



EOC
EUROASIAN
ONLINE
CONFERENCES



ENGLAND CONFERENCE

**INTERNATIONAL CONFERENCE ON
MULTIDISCIPLINARY STUDIES AND
EDUCATION**



Google Scholar

zenodo

OpenAIRE

doi digital object
identifier

eoconf.com - from 2024



INTERNATIONAL CONFERENCE ON MULTIDISCIPLINARY STUDIES AND EDUCATION: a collection scientific works of the International scientific conference – London, England, 2026. Issue 1

Languages of publication: Uzbek, English, Russian, German, Italian, Spanish

The collection consists of scientific research of scientists, graduate students and students who took part in the International Scientific online conference «**INTERNATIONAL CONFERENCE ON MULTIDISCIPLINARY STUDIES AND EDUCATION**». Which took place in London , 2026.

Conference proceedings are recommended for scientists and teachers in higher education establishments. They can be used in education, including the process of post - graduate teaching, preparation for obtain bachelors' and masters' degrees. The review of all articles was accomplished by experts, materials are according to authors copyright. The authors are responsible for content, researches results and errors.





TURIZMDA XIZMAT KO'RSATISH SIFATI DAVLATLAR MISOLIDA

Karimova Sadoqat Sherali qizi

Toshkent Davlat Iqtisodiyot Universiteti

Turizm fakulteti Turizm va mehmondo'stlik yo'nalishi 1-kurs talabasi

Annotatsiya. Ushbu maqolada turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifati va uning sayyohlar fikriga ta'siri o'rganiladi. O'zbekiston turizmida xizmatlar sifati, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish yo'llari o'rganiladi. Shuningdek xorijiy davlatlar tajribasi asosida taklif va tavsiyalar ishlab chiqiladi.

Abstract. This article studies the quality of service in the tourism sector and its impact on tourists' opinions. The quality of services in Uzbek tourism, existing problems and ways to eliminate them are studied. Also, suggestions and recommendations are developed based on the experience of foreign countries.

Абстракт. В данной статье исследуется качество обслуживания в туристическом секторе и его влияние на мнение туристов. Рассматриваются качество услуг в Узбекском туризме существующие проблемы и пути их решения. Также разработаны предложения и рекомендации на основе опыта зарубежных стран.

Kalit so'zlar: Turizm, servis xizmati, mehmondo'stlik, sayyoh, turistlar fikri.

Key words: Tourism, service, hospitality, tourist, tourists' opinion.

Ключевые слова: Туризм, сервис, гостеприимство, турист, мнение туристов.

Kirish. Turizm - jamiyat iqtisodiy va ma'daniy rivojiga katta ta'sir ko'rsatadigan muhim soha hisoblanadi. Bugungi kunda xalqaro turizmida eng muhim me'zonlardan biri xizmat ko'rsatish darajasini =Servisni misol keltirish mumkin. Sayyohlarning safardan oladigan taasurotlari servisga bog'liq. Shuning uchun har bir turistik firmad, mehmonxonada, restoran, gidlik xizmatlari va transportda yuqori va sifatli servis tashkil etish zarur.

Asosiy qism.

1-Turizm servisi tushunchasi.

Turizm servisi -sayyohlarning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan barcha xizmatlar majmuasidir. Bunga mehmonxona, ovqatlanish, transport, ekskursiyalar, axborot xizmatlari kiradi. Servis sifati nafaqat texnik xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning ma'daniyati, til bilimi va mijozlarga munosabatini ham o'z ichiga oladi.

2.O'zbekistonda turizm servisining holati.

O'zbekiston turizmi sohasi so'nngi yillarda jadal o'sib bormoqda.

*2024-yilda O'zbekistonda 8,2 mln dan ortiq sayyohlar tashrif buyurgan.

*2025-yilning yanvar-iyul oylarida sayyohlar soni 6,3 mln ga yetgan.

*2025-yil yanvar-avgustoylarida esa tashrif buyurgan sayyohlar soni 7,5 mln dan oshib ketgan. Biroq, xizmat ko'rsatish sifati ayrim hududlarda





yetarlicha darajada emas. Xodimlarning til bilimi xizmat ma'daniyati va zamonaviy texnologiyalarni qo'llash sohalarida muammolarmavjud.

3.Servis sifati va sayyohlar fikri

Servis sifati sayyohlarning taasurotiga o'rtacha 60-70'/, ta'sir ko'rsatadi ya'ni xizmatlar qanday bo'lsa sayyohlar ham mamlakat haqida shunday fikr yuritadi. Qulay mehmonxona, odobli xodimlar omonidan ko'rsatilgan xizmat va xavfsiz muhit sayyohlarning qaytib kelishiga sabab bo'ladi.

