

BUXORO VILOYATIDA TURISTLARGA XIZMAT KO'RSATISH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISHNING NAZARIY-INSTITUTSIONAL ASOSLARI

Saytiyev Olimjon Avliyoqulovich

Kasbiy ta'limni rivojlantirish instituti

bosh mutaxassis

E-mail: saytiyev91@bk.ru

Annotatsiya

Mazkur maqolada Buxoro viloyatida turistlarga xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirishning nazariy va institutsional asoslari ilmiy jihatdan tahlil qilindi. Tadqiqotda xizmat sifati, turistik manzil raqobatbardoshligi, taassurot iqtisodiyoti va aqlli turizm yondashuvlari yagona tahliliy modelda birlashtirildi. Me'yoriy hujjatlar, rasmiy statistika va ilmiy manbalar asosida institutsional, infratuzilmaviy, xizmat jarayoni hamda natijaviy monitoring bloklaridan iborat tizim ishlab chiqildi. Natijalar Buxoroning madaniy merosi, standartlashtirish bazasi, raqamli platformalar va hududiy dasturlar xizmatlar sifatini oshirish uchun mustahkam asos yaratganini ko'rsatdi. Taklif etilgan model monitoringni kuchaytirish, xizmatlarni muvofiqlashtirish, turistik mahsulotlarni diversifikatsiya qilish va boshqaruv qarorlarini dalillarga asoslash imkonini berdi. Raqamli navigatsiya, yagona standartlar va teskari aloqa mexanizmlarining uyg'unlashuvi turistlar qoniqishini oshirishga xizmat qilgani aniqlandi. Bu yondashuv hududiy xizmatlar barqarorligini ham mustahkamladi.

Kalit so'zlar: Buxoro viloyati, turistik xizmatlar, xizmat sifati, turistik manzil boshqaruvi, aqlli turizm, raqamli platforma, institutsional mexanizm, monitoring.

Аннотация

В статье были научно проанализированы теоретические и институциональные основы совершенствования системы туристских услуг в Бухарской области. В исследовании были объединены подходы к качеству услуг, конкурентоспособности дестинаций, экономике впечатлений и умному туризму в единой аналитической модели. На основе нормативных документов, официальной статистики и научных источников была разработана система, включающая институциональный, инфраструктурный, сервисно-процессный и результативно-мониторинговый блоки. Результаты показали, что культурное наследие Бухары, стандартизация, цифровые платформы и региональные программы создали прочную основу для повышения качества туристских услуг. Предложенная модель позволила усилить мониторинг, координацию участников, диверсификацию туристского продукта и обоснованность управленческих решений. Также было установлено, что цифровая навигация, единые стандарты и механизмы обратной связи способствовали повышению удовлетворенности туристов. Такой подход также укрепил устойчивость региональной системы туристского обслуживания.

Ключевые слова: Бухарская область, туристские услуги, качество услуг, управление дестинацией, умный туризм, цифровая платформа, институциональный механизм, мониторинг.

Abstract

This article scientifically analyzed the theoretical and institutional foundations for improving the tourist service system in Bukhara Region. The study integrated service quality, destination competitiveness, experience economy, and smart tourism approaches within a unified analytical model. Regulatory documents, official statistics, and scientific sources were used to develop a system comprising institutional, infrastructure, service-process, and outcome-monitoring blocks. The findings showed that Bukhara's cultural heritage, standardization framework, digital platforms, and regional programs created a strong basis for improving tourism service quality. The proposed model strengthened monitoring, stakeholder coordination, tourism product diversification, and evidence-based managerial decision-making. It was also found that digital navigation, unified standards, and feedback mechanisms contributed to higher tourist satisfaction and more consistent service delivery.

Keywords: Bukhara Region, tourism services, service quality, destination management, smart tourism, digital platform, institutional mechanism, monitoring.

KIRISH

Xizmat ko'rsatish iqtisodiyoti nazariyasida turistik xizmat o'ziga xos o'rin egallaydi, chunki uning iste'mol qiymati ishlab chiqarish va iste'molning vaqt hamda makon jihatidan ajralmasligi sharoitida shakllanadi. Grönroos taklif etgan sifat modelida xizmatning texnik o'lchovi - iste'molchi nimani olgani - funksional o'lchovdan, ya'ni uni qay tarzda olganidan farqlanadi va yakuniy baho ushbu ikki o'lchovning o'zaro nisbatidan kelib chiqadi [1]. Turizmda funksional o'lchovning salmog'i yuqori bo'ladi: mehmonning taassuroti gid nutqi, joylashtirish vositasi xodimining muomalasi, transport xizmatining ritmi singari bevosita kontakt nuqtalarida hosil bo'ladi. Ushbu holat hududiy xizmat ko'rsatish tizimini boshqarish masalasiga sof texnologik emas, balki institutsional-tashkiliy mazmun beradi.

