TURIZM SOHASIDA INSON SALOHIYATIDAN SAMARALI FOYDALANISH

Xakimova Zavqiya Umarbek qizi
Yangiariq tumanidagi 24-son umumiy o'rta ta'lim maktabi o'qituvchisi. e-mail:
zavkiya11@gmail.com
https://doi.org/10.5281/zenodo.22828967

Annotatsiya. Ushbu maqolada turizm sohasida inson salohiyatidan samarali foydalanish zaruriyati, o'ziga xos xususiyatlari va mavjud imkoniyatlari yoritilgan. Shuningdek, sohada inson salohiyatidan samarali foydalanish yuzasidan xulosa bayon etilgan.

Аннотация. В данной статье рассматривается необходимость эффективного использования человеческого потенциала в секторе туризма, его специфика и существующие возможности. Также делается вывод об эффективном использовании человеческого потенциала в этом секторе.

Abstract. This article highlights the necessity, specific characteristics, and existing opportunities regarding the effective utilization of human potential in the tourism sector. It also presents conclusions on the effective use of human potential within the industry.

Kalit so'zlar. Turizm, soha, inson, salohiyat, inson salohiyati.

Ключевые слова. Туризм, сектор, человек, потенциал, человеческий потенциал.

Key words. Tourism, sector, human, potential, human potential.

Bugungi kunda turizm jahon iqtisodiyotining muhim va tez rivojlanayotgan tarmog'i bo'lib hisoblanadi. Chunki, turizmning rivojlanishi mamlakatning tabiiy, tarixiy va madaniy resurslaridan foydalanish darajasiga hamda ushbu resurslarni turistlarga sifatli xizmat ko'rinishida taqdim eta oladigan insonlarning bilim, ko'nikma va malakasiga bevosita bog'liq bo'ladi. Shu sababli turizm sohasida inson salohiyatidan samarali foydalanish xizmatlar sifatini oshirish, turistlar ehtiyojlarini qondirish va turistik korxonalarning raqobatbardoshligini ta'minlash sharti bo'lib namoyon bo'ladi.

Inson salohiyati tushunchasi insonning bilim, kasbiy malaka, tajriba, ijodkorlik, tashabbuskorlik, kommunikativ qobiliyat va mehnat jarayonida samarali faoliyat yuritish imkoniyatlarini o'zida mujassamlashtiradi. Turizm sohasida esa ushbu jihatlar turist bilan muloqot qiluvchi xodim xulq-atvori, madaniyati, til bilishi va xizmat ko'rsatish qobiliyati turist umumiy taassurotiga ta'sir ko'rsatadi. Turizm sohasida inson salohiyatidan foydalanish masalasini o'rganishda, avvalo, inson kapitali va inson resurslari tushunchalarining o'zaro bog'liqligini hisobga olish lozim. Inson kapitali xodimning ta'limi, bilim va ko'nikmalari, tajribasi hamda sog'lig'i kabi omillar orqali shakllanadi va iqtisodiy faoliyat samaradorligiga ta'sir ko'rsatadi. Becker inson kapitaliga investitsiyalar insonning kelajakdagi daromadlari va mehnat unumdorligini oshirishini ta'kidlaydi [1].

Turizm sohasida inson kapitalining ahamiyati boshqa ko'pgina iqtisodiy faoliyat turlariga nisbatan yuqoriroq bo'lishi mumkin. Chunki, turistik xizmatning muhim qismi mijoz bilan bevosita muloqot jarayonida yaratiladi. Mehmonxona administratori, gid, turagent, restoran xodimi, ekskursiya

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

tashkilotchisi yoki transport xizmati ko‘rsatuvchi mutaxassis mahorati turistning xizmatdan qoniqishiga ta’sir qiladi. Shu nuqtai nazardan, turizmda xodimlarning professional kompetensiyasi xizmat sifati tarkibiy qismi sifatida qaralishi lozim. Jahon turizm tashkiloti ham turizmda malakali kadrlarni tayyorlash, ular kompetensiyalarini rivojlantirish va mehnat bozorining yangi talablariga moslashtirish turizmning barqaror rivojlanishi uchun muhim ekanligini qayd etadi [2]. Bu orqali turizm xizmatlarining raqamlashtirilishi natijasida xodimlardan an’anaviy xizmat ko‘rsatish ko‘nikmalari bilan birga raqamli kompetensiyalar talab qilinmoqda.

Avvalo, xizmat ko‘rsatish sohasida xodimlarning bilim va malakasi xizmat sifatiga sezilarli ta’sir ko‘rsatadi. Unga asosan, Kotler, Bowen va Makens turizm va mehmondo‘stlik sohasida mijozlar bilan ishlaydigan xodimlar xizmatni shakllantirish jarayoni ishtirokchisi ekanligini ta’kidlaydi [3]. Yana bir OECD tomonidan ham tadqiqotlar olib borilgan. Xususan, raqamli transformatsiya mehnat bozorida zarur bo‘lgan ko‘nikmalar tarkibining o‘zgarishiga olib kelayotganligi qayd etiladi [4]. Shu bois, turistik korxonalarda inson resurslarini boshqarish marketing strategiyasi bilan uzviy bog‘langan holda olib borilishi kerak.

