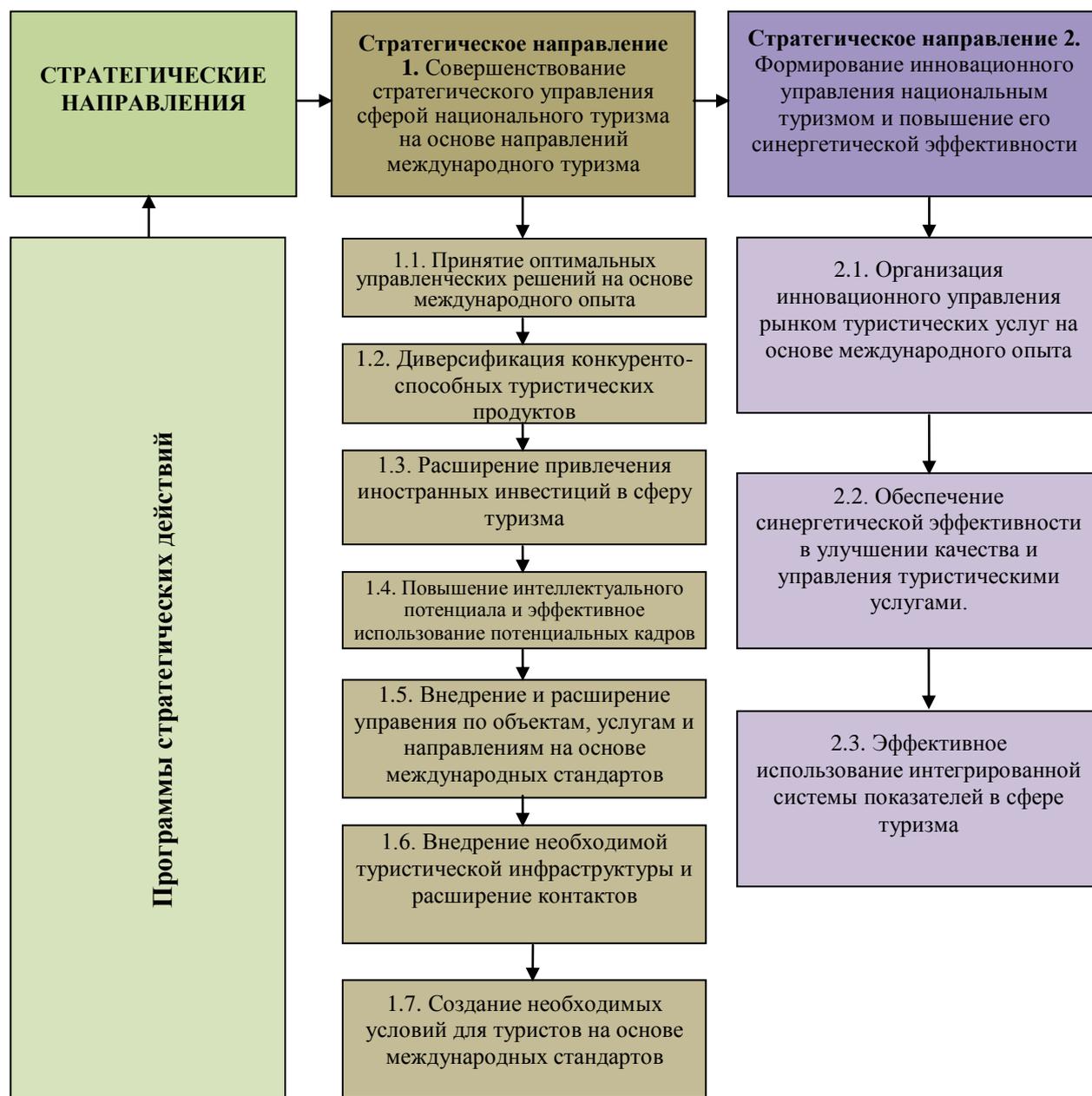


Рисунок 5. Направления стратегического управления сферой туризма в Узбекистане⁴⁶

⁴⁶ Разработано автором.