Parasuraman, Zeithaml va Berry ishlab chiqqan konseptual model xizmat sifatini iste'molchi kutishi bilan uning idroki o'rtasidagi tafovut sifatida talqin qiladi hamda bu tafovutning boshqaruv darajasida yuzaga keladigan uzilishlar orqali izohlanishini asoslaydi [2]. Model turistik manzil sharoitiga ko'chirilganda muhim nazariy natija beradi: mehmon idrok etadigan sifat bitta korxona faoliyatining emas, balki o'nlab mustaqil xizmat ko'rsatuvchilar zanjirining birgalikdagi mahsulidir. Demak, sifat boshqaruvining obyekti alohida korxona emas, hudud darajasidagi yaxlit tizim bo'lishi maqsadga muvofiq bo'ladi.

Pine va Gilmore ilgari surgan taassurot iqtisodiyoti konsepsiyasi mazkur mantiqiy qatorni yakunlaydi: iqtisodiy qiymatning eng yuqori bosqichi tovar yoki xizmatning o'zida emas, balki iste'molchi xotirasida saqlanadigan yaxlit taassurotda mujassam bo'ladi [3]. Tarixiy-madaniy turistik manzillar aynan shu bosqichda raqobatlashadi, chunki ularning resurs bazasi takrorlanmas bo'lgani holda, ushbu resursdan hosil bo'ladigan taassurot sifati to'liq boshqariladigan kattalik hisoblanadi. Nazariy nuqtai

nazardan bu shuni anglatadiki, meros obyektlarining boyligi turistik manzil muvaffaqiyatini avtomatik kafolatlamaydi - qiymat resursni taassurotga aylantiruvchi xizmat ko'rsatish tizimida yaratiladi.

O'zbekistonda ushbu nazariy qoidalar amaliyotga tatbiq etish uchun mustahkam strategik zamin mavjud. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son Farmoni bilan tasdiqlangan "O'zbekiston - 2030" strategiyasi beshta ustuvor yo'nalish va yuzta maqsadni qamrab olib, barqaror iqtisodiy o'sish orqali aholi farovonligini ta'minlash yo'nalishida turizm va xizmat ko'rsatish sohalarini rivojlantirishni alohida ajratib ko'rsatadi [4]. Strategiya jahon iqtisodiyotidagi yangi tendensiyalar va texnologik o'zgarishlarni inobatga olgan holda 2026-yil 16-fevraldagi PF-21-son Farmoni bilan yangilandi, bu esa hujjatning "maqsad - harakat - natija" tamoyili asosidagi moslashuvchan tabiatini tasdiqlaydi [5].

Buxoro viloyati mazkur strategik konturda alohida o'rin egallaydi. Buxoroning tarixiy markazi 1993-yilda YUNESKO Butunjahon merosi ro'yxatiga (ii), (iv) va (vi) mezonlari bo'yicha kiritilgan bo'lib, muhofaza ostidagi hudud maydoni 216 gektarni, bufer zona 339 gektarni, umumiy maydon esa 555 gektarni tashkil etadi [6]. Bunday konsentratsiyalangan meros makoni hududga barqaror xalqaro tanilish beradi va ayni paytda xizmat ko'rsatish tizimiga yuqori talablar qo'yadi, chunki mehmonning yakuniy bahosi meros obyektining o'zi bilan emas, unga yo'l, uning atrofidagi servis muhiti va axborot xizmati bilan birgalikda shakllanadi.

Ilmiy izlanishning maqsadi - hududiy turistik xizmat ko'rsatish tizimining nazariy modelini ishlab chiqish, uning institutsional-me'yoriy ta'minotini 2023-2026-yillar kesimida tizimlashtirish hamda Buxoro viloyati misolida tizimni takomillashtirishning ilmiy asoslangan yo'nalishlarini belgilashdan iborat. Ishning ilmiy yangiligi xizmat sifati bo'yicha mikrodarajadagi nazariy yondashuvlar bilan hududiy boshqaruvning makrodarajadagi me'yoriy arxitekturasini yagona tahliliy ramkada birlashtirishda namoyon bo'ladi.

ADABIYOTLAR SHARHI

Destinatsiya raqobatbardoshligi nazariyasining klassik bayoni Ritchie va Crouch tomonidan taklif etilgan konseptual tizimda berilgan. Mualliflar qiyosiy ustunlikni, ya'ni hududning tabiiy, madaniy va inson resurslari zaxirasini, raqobatdosh ustunlikdan, ya'ni ushbu zaxirani samarali joylashtirish va boshqarish qobiliyatidan ajratadilar [7]. Ushbu farqlanish nazariy jihatdan hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi: resurs boyligi imkoniyatni belgilaydi, natijani esa boshqaruv sifati belgilaydi. Buxoro kabi meros zichligi yuqori turistik manzillar uchun tadqiqot diqqati resursni inventarizatsiya qilishdan uni qiymatga aylantiruvchi mexanizmlarni loyihalashtirishga ko'chishi lozimligi shundan kelib chiqadi.