Shularga asosan, turizm sohasida inson salohiyatidan samarali foydalanish quyidagi yo‘nalishlarga asoslanadi:

- kadrlarni tanlash va joylashtirish tizimini takomillashtirish. Turistik korxona xodimlari faqat diplom yoki ma’lum bir mutaxassislikka ega bo‘lishi bilan cheklanib qolmasdan, amaliy ko‘nikmalarga ham ega bo‘lishi zarur. Xususan, xorijiy tillarni bilish, mijozlar bilan muloqot qilish, nizoli vaziyatlarni boshqarish, raqamli platformalardan foydalanish, xizmat standartlariga rioya qilish va jamoada ishlash qobiliyatlari xodimlar uchun muhim kompetensiyalar bo‘lib hisoblanadi.

- xodimlarning uzluksiz kasbiy rivojlanishini ta’minlash. Turizm bozori turistlar ehtiyojining o‘zgarishi, yangi xizmat turlarining paydo bo‘lishi va raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi bilan tavsiflanadi. Shu sababli turizm korxonalarida xodimlarni bir marta tayyorlash emas, ya’ni ularning bilim va ko‘nikmalarini muntazam ravishda yangilab borish tizimini yaratish zarur.

- xodimlarni rag‘batlantirish tizimini takomillashtirish. Mehnatga haq to‘lash, mukofotlash, lavozim bo‘yicha o‘sish imkoniyatlari, malaka oshirish va kasbiy rivojlanish uchun sharoit yaratish xodimlarning mehnatga bo‘lgan munosabatiga ta’sir ko‘rsatadi. Turizm korxonalarida xizmat natijasini individual va jamoaviy ko‘rsatkichlar orqali baholash hamda samaradorlikka asoslangan rag‘batlantirish tizimini joriy etish maqsadga muvofiq.

- raqamli kompetensiyalarni rivojlantirish. Zamonaviy turizmda onlayn bronlashtirish, elektron to‘lovlar, CRM tizimlari, ijtimoiy tarmoqlar, sun’iy intellekt, virtual yordamchilar va raqamli marketing vositalaridan foydalanish kengayib bormoqda. Bu esa turizm xodimlaridan yangi texnologiyalarni o‘zlashtirishni talab etmoqda. Shu nuqtayi nazardan, turizm sohasida inson salohiyatini rivojlantirish dasturlariga raqamli marketing, ma’lumotlar tahlili, elektron tijorat, onlayn mijozlar bilan ishlash, sun’iy intellekt vositalaridan foydalanish kabi yo‘nalishlarni kiritish maqsadga muvofiq.

- xodimlarning kommunikativ va madaniyatlararo kompetensiyalarini rivojlantirish. Turistlar turli mamlakatlar, millatlar va madaniy muhit vakillari bo‘lishi mumkin. Shu bois, turizm xodimi xizmat ko‘rsatish texnologiyasini va turli madaniyatlarga xos xususiyatlarni yaxshi bilishi lozim. Xodimning xushmuomalaligi, sabr-toqati, mas’uliyatliligi va turistning individual ehtiyojlarini tushunishi xizmat sifatini oshiradi.

Xulosa qilib aytganda, turizm sohasining raqobatbardoshligi turistik resurslarning mavjudligi va ushbu resurslardan samarali foydalanadigan insonlarning bilim, malaka, tajriba va ijodiy salohiyatiga

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

bog'liq bo'ladi. Inson salohiyati turistik xizmatning bevosita yaratilishi va iste'mol qilinishi jarayonida namoyon bo'ladi. Turizm korxonalarida xodimlarni to'g'ri tanlash, ularning kasbiy kompetensiyalarini muntazam rivojlantirish, zamonaviy texnologiyalarni o'zlashtirish imkoniyatini yaratish va samarali rag'batlantirish tizimini shakllantirish xizmatlar sifatini oshirishga xizmat qiladi. Bunda raqamli transformatsiya va sun'iy intellekt rivojlanayotgan sharoitda turizm xodimlarining insoniy, kommunikativ va ijodiy qobiliyatlari texnologik kompetensiyalar bilan uyg'unlashishi zarur.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Becker, G. S. (1993). Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education. 3rd Edition. Chicago: The University of Chicago Press. - p. 390.
2. World Tourism Organization (UNWTO). (2023). Tourism and Jobs: Key Facts and Figures. Madrid: World Tourism Organization. URL: https://www.unwto.org/
3. Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., Baloglu, S. (2017). Marketing for Hospitality and Tourism. 7th Edition. Harlow: Pearson Education Limited. - p. 704.
4. OECD. (2019). OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Changing World. Paris: OECD Publishing. 240 p. DOI: 10.1787/df80bc12-en

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.