Как видно из рисунка 5, оба направления стратегического управления сферой туризма в нашей стране имеют важное значение для развития туризма и повышения качества услуг.

Во-первых, совершенствование стратегического управления основных аспектов, принципов, стандартов международного туризма в Узбекистане с применением передовой международной практики непосредственно способствует выполнению задач, поставленных перед этой сферой.

Во-вторых, устойчивое развитие национального туризма в нашей стране и создание инновационной системы управления позволят решить проблему повышения синергетической эффективности в отрасли. Разработка программ действий по этим направлениям позволит совершенствовать управление отдельными направлениями национального туризма.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате исследований по изучению экономических аспектов управления сферой туристических услуг в условиях либерализации экономики сделаны следующие выводы:

1. После обретения независимости Узбекистана туризм начал рассматриваться в качестве отдельной сферы и обоснована необходимость ее развития. В связи с этим в отрасли произошли структурные и организационные изменения, введено новое государственное управление, созданы возможности развития инфраструктуры в секторе, особое внимание уделяется процессу защиты и восстановления историко-архитектурных и культурных сооружений, а также совершенствованию туристического рынка. В результате достигнуто ежегодное увеличение количества посещающих страну иностранных туристов. Однако становится очевидным, что роль туризма в национальной экономике недостаточна по сравнению с существующим туристическим потенциалом. Поэтому необходимо разработать ряд научных рекомендаций для решения тех проблем, препятствующих эффективному использованию туристического потенциала.

2. В ходе исследования обоснована необходимость применения вертикально интегрированной сбалансированной стратегии, способствующей инновационному развитию туристической индустрии в регионах, комплексному использованию национальных туристических ресурсов сферы туристических услуг и достигнуто совершенствование этой стратегии. В результате внедрения этих предложений на практику предприятия Государственного комитета по развитию туризма имеют возможность комплексно использовать ресурсы туристических предприятий, расширить деятельность туристических центров и совершенствовать поведение на рынке туристических услуг.

3. В результате исследований обоснована необходимость совершенствования управления общим качеством в отечественных туристических компаниях (Total Quality Management) путем нахождения «точки соприкосновения определения контроля качества обслуживания,

квалификации специалистов и уровня удовлетворенности потребителя в качестве. Внедрение этих предложений на практике позволило повысить эффективность управления, систематизировать ключевые показатели и усовершенствовать принципы стимулирования. Это, в свою очередь, создало необходимые условия для существенных структурных изменений в поведении предприятий на рынке туристических услуг страны, сделав индустрию туризма одной из наиболее привлекательных для предпринимателей, формируя межотраслевые и межрегиональные внешнеэкономические связи, а также совершенствуя структуру туристического бизнеса.

4. В ходе исследования были усовершенствованы аспекты, связанные с управлением сферы туристических услуг на основе применения вертикальной интегрированной сбалансированной стратегии, создающей возможность комплексного использования потенциала национальных туристических ресурсов и инновационного развития туристической индустрии в регионах. Внедрение этих предложений на практику расширило возможности принятия на туристических предприятиях Государственного комитета по развитию туризма эффективных решений в сфере туризма с учетом специфики регионов. В результате в сфере туризма произошли положительные изменения, начата масштабная подготовка и воспитание нового поколения, способного управлять туристическими организациями, осуществлены меры по повышению квалификации участников местного туристического рынка посредством проведения для них тренингов и укрепления качества и конкурентоспособности предлагаемых туристических услуг.

5. В ходе исследования на основе интеграции показателей эффективности управления сферой туристических услуг усовершенствованы показатели внутренней нормы прибыли, отражающей эффективность привлеченных инвестиций и чистой прибыли туристических компаний, оценивающих возможности эффективного использования ресурсного потенциала страны и ее регионов. Эта рекомендация позволила обеспечить разработку стратегии менеджмента, направленной на организацию, стимулирование и повышение качества производства туристических услуг в городах Самарканд, Бухара и Хива, координацию туристических потоков и деятельности национальных туристических центров, принять усовершенствованные управленческие решения и обеспечить их эффективность. Эти предложения могут быть использованы при разработке «дорожной карты» и мероприятий, направленных на обеспечение выполнения управленческих решений по оптимизации туристических центров, координации и управлению туристических потоков на местах.