Buhalis turistik manzillar mustaqil yetkazib beruvchilar tomonidan yaratiladigan, biroq mehmon tomonidan yaxlit mahsulot sifatida iste'mol qilinadigan murakkab amalgama sifatida ta'riflaydi va turistik manzil menejmentining strategik vazifasi ushbu tarqoq elementlarni yagona qiymat taklifiga birlashtirishdan iborat ekanini asoslaydi [8]. Nazariy jihatdan bu koordinatsiya muammosi hisoblanadi va uning yechimi bozor mexanizmining o'zida emas, umumiy standartlar hamda institutsional

muvoqilash tiruvda topiladi. Ushbu qoida hududiy sertifikatlash va tasniflash tizimlarining nazariy asosini tashkil qiladi.

Raqamli bosqichda turistik manzil menejmenti aqlli turizm paradigmasi doirasida qayta talqin qilinmoqda. Gretzel, Sigala, Xiang va Koo aqlli turizm ekotizimini uch qatlamda - ma'lumotlarni yig'ish qatlami, axborot almashinuvi qatlami va taassurot yaratish qatlamida tavsiflaydilar [9]. Mazkur uch qatlamli tuzilma hududiy raqamli platformalarni loyihalashtirishda aniq metodologik yo'riqnoma beradi: bron qilish, chiptalash va navigatsiya xizmatlarini birlashtirish faqat qulaylik masalasi emas, balki boshqaruv qarorlari uchun ma'lumotlar bazasini shakllantirish vositasi hamdir.

Mintaqaviy empirik adabiyotda O'zbekiston turistik manzillar bo'yicha bir qator natijalar to'plangan. Jumanazarov, Kamilov va Kiatkawsin Samarqand turistik manzili atributlarining xalqaro sayyohlar tomonidan qayta tashrif buyurish hamda turistik manzilni tavsiya etish niyatiga ta'sirini o'rgangan va xizmat muhiti bilan bog'liq atributlarning ahamiyatli ekanini ko'rsatgan [10]. Safarov va hammualliflari hududiy agroturizm salohiyatini baholash va kartalashtirish metodikasini taklif etib, turizm turlarini diversifikatsiyalashning iqtisodiy samarasini asoslaganlar [11]. Rustamov Buxoro viloyatida agroturizmning joriy holatini rasmiy statistik ko'rsatkichlar asosida tavsiflab, ushbu yo'nalish hududda shakllanish bosqichida ekanini qayd etgan [12].

Mavjud adabiyotlar tahlili ikki mustaqil an'ana borligini ko'rsatadi. Birinchisi xizmat sifatini mikrodarajada - kontakt nuqtasi va iste'molchi idroki darajasida o'rganadi; ikkinchisi hududiy rivojlanishni makrodarajada - resurs, investitsiya va me'yoriy tartibga solish darajasida tadqiq etadi. Ushbu ikki an'ananing yagona tahliliy modelda birikishi O'zbekiston hududlari misolida hozircha yetarlicha ishlab chiqilmagan. Qo'yilgan nazariy bo'shliqni to'ldirish ilmiy izlanishning asosiy vazifasi sifatida belgilandi.

METODOLOGIYA

Ilmiy izlanish nazariy-tahliliy dizaynda bajarildi. Asosiy metodologik yondashuv sifatida hujjatli tahlil tanlandi, chunki tadqiqot obyekti - hududiy xizmat ko'rsatish tizimi - bevosita kuzatiladigan yagona obyekt emas, balki me'yoriy hujjatlar, rasmiy statistik nashrlar va ilmiy adabiyotlarda qayd etilgan munosabatlar majmui sifatida rekonstruksiya qilinadi.

Manba bazasini shakllantirishda uchta mezon qo'llanildi: manbaning rasmiy yoki retsenziyalanadigan nashrda e'lon qilingani; tekshirish imkonini beruvchi doimiy elektron havolaga ega bo'lishi; tadqiqot davri bilan mazmunan bog'liqligi. Me'yoriy qatlam O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 18-iyuldagi "Turizm to'g'risida"gi O'RQ-549-son Qonuni [13] hamda Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 10-iyuldagi 433-son qarori bilan tasdiqlangan, turistik xizmatlarni sertifikatlash va turistik industriya obyektlarini tasniflash tartibini belgilovchi hujjatlar majmuidan [14] boshlab shakllantirildi. Statistik qatlam Buxoro viloyati statistika boshqarmasining rasmiy nashrlari [15] va O'zbekiston Respublikasi Hukumat portalining turizm bo'limi ma'lumotlari [16] asosida tuzildi.

Tadqiqotda quyidagi metodlar qo'llanildi. Institutsional-me'yoriy tahlil orqali 2019-2026-yillarda qabul qilingan hujjatlarning tizimga kiritgan yechimlari bo'yicha

tasniflandi. Strukturaviy-funksional modellashtirish yordamida xizmat ko'rsatish tizimining bloklari, ular o'rtasidagi kirish-chiqish aloqalari va teskari aloqa konturi ajratildi. Qiyosiy tahlil hududiy maqsadli ko'rsatkichlarni milliy strategik ko'rsatkichlar bilan solishtirishga xizmat qildi. Tizimlashtirish va umumlashtirish metodlari yakuniy takliflarni ishlab chiqishda ishlatildi.