1-Yaponiya.

*xizmat sifati bo'yicha dunyoda yetakchilardan biri.

*mehmondo'stlik ma'daniyati juda kuchli.

*xodimlar nihoyatda e'tiborli, xurmatli, xushmuomala.

*transport, mehmonxonalar, restoranlar -bularning barchasi aniq va puxta tashkil etilgan.

2-Shvetsariya

*mehmonxona biznesi bo'yicha eng yuqori standartlarga ega.

*servis ma'daniyati turizm va bank sohasida chuqur ildiz otgan.

*xodimlar ko'p tillarni biladi va mijozlarga ehtiyotkorlik bilan muomala qilishadi.

3-Singapur.

*tozaligi, xavfsizligi va zamonaviy infratuzilmasi bilan mashhur.

*aeroportlar, savdo markazlari, restoranlar va mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish juda yuqori darajada.

*texnologiyalarga asoslangan tezkor va qulay xizmat ko'rsatish tizimi mavjud.

4. Birlashgan Arab Amirli.

*Dubay va Abu-Dabi shaharlarida yuqori darajadagi mehmonxona va restoran xizmatlari mavjud.

*lyuks turizm rivojlangan, servisda mukammallikka intilish kuchli.

*ko'p millatli xodimlar mijozlarga individual yondashuvni ta'minlaydi.

5.Fransiya.

*dunyodagi eng ko'p sayyoh boradigan davlatlardan biri.

*Parij, Nitsa, Lion, kabi shaharlarda, mehmonxonalarda, restoranlar va transport tizimi yaxshi yo'lga qo'yilgan.

*ammo ayrim hollarda servis sifati turlicha bo'lishi mumkin. Lekin umumiy standartlar yuqori darajada.

6. Italiya

*mehmondo'stlik, ma'daniy tajriba va ovqatlanish juda yuqori darajada.

*ayniqsa sayyohlar uchun xizmat ko'rsatishda kreativ va samimiylik ustun.

7.Amerika Qo'shma Shtatlari.

*xizmat ko'satish sohasi iqtisodiyotning muhim tarmog'i hisoblanadi.

*restoran, mehmonxona, savdo va transport xizmatlarida mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv kuchli.





*yirik shaharlarda servis juda rivojlangan. Biroq servis sifati shtatlarga qarab farqlanadi.

8.Janubiy Korea

*Innovatsion texnologiyalar asosida xizmat ko'rsatish.

*savdo, transport va umumiy turizm infratuzilmasi mukammal darajada.

*mehmonlarga xizmat qilishda aniqlik, hurmat va samimiylik ustun turadi. Bu yerda servis xodimlari bir nechta tilni mukammal bilishadi va texnologiyalardan samarali foydalanishadi

5-O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Miromonovich Mirziyoyev xuzurida „Kelgusi yilga mo'ljallangan makroiqtisodiy ko'rsatkichlar va davlat budjeti parametrlari" muhokama qilindi.

XULOSA. Servis sifati -bu faqatgina xizmatlar majmui emas balki mamlakatning umumiy turistik brendi, imiji va raqobatbardoshligidir. O'zbekistonda turizm servisining rivojlanishiga salmoqli e'tibor qaratilmoqda. Ammo bu boradagi ishlarni yanada takomillashtirish talab etiladi. Servis sifatining oshishi, sayyohlar oqimining ko'payishiga, ularning qoniqish darajasining ortishiga xizmat qiladi.

TAKLIF VA TAVFSIYALAR.

*Servis xodimlari bilan servis xizmatlari bo'yicha treninglar o'tkazish.

*Turistlarga ko'plab yengilliklar yaratish.

*Robotlar xizmatini ham yo'lga qo'yish.

*Eletron kalitlar tashkil etish.

*Raqamli texnologiyalarni qo'llash.

*Xodimlardan turistlarga xushmuomala bo'lishini talab qilish.

*Texnikalardan unumli foydalanish -onlayn bron qilish,mobil ilovalar, chatbotlar.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR.

1.Xamidov A.(2021) Turizm va servis menejmenti. Toshkent,,Fan va texnologiya".

2. UNWTO(2020)Turizm and servise quality reports.

3.O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasirasmiy sayti.

4. Sayyohlik va xizmatlar statistikasi.

5. Tursunov B.(2023) Xizmat ko'rsatish sifati va mijozlar ehtiyoji.Toshkent.

6. World Economic Forum.

7. Uz.stat.uz

8. Muallifdan