6. Разработаны прогнозные показатели сферы туристических услуг в Узбекистане до 2021 года с помощью регрессионных моделей на основе репрезентативных данных наблюдения, основанных на стратегических целях развития сферы туризма. В результате использования этих прогнозных показателей стало возможным увеличить долю туристических услуг в экономике республики, установить новые туристические направления, определить и скоординировать показатели экономической эффективности

отрасли. Также, появилась возможность использования этого прогноза национальными и зарубежными экспертами ВТООН для разработки Программы «Устойчивого туризма в Узбекистане», развития отелей, отвечающих мировым требованиям, разработки национального стандарта туристических услуг, формирования национальной модели развития туризма в Узбекистане.

7. В результате исследования установлена востребованность формирования туристической инфраструктуры (воздушный транспорт, автомобильный транспорт, железнодорожный транспорт, водный транспорт, гостиницы и др.), полностью соответствующей международным требованиям для эффективного использования объектов и туристических услуг, отвечающих всем требованиям. Такая инфраструктура должна включать не только транспортные услуги, но также водоснабжение и электроснабжение, канализацию и телекоммуникации, а также необходимость учитывать санитарно-гигиенические и экологические факторы, предназначенные для развития туризма на основе опыта многих стран мира.

8. Исследования показывают, что в туристическом секторе страны эффективность частного туристического бизнеса на основе собственности недостаточна. Основными причинами этого являются: во-первых, уровень монополии некоторых компаний, работающих в сфере туризма, во-вторых, недавно созданные небольшие туристические фирмы не имеют таких же возможностей, как крупнейшие туристические компании; в-третьих, нехватка высококвалифицированных кадров для обеспечения реорганизации и эффективного функционирования малых туристических фирм в сфере туризма; в-четвертых, деятельность вновь созданных туристических фирм ограничивается некоторыми традиционными услугами, предоставляемыми Государственным комитетом по развитию туризма Узбекистана, и интерес иностранных туристов часто упускается из виду.

9. Исследования показали, предложение туристическими фирмами нетрадиционных услуг, таких как организация поездок по прекрасной природе нашей страны, экскурсий для туристов, знакомство с национальными традициями местных сел и аулов, а также организация национальных концертов и шоу для туристов позволит привлечь не только иностранных, но и местных туристов. Это предложение содержит ряд объективных причин, непосредственно связанных с новой экономической политикой, проводимой в Узбекистане в последние годы, в частности ускоренным развитием туристической индустрии, и способствует укреплению международных экономических отношений.

Таким образом можно заключить, что реализация рекомендаций, сделанных в результате исследования, улучшит управление туристическими услугами в национальной экономике и увеличит его долю в ВВП страны.

**ONE-TIME SCIENTIFIC COUNCIL ON THE BASIS OF THE
SCIENTIFIC COUNCIL NO DSc. 27.06.2017.I.18.01 ON AWARD OF
SCIENTIFIC DEGREES AT SAMARKAND INSTITUTE OF
ECONOMICS AND SERVICES**

TASHKENT STATE UNIVERSITY OF ECONOMICS

ALIYEVA MAHBUBA TOYCHIYEVNA

**ECONOMIC ASPECTS OF TOURISM SERVICES MANAGEMENT IN
THE CONDITIONS OF ECONOMIC LIBERALIZATION
(on the example of the Republic of Uzbekistan)**

**08.00.05 – Economics of the branches of service sphere
08.00.13 – Management (Economics)**

**DOCTORAL (DOCTOR OF SCIENCE) DISSERTATION ABSTRACT ON
ECONOMIC SCIENCE**

The theme of doctoral dissertation (DSc) was registered under number B2019.2.DSc/Iqt198 at the Supreme Attestation Commission at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan.