Tadqiqot doirasi 2023-2026-yillar bilan chegaralandi. Ushbu davr "O'zbekiston - 2030" strategiyasini amalga oshirishning birinchi bosqichiga to'g'ri keladi va turizm sohasidagi institutsional yangilanishlar eng jadal kechgan yillarni qamrab oladi. Metodologik cheklov sifatida hududiy statistikaning yillik nashr sikli qayd etiladi: viloyat kesimidagi ayrim ko'rsatkichlar hisobot yili yakunlangandan so'ng e'lon qilinadi, shu sababdan miqdoriy mos yozuvlar faqat rasmiy e'lon qilingan qiymatlar doirasida keltirildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Hujjatli tahlil 2019-2026-yillarda turizm sohasida bosqichma-bosqich va o'zaro bog'langan me'yoriy qatlam shakllanganini ko'rsatdi. Ushbu qatlam uchta funksional darajaga ajraladi: bazaviy qonunchilik darajasi sohaning huquqiy maydonini belgilaydi [13]; sifat va standartlashtirish darajasi xizmatlarni sertifikatlash hamda obyektlarni tasniflash qoidalarini o'rnatadi [14]; strategik-dasturiy daraja esa maqsadli ko'rsatkichlar va ularga erishish mexanizmlarini belgilaydi [4]. Ushbu uch daraja birgalikda nazariy modelning institutsional blokini to'ldiradi.

Boshqaruv arxitekturasini 2023-yil 27-iyuldagi PF-114-son Farmon bilan madaniyat va turizm sohasida davlat boshqaruvini samarali tashkil etish yo'nalishida yangilandi [17]. Keyingi bosqichda 2025-yil 15-maydagi PF-87-son Farmon sayyohlar oqimini kengaytirish, joylashtirish vositalarini bosqichma-bosqich rivojlantirish, turizm navigatsiyasi tizimini yo'lga qo'yish hamda yagona raqamli platformada mehmonni QR kod yoki yuz orqali identifikatsiya qilish imkoniyatini yaratish vazifalarini belgiladi [18]. 2025-yil 19-noyabrdagi PQ-348-son Qaror bilan Turizm qo'mitasi faoliyati tashkil etilib, sohani jadal rivojlantirish bo'yicha Yo'l xaritasi tasdiqlandi [19], 2026-yil 30-apreldagi PQ-161-son Qaror esa hududlarda turizm infratuzilmasini rivojlantirish va loyiha boshqaruvi tizimini joriy etishga yo'naltirildi [20]. Hududiy darajada Vazirlar Mahkamasining 2022-yil 28-sentabrdagi 543-son qarori Buxoro viloyati uchun 2022-2026-yillarga mo'ljallangan alohida dasturni belgiladi [21].

1-jadval

Turistik xizmat ko'rsatish tizimining me'yoriy ta'minoti 2019-2026-yillar¹

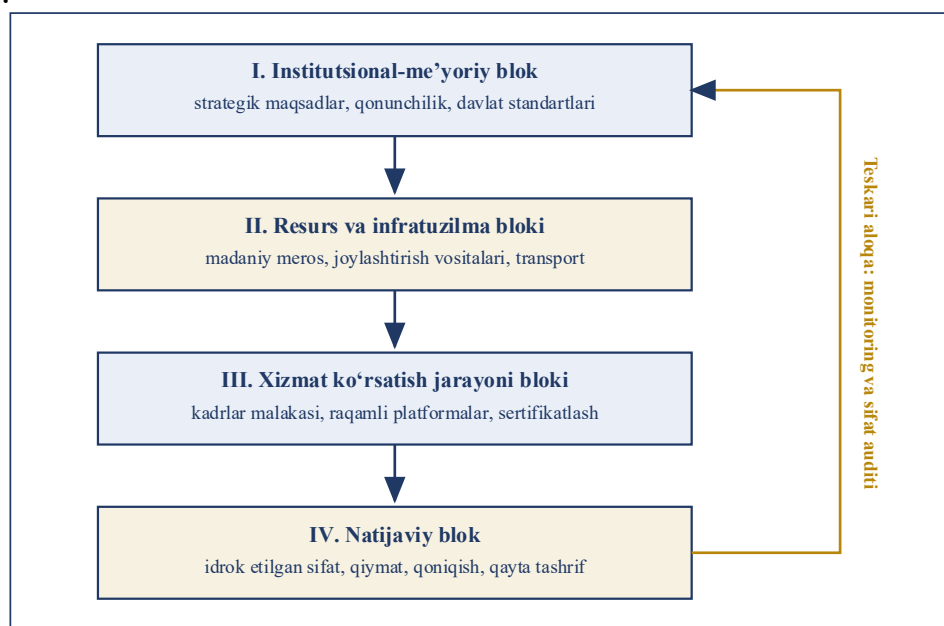
№	Hujjat	Tizimga kiritgan asosiy yechim	Manba
1	2019-yil 18-iyun O'RQ-549-son Qonuni	Soha faoliyatining huquqiy asoslari, ishtirokchilar maqomi va xizmat turlari belgilandi	[13]
2	Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 10-iyun 433-son Qarori	Turistik xizmatlarni sertifikatlash va joylashtirish vositalarini tasniflash tartibi joriy etildi	[14]

¹ Manba: [4]; [13]; [14]; [17]; [18]; [19]; [20]; [21] asosida muallif tomonidan tuzildi.

№	Hujjat	Tizimga kiritgan asosiy yechim	Manba
3	Vazirlar Mahkamasining 2022-yil 28-sentabr 543-son Qarori	Buxoro viloyatida 2022-2026-yillarga mo'ljallangan alohida turizm dasturi tasdiqlandi	[21]
4	2023-yil 11-sentabr PF-158 Farmoni	Turizmni rivojlantirish uzoq muddatli maqsadli ko'rsatkichlar tizimiga bog'landi	[4]
5	2023-yil 27-iyun PF-114-son Farmoni	Madaniyat va turizm sohasida davlat boshqaruvi tuzilmasi takomillashtirildi	[17]
6	2025-yil 15-may PF-87-son Farmoni	Turizm navigatsiyasi, joylashtirish vositalari va yagona raqamli platforma vazifalari belgilandi	[18]
7	2025-yil 19-nayabr PQ-348-son Qarori	Turizm qo'mitasi faoliyati tashkil etilib, sohaviy Yo'l xaritasi tasdiqlandi	[19]
8	2026-yil 30-aprel PQ-161-son Qarori	Hududlarda turizm infratuzilmasi va loyiha boshqaruvi tizimi joriy etildi	[20]

Yuqorida keltirilgan nazariy qoidalar va me'yoriy qatlam tahlili asosida hududiy turistik xizmat ko'rsatish tizimining to'rt blokli modeli shakllantirildi. Institutsional-me'yoriy blok tizimning boshqaruv konturini belgilaydi va qolgan bloklar uchun faoliyat qoidalarini o'rnatadi. Resurs va infratuzilma bloki qiyosiy ustunlikni [7] moddiy shaklda ifodalaydi. Xizmat ko'rsatish jarayoni bloki resursni funksional sifat orqali [1] taassurotga aylantiradi. Natijaviy blok iste'molchi idrokida shakllangan sifat, qiymat va qoniqishni [2] qamrab oladi hamda qayta tashrif niyatida moddiylashadi [10].

Modelning muhim xususiyati teskari aloqa konturidir: natijaviy blokda to'plangan ma'lumot monitoring va sifat auditi orqali institutsional blokka qaytadi va me'yoriy talablarni takomillashtirish uchun asos yaratadi. Aynan shu kontur tizimga o'z-o'zini sozlash qobiliyatini beradi va uni statik tuzilmadan boshqariladigan jarayonga aylantiradi.



1-rasm. Hududiy turistik xizmat ko'rsatish tizimining nazariy modeli¹

¹ Manba: [1]; [2]; [7]; [9] nazariy qoidalari asosida muallif tomonidan ishlab chiqildi.

Buxoro viloyatining qiyosiy ustunligi konsentratsiyalangan madaniy meros makonida ifodalanadi. Tarixiy markazning 1993-yilda Butunjahon merosi ro'yxatiga (ii), (iv) va (vi) mezonlari bo'yicha kiritilgani hududning umumbashariy ahamiyatini rasman tasdiqlaydi; muhofaza ostidagi maydon 216 gektarni, bufer zona 339 gektarni tashkil etadi [6]. Nazariy jihatdan bunday zichlik ikki afzallik beradi: birinchidan, mehmonning kunlik marshruti piyoda masofada tugallanadi va bu xizmat kontakt nuqtalarining sonini oshiradi; ikkinchidan, obyektlar yaqinligi yagona servis muhitini shakllantirish uchun tabiiy makon yaratadi. Ushbu ikkala jihat xizmat ko'rsatish jarayoni blokining samaradorligini oshirish uchun qulay boshlang'ich shart-sharoit hisoblanadi.

Tizimning maqsadli holati milliy va hududiy darajadagi rasmiy ko'rsatkichlar orqali aniqlanadi. "O'zbekiston - 2030" strategiyasi doirasida 2030-yilga qadar xorijiy sayyohlar sonini 15 million nafarga, ichki sayyohlar sonini 25 million nafarga, ziyorat turizmi bo'yicha tashrif buyuruvchilarni 3 million nafarga yetkazish hamda turizm xizmatlari eksportini 5 milliard AQSh dollariga ko'tarish belgilangan [22]. Hududiy darajada Vazirlar Mahkamasining 543-son qarori 2022-2026-yillarda Buxoro viloyatida xorijiy va mahalliy turistlar sonini 5 million nafarga, eksport hajmini 600 million AQSh dollariga yetkazishni nazarda tutadi [21]. Milliy statistika qo'mitasining dastlabki ma'lumotlariga ko'ra, 2026-yilning yanvar-mart oylarida 164 ta mamlakatdan 2 872 502 nafar chet el fuqarosi turistik maqsadlarda mamlakatga tashrif buyurgan va bu ko'rsatkich o'tgan yilning mos davriga nisbatan 36,6 foizga oshgan [16].