Doctoral dissertation has been prepared at Tashkent State University of Economics.

The abstract of dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian and English) on the website of the Scientific Council (www.sies.uz) and “Ziyonet” Information and Education Portal (www.ziyonet.uz).

Scientific consultant:

Gulyamov Saidakhror Saidakhmedovich

Academician of Academy of Sciences of the Republic of Uzbekistan, doctor of economic science, academician

Official opponents:

Pardaev Mamayunus Karshiboevich

doctor of economic science, professor

Tursunkhadjaev Marat Lutfullaevich

doctor of economic science, professor

Alimova Mashkhura Toirkhonovna

doctor of economic science, assistant-professor

Leading organization:

Samarkand State University

The defense of the dissertation will take place on “_____” _____ 2019 at _____ at the meeting of one-time scientific council on the basis of the Scientific Council DSc.27.06.2017.I.18.01. Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel: (998 66) 233-19-84; Fax: (998 66) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

The doctoral dissertation can be reviewed at the information resource center of Samarkand Institute of Economics and Service (registered under _____). Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel : (99866) 233-19-84; Fax 998 66) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

The abstract of dissertation sent out on “_____” _____ 2019.

(Report No. _____ on “_____” _____ 2019).

M.E. Pulatov

The chairman of the one-time scientific council at the Scientific Council awarding scientific degrees, doctor of economic sciences, associate professor

N.E.Ibadullaev

Scientific secretary of the one-time scientific council at the Scientific Council, awarding scientific degrees, candidate of economic science

M.M. Mukhammedov

The chairman of the one-time scientific seminar at the Scientific Council awarding scientific degrees, doctor of economic sciences, professor

INTRODUCTION (doctoral thesis annotation)

The aim of the research work is to develop scientific recommendations on improving the economic aspects of tourism service management in the context of economic liberalization.

The subject of the research work is that economic entities engaged in tourism services in Bukhara, Samarkand and Tashkent regions.

Scientific novelty of the research work is as follows:

tourism services management has been improved on the basis of a comprehensive use of the potential of national tourism resources, which creates possibility for a balanced integration strategy promoting innovative development of the tourism industry in the regions;

implementation of Total Quality Management in local tourist companies has been proposed by defining quality control, professionalism and customer satisfaction as a “point of contact”;

the net profit calculation method was improved for assessing the potential of effective use of the resource potential of the country and regions, the efficiency of the investments attracted, the internal rate of profit are improved by integrating the indicators of the effectiveness of the tourism services management;

Management strategy aimed at organizing, promoting and improving the quality of tourism services in the cities like as Samarkand, Bukhara and Khiva which is based on the activities of national tourist centers and the coordination of tourist flows, ensuring the effectiveness of management decisions was suggested;

The forecast of tourism services development in Uzbekistan till 2021 has been done by using regression models based on representative surveillance data for the purposes of strategic development of the tourism industry.

Implementation of the research results.

Scientific proposals for the improvement of tourism services management based on the comprehensive use of the potential of national tourism resources, using a balanced strategy of vertical integration to promote innovative development of the tourism industry in the regions by the Resolution of the State Committee for Tourism Development of the Republic of Uzbekistan (Committee on tourism development of the Republic of Uzbekistan 1, 2019. Reference No. 05-22/727, February 1). The implementation of these proposals has facilitated the comprehensive use of the resource potential of the tourist enterprises, expanding the activities of tourist centers and improving the tourism services market.

Proposals on improving the quality of single management (Total Quality Management) in the local travel companies through the quality control of services, the qualifications of the specialists and the level of customer satisfaction as a “point of contact” are introduced to the activities by the Resolution of the State Committee for Tourism Development of the Republic of Uzbekistan (Committee on tourism development of the Republic of Uzbekistan 1, 2019. Reference No. 05-22/727, February 1). The practical implementation of these proposals has allowed

improving the efficiency of management, systematizing key indicators and improving the principles of incentives.

Scientific proposals for improving the efficiency of the country and regions' resource utilization are based on the integration of indicators of net profit, attracted investments, efficiency of the internal rate of profit management in the sphere of tourism services by the Resolution of the State Committee for Tourism Development of the Republic of Uzbekistan (Committee on tourism development of the Republic of Uzbekistan 1, 2019. Reference No. 05-22/727, February 1). Implementation of these proposals will increase the ability of tourism companies to make effective decisions in the tourism sector, taking into account the specifics of the regions by 10.0%;

Recommendations on improving the quality of tourism services in Samarkand, Bukhara, Khiva, the management strategy of the National Committee of Tourism of the Republic of Uzbekistan on the activities of national tourist centers and coordination of tourist flows, ensuring effective management decisions by the Resolution of the State Committee for Tourism Development of the Republic of Uzbekistan (Committee on tourism development of the Republic of Uzbekistan 1, 2019. Reference No. 05-22/727, February 1). These proposals were used to develop a roadmap for decisions to optimize tourism centers and coordinate and manage tourist flows.

Developed by using regression models, based on representative sampling data, based on the strategic development of the tourism industry, the forecast of development of tourism services in Uzbekistan will be included in the activities by the Resolution of the State Committee for Tourism Development of the Republic of Uzbekistan (Committee on tourism development of the Republic of Uzbekistan 1, 2019. Reference No. 05-22/727, February 1). As a result of using these forecasted indicators, it is possible to increase the share of tourism services in the economy of the republic, to establish new routes for tourism, to clarify and coordinate economic performance of the sector.

Structure and extend of dissertation. The dissertation consists of introduction, four chapters, conclusion, list of references and appendixes. The total volume of the dissertation is 244 pages.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLICATIONS

I бўлим (I часть; I part)

1. Алиева М.Т. Иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида туризм хизматлари соҳасини бошқаришнинг иқтисодий жиҳатлари. // Тошкент. Фан 2013. –240-б.

2. Алиева М.Т. Tourism in Uzbekistan: status, problems and prospects //Harvard Journal of Fundamental and Applied Studies, No.1. (7) (January-June). Volume VII. “Harvard University Press”, 2015. - 865 p.Source Normalized Impact per Paper (SNIP): 3.538

3. Алиева М.Т. Assessment of the development potential of the tourism industry in Uzbekistan. Journal of Management Value & Ethics Jan.-March 19, Vol.9 No.1, India ISSN-2249-9512. (08.00.00; №6).

4. Алиева М.Т. Худудий маҳсулот ва сайёҳлик фаолияти.//Жамият ва бошқарув. –Т., 2008, – № 3. –124–125-б. (08.00.00; №8).

5. Алиева М.Т. Туристтик секторни бошқариш. //Жамият ва бошқарув. – Т., 2008, – № 4. –111–112-б. (08.00.00; №8).

6. Алиева М.Т. Туристтик корхоналар рақобатбардошлигини таъминлашда сайёҳлик хизматлари сифати. //Иқтисодиёт ва таълим. –Т., – 2009, №2. –40–43-б. (08.00.00; №11).

7. Алиева М.Т. Туризмни ривожлантириш истиқболлари. //Жамият ва бошқарув. –Т., 2011, № 3. –100–102-б. (08.00.00; №8).

8. Алиева М.Т. Халқаро туризм бозорининг хусусиятлари ва ривожлантириши . //Иқтисодиёт ва таълим. –Т.,2011,№4. –71-74- б. (08.00.00; №11).

9. Алиева М.Т. Туристтик корхоналарнинг янги рақобатбардош стратегияларини ишлаб чиқиш. //Иқтисодиёт ва таълим. –Т.,2009, №5. –43–46-б. (08.00.00; №11).

10. Алиева М.Т. Сайёҳлик менежментида тадқиқот йўналиши. //Бозор, пул ва кредит. –Т.,2008, №6. –67–68-б. (08.00.00; №4).