2-jadval

Tizim rivojlanishining tasdiqlangan mos yozuvlar ko'rsatkichlari¹

Ko'rsatkich	Qiymat	Qamrov va davr	Manba
Xorijiy sayyohlar soni bo'yicha maqsad, mln nafar	15	Respublika, 2030-yilga qadar	[22]
Ichki sayyohlar soni bo'yicha maqsad, mln nafar	25	Respublika, 2030-yilga qadar	[22]
Turizm xizmatlari eksporti bo'yicha maqsad, mlrd AQSh dollari	5	Respublika, 2030-yilga qadar	[22]
Turistlar soni bo'yicha hududiy maqsad, mln nafar	5	Buxoro viloyati, 2022-2026	[21]
Turizm eksporti bo'yicha hududiy maqsad, mln AQSh dollari	600	Buxoro viloyati, 2022-2026	[21]
Turistik tashriflar (dastlabki ma'lumot), nafar	2 872 502	Respublika, 2026-yil yanvar-mart	[16]
Tashrif geografiyasi, dona mamlakat	164	Respublika, 2026-yil yanvar-mart	[16]
Xalqaro talablarga uyg'unlashtirilgan davlat standartlari	14 ta	Turizm xizmatlari sohasi	[16]

¹ Manba: [16]; [21]; [22] rasmiy ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzildi.

Sifat boshqaruvining institutsional ta'minoti sohada xalqaro talablar bilan uyg'unlashtirilgan 14 ta davlat standarti ishlab chiqilgani, ular asosida sertifikatlashtirilgan joylashtirish vositalarida xizmat xavfsizligi va sifati sezilarli darajada oshgani bilan tavsiflanadi [16]. Nazariy jihatdan bu koordinatsiya muammosining institutsional yechimi hisoblanadi: yagona standart tarqoq yetkazib beruvchilar faoliyatini bir xil sifat maydoniga keltiradi va turistik manzilni yaxlit mahsulot sifatida shakllantirishga xizmat qiladi [8]. Mehmonxona xizmatlari bo'yicha bazaviy ko'nikmalarni shakllantiruvchi mobil ilovaning ishlab chiqilgani esa standartni kundalik amaliyotga o'tkazish vositasi vazifasini bajaradi [16].

Raqamli qatlam PF-87-son Farmon bilan belgilangan yagona platforma g'oyasi orqali mustahkamlanmoqda: platformaga ulangan joylashtirish vositalarida mehmonni QR kod yoki yuz orqali identifikatsiya qilish, ko'chalar, transport vositalari va avtomobil yo'llarida turizm navigatsiyasi belgilarini o'rnatish vazifalari qo'yilgan [18]. Aqlli turizm ekotizimi nazariyasi nuqtai nazaridan ushbu qarorlar ma'lumotlarni yig'ish va axborot almashinuvi qatlamlarini bir vaqtda mustahkamlaydi, taassurot yaratish qatlami uchun esa to'g'ridan-to'g'ri texnologik zamin hozirlaydi [9]. Yagona platformada to'planadigan ma'lumot modelning teskari aloqa konturini raqamli asosga ko'chirish imkonini beradi.

Buxoroda o'tkazilgan birinchi Zamonaviy san'at biyennalesi hududiy mahsulot portfelini kengaytirishning amaliy namunasini berdi: 70 kun davom etgan tadbir 3,5 gektar maydonni va 14 ta restavratsiya qilingan madaniy meros obyekti qamrab oldi, unda 40 dan ortiq davlatdan 70 nafar ijodkor va kurator ishtirok etdi, tashrif buyuruvchilar soni esa qariyb 1,8 million nafarni tashkil qildi [16]. Ushbu tajriba nazariy jihatdan qimmatlidir, chunki u meros obyektlarini yangi mazmun bilan to'ldirish orqali mavsumiy yuklamani tekislash va mehmonning hududda qolish muddatini uzaytirish imkoniyatini ko'rsatadi.

Diversifikatsiyaning ikkinchi yo'nalishi qishloq hududlari salohiyati bilan bog'liq. Hududiy agroturizm salohiyatini kartalashtirish metodikasi ushbu yo'nalishning iqtisodiy asoslilikini ko'rsatgan [11], Buxoro viloyati bo'yicha o'tkazilgan baholash esa agroturizmning shakllanish bosqichida ekanini qayd etgan [12]. Nazariy modelda bu holat resurs va infratuzilma blokinin hali to'liq faollashtirilmagan zaxirasi sifatida talqin qilinadi: mavjud resurs xizmat ko'rsatish jarayoni bloki bilan bog'langanda yangi qiymat oqimini hosil qiladi. Mehmonning taassurotini boyituvchi bunday qo'shimcha yo'nalishlar turistik manzilning umumiy raqobatdosh ustunligini oshirishga xizmat qiladi [7].