11. Алиева М.Т. Tourism problems in the Central Asian republics. International Scientific Journal.Theoretical & Applied Science 11 (67) 2018. Impact Factor ISRA (India-3.117) Impact Factor ESJI(KZ) based on Eurasian Citation Report(ECR)-5.015 Impact Factor SJIF(Morocco-5.667) 2018 y.30-34 p.

12. Алиева М.Т. Туризмда замонавий бошқарув тизимини жорий этиш механизми.// Иқтисодиёт ва таълим. –Т., 2019, №2. –199–204-б.(08.00.00; №11).

II бўлим (II часть; II part)

13. Алиева М.Т. Развития индустрии туризма. //Образование и социально-экономическое развитие в начале третьего тысячелетия

«Деятнадцатые международные Плехановские чтения». Часть I. г. – Москва
РЭА им. Г.В.Плеханова, 2006 г.С.197–198

14. Алиева М.Т. Совершенствование менеджмента туристских предприятий //Двадцать вторые международные Плехановские чтения. –Москва ГОУ ВПО «РЭА им. Г.В Плеханова», 2009г.С.331–332.

15. Алиева М.Т. Ўзбекистонда туризм хизматларини такомиллаштириш //Туризм хизматлари бозорини ривожлантириш истиқболлари. Республика илмий-амалий анжумани. Самарқанд., Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2014й. 332–333-б.

16. Алиева М.Т. Tourism, Globalization and sustainable development in service sphere //Хизмат кўрсатиш соҳаси тармоқларини ривожлантириш истиқболлари.Республика илмий-амалий анжуман. Самарқанд.,СамИСИ 2015й. 190–192-б.

17. Алиева М.Т. Маркетинг тадқиқотлари орқали туристик хизматлар сифатини ошириш йўллари //Миллий товарлар рақобатбардошлигини оширишда замонавий маркетинг концепцияларидан фойдаланиш. Республика илмий-амалий анжумани. Тошкент 2018 й. 27 ноябрь.216–219-б.

18. Алиева М.Т. Комплексный подход к анализу туристической деятельности в регионе. //Экономика и финансы. – Москва. Изд. «ЭЛЕКС» 2008, №9 (148) сентябрь. С.59–61.

19. Алиева М.Т. Uzbek travel services industry and international comparison. //Perspectives of Innovations, Economics and Business. International Cross-Industry Research Journal. Volume 6(Issue 3), Чехия .2010. - p.66–70.

20. Алиева М.Т. Развитие инфраструктуры туризма в Узбекистане.// Материалы VII-Международной научно-практической конференции студентов и аспирантов. Донецк, 2004 г. С.77.

21. Алиева М.Т. Что дают экономике свободные экономические зоны? (На опыте ведущих стран). //Экономика и финансы. –Москва. 2008, №9 (148) сентябрь. С.39–41.

22. Алиева М.Т. Туристический тармоқда менежмент тизимини замонавий бошқариш модели //Продвижение бренда «Великий Шелковый Путь»на мировой туристский рынок. Сборник докладов и тезисов сообщений Международной научно-практической конференции. ЮНВТО Мадрид (Испания) –Ташкент,изд.ООО “POLYGRAF TRADE”, 2008г.С.124-127

23. Алиева М.Т. Международный турист на рынке новых предложений. //Продвижение бренда «Великий Шелковый Путь»на мировой туристский рынок. Сборник докладов и тезисов сообщений Международной научно-практической конференции. ЮНВТО Мадрид (Испания). – Ташкент, изд. ООО “POLYGRAF TRADE”, 2008 г.С.175–177.

24. Алиева М.Т. Macro-economic aspects of development of regional tourism in Uzbekistan // Science and Education Studies. No.2.(16), July-December, 2015. Stanford University Press.2015.

25. Алиева М.Т. Туризм как сектор экономики //Двадцать шестые международные Плехановские чтения. Материалы Международной Научно-

Практической Конференции. Москва. ФГБОУ ВПО «РЭУ им.Плеханова»2013г.С.271–272.

26. Alieva M.T. “Qashqadaryo viloyatida ichki turizmni rivojlantirish imkonoyatlari. // Ўзбекистон ички туризмни ривожлантиришда хорижий тажрибани қўллаш. Республика илмий-амалий анжумани илмий мақола ва маърузалар тўплами. –Тошкент. Iqtisodiyot, 2014. 239–242-б.

27. Алиева М.Т.Меҳмонхоналарда дунё микёсидаги резервлар тизимлари //Актуальные проблемы туризма – 2009.Сборник научных трудов. Вып. №1 Министерство высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан, НК «Узбектуризм» – Т.: «ДП Patent-Press», 2009. С.250–253.

28. Алиева М.Т. Туризм менежментида инсон ресурсларининг роли // Туризм соҳасини ривожлантириш муоммалари ва истикболлари. Халқаро илмий-амалий анжуман. –Тошкент, «Iqtisodiyot», 2008. 111–113-б.

29. Алиева М.Т. Республика туристик ресурслари салоҳиятидан комплекс фойдаланиш асосида туристик индустриянинг ривожланиш ҳолатлари //Актуальные проблемы туризма–2010.Сборник научных трудов. Вып. №2. Министерство высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан, НК «Узбектуризм» –Т.:ЧП Федоренко Т.Р. 2010. С.95–97.

30. Алиева М.Т. Иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида туризм бизнесини ривожлантириш. //Актуальные проблемы туризма–2011. Сборник научных трудов. Вып.№3 Министерство высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан, НК «Узбектуризм» Республиканский научно-учебный консалтинговый центр –Т.: ООО «Office Print», 2011.С.60–62.

31. Алиева М.Т. Туристик фирмасида туроператор фаолиятининг ривожланишига таъсир этувчи омилар // Актуальные проблемы туризма–2011. Сборник научных трудов. Вып.№3 Министерство высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан, НК «Узбектуризм» Республиканский научно-учебный консалтинговый центр –Т.: ООО «Office Print», 2011.С.140-143.

32. Алиева М.Т. Меҳмонхона индустриясининг замонавий ривожланиши //Роль информационно-коммуникационных технологий в модернизации национальной экономики. Международная научно-практическая конференция. –Т.:ООО “Reliable Print” г.2011.С.188-189.

33. Алиева М.Т. ва бошқалар. Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг давлат томонидан қўллаб-қувватланиши //Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида туризм индустриясини ривожлантириш: салоҳият ва имкониятлар. Республика илмий – амалий анжумани. –Т.: ТДИУ, 2011.48–50-б.

34. Алиева М.Т. Хизматлар сифатини бошқаришда стандартлаштириш ва сертификатлаштириш. //Актуальные проблемы туризма – 2012 .Сборник научных трудов. Вып. №4. –Тошкент. ООО «Office Print», 2012. С.54-58.

35. Алиева М.Т Содиқов Н.Н.Широтный пояс дружбы Ташкента с известными городами мира //Региональный туризм: современное состояние, проблемы и перспективы.Сборник докладов и тезисов международного туристского форума. –Ташкент.:изд.ООО «OFICE PRIN»,2012. С.76-80.

36. Алиева М.Т. Turistik biznes reja ishlab chiqishning uslubiy asoslari //Региональный туризм: современное состояние, проблемы и перспективы.Сборник докладов и тезисов международного туристского форума.г.Ташкент.: изд.ООО «OFICE PRIN»2012 С.238-240.

37. Алиева М.Т. Туризмда хизматлар сифатини бошқаришда стандартлаштириш ва сертификатлашни жорий қилиш механизми //Иқтисодийни модернизациялаштириш шароитида туризм инфраструктурасини ривожлантириш ва экотуризмнинг аҳамиятини ошириш йўллари.Халқаро илмий -амалий анжумани Тошкент, ТДИУ.2013й.56–60-б.

38. Алиева М.Т. Туризм инфраструктурасини ривожлантиришда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш йўллари. //Иқтисодийни модернизациялаштириш шароитида туризм инфраструктурасини ривожлантириш ва экотуризмнинг аҳамиятини ошириш йўллари Республика илмий -амалий анжумани, Тошкент, 2013й. 114–116-б.