XULOSA VA TAKLIFLAR

Olib borilgan nazariy izlanish hududiy turistik xizmat ko'rsatish tizimini yagona boshqaruv obyekti sifatida talqin qilish imkonini berdi. Ishlab chiqilgan to'rt blokli model resurs boyligini avtomatik natija emas, balki boshqariladigan imkoniyat sifatida ko'rsatadi va qiymat yaratish nuqtasini xizmat ko'rsatish jarayoni blokiga joylashtiradi. 2019-2026-yillarda shakllangan me'yoriy qatlam modelning barcha bloklarini institutsional jihatdan qamrab olgani, hududiy dastur esa milliy strategik maqsadlar bilan uyg'unlashtirilgani aniqlandi. Buxoro viloyatining meros zichligi,

standartlashtirish bazasining kengayishi va raqamli platforma yo‘nalishidagi qarorlar birgalikda tizimni sifat jihatidan yangi bosqichga ko‘tarish uchun mustahkam zamin yaratadi.

Tadqiqot natijalari asosida quyidagi takliflar ishlab chiqildi:

1. Hududiy sifat konturini mustahkamlash. Amaldagi davlat standartlari bazasida Buxoro viloyati uchun joylashtirish, ovqatlanish va gid xizmatlarini qamrab oluvchi yagona sifat reglamenti tayyorlanishi hamda sertifikatlash natijalarining ochiq reyestri yuritilishi tizimning institutsional blokini kuchaytiradi [14].

2. Kadrlar salohiyatini bosqichli oshirish. Kasbiy ta‘lim muassasalari bazasida chet tili, mehmondo‘stlik etikasi va mijoz bilan muloqot ko‘nikmalariga ixtisoslashgan qisqa muddatli modul dasturlar tarmog‘i shakllantirilishi funksional sifat o‘lchovini bevosita yaxshilaydi [1].

3. Yagona raqamli xizmat oynasini rivojlantirish. Bron qilish, chiptalash, navigatsiya va qayta aloqa modullarini bitta platformada birlashtirish mehmon yo‘lini soddalashtiradi va boshqaruv uchun uzluksiz ma‘lumot oqimini ta‘minlaydi [18].

4. Monitoring va sifat auditi konturini institutsionallashtirish. Mehmon qoniqishini muntazam o‘lchash metodikasini joriy etish va natijalarni hududiy dastur ko‘rsatkichlariga bog‘lash modelning teskari aloqa konturini amaliy mexanizmga aylantiradi [2].

5. Mahsulot portfelini kengaytirish. Zamonaviy san‘at biyennalesi tajribasini muntazam tadbirlar taqvimiga aylantirish, gastronomik va ishbilarmonlik yo‘nalishlarini rivojlantirish mavsumiy yuklamani tekislaydi va mehmonning hududda qolish muddatini uzaytiradi [16].

6. Qishloq hududlari salohiyatini faollashtirish. Agroturizm marshrutlarini tarixiy markaz marshrutlariga ulash, oilaviy mehmon uylari uchun uslubiy qo‘llanmalar tayyorlash resurs bloking foydalanilmagan qismini iqtisodiy aylanmaga jalb qiladi

7. Infratuzilma loyihalarini loyiha boshqaruvi tamoyillari asosida yuritish. Hududlarda turizm infratuzilmasini rivojlantirish bo‘yicha belgilangan loyiha boshqaruvi tizimidan foydalanish investitsiya qarorlarining muddatlari va natijadorligini oshiradi.

Keltirilgan takliflarning izchil amalga oshirilishi Buxoro viloyatida xizmat ko‘rsatish sifatini xalqaro standartlarga yaqinlashtiradi, mehmonlar idrok etadigan qiymatni oshiradi va “O‘zbekiston - 2030” strategiyasida belgilangan turizm yo‘nalishidagi maqsadli ko‘rsatkichlarga erishishga bevosita hissa qo‘shadi. Keyingi ilmiy izlanishlar uchun istiqbolli yo‘nalish sifatida taklif etilgan modelni hududiy statistikaning yillik massivlari asosida miqdoriy tekshirishdan o‘tkazish belgilanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Grönroos C. A Service Quality Model and its Marketing Implications // European Journal of Marketing. - 1984. - Vol. 18, No. 4. - P. 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

2. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // Journal of Marketing. - 1985. - Vol. 49, No. 4. - P. 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