39. Alieva M.T.,Ikromov A. “O’zbekturizm” milliy kompaniyasining milliy sayyohlik imkonoyatlarimizni oshirish yo’lidagi izlanishlari // Ўзбекистон ички туризмни ривожлантиришда хорижий тажрибани қўллаш. Республика илмий-амалий анжумани илмий мақола ва маърузалар тўплами.Тошкент.-“Iqtisodiyot” 2014й.140–143-б.

40. Алиева М.Т.,Касимова Д.Ўзбекистон ички туризмни ривожлантиришда маркетинг стратегияси //Ўзбекистон ички туризмни ривожлантиришда хорижий тажрибани қўллаш. Республика илмий-амалий анжумани илмий мақола ва маърузалар тўплами.Тошкент. – Iqtisodiyot 2014й.165–169-б.

41. Алиева М.Т. The “Great silkway ”for development of the international tourism in uzbekistan. //Pi uzbek-indonesian joint international conference Economics And Manajement Towards Nation Character Development.Tashkent-Jakarta, 2012. p.155–156.

42. Алиева М.Т. Туристларга экскурсия хизматларини кўрсатишни ривожлантириш йўллари //Туризм хизматлари бозорини ривожлантириш истиқболлари.Республика илмий-амалий анжумани. Самарқанд, Самарқанд иқтисодий ва сервис институти. 2014й.,251–253-б.

43. Алиева М.Т.Globallashuv sharoitida Samarqand,Buxoro va Toshkent shaharlarida turistik markazlarni modernizatsiyalash holati //«Туризм инфратузилмасини ривожлантиришнинг методологик, услубий асосларини такомиллаштириш» Халқаро илмий – амалий анжуман. Самарқанд.,СамИСИ., 2014й.,224–227-б.

44. Алиева М.Т. Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришда рақобат муҳитини шакллантириш ва улардан унумли фойдаланиш йўллари //Ўзбекистонда рақобат муҳитини шаклланиши:назария ва амалиёт.

Республика илмий-амалий анжумани илмий мақолалар ва материаллари тўплами.ТДИУ, 2015й.,78–81-б.

45. Алиева М.Т. Туристик хизматлар сифатини оширишда ходимларнинг ўрни //Иқтисодий таълим ривожланишининг муаммолари ва иқтиқболлари. Республика илмий-амалий анжуманининг илмий мақолалар ва маърузалар тўплами.Тошкент.,ТДИУ. 2015й.,50–54-б.

46. Alieva M.T. D.Specific features of hospitality industry.//Туризм бизнесини ривожлантиришнинг илғор хорижий тажрибалари ва уни Ўзбекистонда қўллаш истикболлари. Халқаро илмий-амалий анжуман.Тошкент,ТДИУ.,2017й.149–151-б.

47. Alieva M.T. Tourism and global change. //Туризм бизнесини ривожлантиришнинг илғор хорижий тажрибалари ва уни Ўзбекистонда қўллаш истикболлари. Халқаро илмий-амалий анжуман. –Тошкент.,ТДИУ., 2017й. 203–205-б.

48. Алиева М.Т. Ички туризмни ривожлантириш истикболлари. // Ўзбекистонда экотуризмни ривожлантириш истикболлари. Халқаро илмий -амалий анжуманининг маъруза тезислари тўплами. « Fan va texnologiyalar Markazining bosmaxonasi», Тошкент, 2012 й.170–172 -б.

Автореферат Самарқанд давлат университетининг
“СамДУ илмий тадқиқотлар ахборотномаси” журнали таҳририятида
таҳрирдан ўтказилди (05.11.2019 йил).

Гувоҳнома: №10-3512

2019 йил 13 ноябрда босишга рухсат этилди:
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60×84_{1/16}.
“Times” гарнитураси. Офсет босма усули.
Ҳисоб-нашриёт т.: 4,8. Шартли б.т. 4,4.
Адади 100 нусха. Буюртма № 13/11.

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