3. Pine B. J., Gilmore J. H. Welcome to the Experience Economy // Harvard Business Review. - 1998. - Vol. 76, No. 4. - P. 97-105. <https://hbr.org/1998/07/welcome-to-the-experience-economy>
4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi “O‘zbekiston - 2030” strategiyasi to‘g‘risidagi PF-158-son Farmoni <https://lex.uz/uz/docs/-6600413>
5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 16-fevral 2026-yil PF-21-son “Mamlakat taraqqiyotining 2030-yilgacha mo‘ljallangan ustuvor yo‘nalishlari doirasida islohotlarni izchil davom ettirish va yangi bosqichga olib chiqishning qo‘shimcha chora-tadbirlari to‘g‘risida” Farmoni <https://lex.uz/ru/docs/-8050769>
6. UNESCO World Heritage Centre. Historic Centre of Bukhara (Uzbekistan), World Heritage List, No. 602. <https://whc.unesco.org/en/list/602/>
7. Ritchie J. R. B., Crouch G. I. The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective. - Wallingford: CABI Publishing, 2003. - 272 p. <https://doi.org/10.1079/9780851996646.0000>
8. Buhalis D. Marketing the Competitive Destination of the Future // Tourism Management. - 2000. - Vol. 21, No. 1. - P. 97-116. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00095-3](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00095-3)
9. Gretzel U., Sigala M., Xiang Z., Koo C. Smart Tourism: Foundations and Developments // Electronic Markets. - 2015. - Vol. 25, No. 3. - P. 179-188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
10. Jumanazarov S., Kamilov A., Kiatkawsin K. Impact of Samarkand’s Destination Attributes on International Tourists’ Revisit and Word-of-Mouth Intention // Sustainability. - 2020. - Vol. 12, No. 12. - Art. 5154. <https://doi.org/10.3390/su12125154>
11. Safarov B., Amirov A., Mansurova N., Hassan T. H., Hasanov H., Pereş A. C., Bilalov B., Turdibekov K. Prospects of Agrotourism Development in the Region // Economies. - 2024. - Vol. 12, No. 12. - Art. 321. <https://doi.org/10.3390/economies12120321>
12. Rustamov A. Buxoro viloyatida agroturizm rivojlanishining joriy holati (2025-yil statistik ko‘rsatkichlari asosida tahlil) // Qo‘qon universiteti xabarnomasi. - 2026. - № 17. - B. 258-260. <https://doi.org/10.54613/ku.v17i.1541>
13. O‘zbekiston Respublikasining 2019-yil 18-iyul O‘RQ-549-son “Turizm to‘g‘risida”gi Qonuni. <https://lex.uz/docs/-4428097>
14. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 10-iyul 433-son “O‘zbekiston Respublikasida turizm sohasini tiklash va rivojlantirish uchun qulay shart-sharoitlarni yaratish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori <https://lex.uz/docs/-4930291>
15. Buxoro viloyati statistika boshqarmasi. Rasmiy veb-sayt: hududiy ijtimoiy-iqtisodiy ko‘rsatkichlar. <https://buxstat.uz/uz/>
16. O‘zbekiston Respublikasi Hukumat portal. Turizm va madaniyat: soha holati, me‘yoriy hujjatlar va statistik ma‘lumotlar. https://gov.uz/oz/activity_page/tourism

17. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 27-iyul PF-114-son “Ma’muriy islohotlar doirasida madaniyat va turizm sohasida davlat boshqaruvini samarali tashkil qilish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni <https://www.lex.uz/docs/-6547477>

18. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 15-may PF-87-son “2025-2026-yillarda sayyohlar oqimini keskin ko‘paytirish va turistik xizmatlar ko‘lamini jadal kengaytirish orqali turizmning iqtisodiyotdagi o‘rni va ahamiyatini oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni <https://lex.uz/uz/docs/-7531559>

19. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 19-noyabr PQ-348-son “O‘zbekiston Respublikasi Turizm qo‘mitasi faoliyatini tashkil etish va turizm sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori. <https://lex.uz/docs/-7851788>

20. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2026-yil 30-aprel PQ-161-son “Hududlarda turizm infratuzilmasini jadal rivojlantirish va sohada loyiha boshqaruvi tizimini joriy etish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori <https://lex.uz/uz/docs/-8167886>

21. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2022-yil 28-sentabr 543-son “2022-2026-yillarda Buxoro viloyatida turizm sohasini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori <https://lex.uz/docs/-6212874>

22. O‘zbekiston iqtisodiyotini rivojlantirishning ilmiy asoslari va muammolari ilmiy-tadqiqot markazi. O‘zbekistonda turizmni rivojlantirish istiqbollari. <https://cedr.uz/2024/10/04/o%CA%BBzbekistonda-turizmni-rivojlantirish-istiqbollari/>



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:
Ingliz tili muharriri:
Rus tili muharriri:
Musahhih:
Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich
Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich
Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li
Karimova Shirin Zoxid qizi
Sadikov Shoxrux Shuxratovich
Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2026-yil, avgust, 8-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.
Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta: info@marketingjournal.uz
Bot: [@marketinjournalbot](https://t.me/@marketinjournalbot)
Tel.: +998977838464, +998939266610
Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi** rayosatining **2024-yil 04-oktabrdagi 362/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 "Seriya nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlaro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**