TURIZM BOSHQARUVI SAMARADORLIGINI KOMPLEKS BAHOLASHNING ZAMONAVIY USULLARI: SAMARQAND VILOYATI MISOLIDA

Muxtorov Samadjon Abdusattor O'g'li
mustaqil tadqiqotchi Samarqand iqtisodiyot va Servis instituti
samadjonmuxtorov@gmail.com
Orcid kod 0009-0000-9017-2946

Annotatsiya: Mazkur maqolada turizm boshqaruvi samaradorligini baholashning zamonaviy yondashuvlari tizimlashtirilgan hamda ularni Samarqand viloyati sharoitida qo'llash imkoniyatlari asoslab berilgan. Tadqiqotda turizm boshqaruvi samaradorligini faqat turistlar soni yoki turizm xizmatlari hajmi bilan emas, balki iqtisodiy natijadorlik, turistlarning qolish muddati, xizmat sifati, infratuzilma, destinatsiya jozibadorligi, turistlar qoniqishi va barqarorlik kabi ko'rsatkichlarning o'zaro bog'liqligi asosida baholash zarurligi ko'rsatib berilgan. OECD tomonidan ishlab chiqilgan turizm raqobatbardoshligini baholash yondashuvlari, destinatsiyalarni benchmarking qilish, Data Envelopment Analysis (DEA), integral indeks, ekonometrik modellashtirish va KPI tizimlaridan foydalanish imkoniyatlari tahlil qilinadi. Samarqand viloyati uchun statistik, nisbiy, integral va analitik baholash usullarini yagona tizimga birlashtiruvchi kompleks metodik yondashuv taklif etiladi.

Kalit so'zlar: turizm boshqaruvi, samaradorlik, destinatsiya, turistlarning qolish muddati, benchmarking, integral indeks, DEA, KPI, turistlar qoniqishi, Samarqand viloyati.

Turizmning zamonaviy rivojlanishida boshqaruv samaradorligini faqat turistlar sonining ko'payishi bilan baholash yetarli emas. Destinatsiyaning real natijadorligi iqtisodiy foyda, turistlarning qolish muddati, xarajatlari, xizmat sifati, infratuzilmaning foydalanilish darajasi, mahalliy aholi manfaatlari va turizmning ekologik hamda ijtimoiy ta'siri bilan birgalikda baholanishi lozim. OECD tomonidan taklif etilgan turizm raqobatbardoshligini o'lchash tizimida ham turizm natijalari va ta'sirlari, xizmatlarning sifati va raqobatbardoshligi, destinatsiyaning jozibadorligi hamda siyosiy-iqtisodiy imkoniyatlar alohida yo'nalishlar sifatida ko'rib chiqiladi [1].

Turizm boshqaruvining bunday ko'p omilli xususiyati destinatsiyani oddiy iqtisodiy faoliyat obyekti emas, balki turli subyektlar manfaatlari kesishadigan murakkab tizim sifatida ko'rib chiqishni talab qiladi. Dwyer va Kim destinatsiya raqobatbardoshligini baholashda turistik resurslar, infratuzilma, boshqaruv va talab omillarini o'zaro bog'liq holda tahlil qilish zarurligini asoslagan [2].

Shu sababli Samarqand viloyatida turizm boshqaruvi samaradorligini baholashda alohida ko'rsatkichlarni izolyatsiya qilingan holda emas, balki yagona tizim doirasida tahlil qilish ilmiy va amaliy jihatdan muhimdir. Ayniqsa, turistlarning qolish muddati, xizmatlardan qoniqish darajasi va hududdagi turistik oqimlarning taqsimlanishi boshqaruv qarorlarining natijadorligini aniqlashda muhim ko'rsatkichlar bo'lishi mumkin.

Turizm boshqaruvi samaradorligi tushunchasi ma'lum resurslar yordamida qanday turistik, iqtisodiy va ijtimoiy natijaga erishilganligini ifodalaydi. Bunda "samaradorlik" va "natijadorlik" tushunchalarini farqlash muhim. Samaradorlik mavjud resurslardan qanchalik oqilona foydalanilganini ifodalasa, natijadorlik belgilangan maqsadlarga qay darajada erishilganini ko'rsatadi.

Zamonaviy destinatsiya boshqaruvida ushbu ikki jihatni birgalikda o'rganish maqsadga muvofiq. OECD destinatsiyalar raqobatbardoshligini baholash bo'yicha tadqiqotlarida indikatorlar tizimi amaliy

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

qarorlar qabul qilishga xizmat qilishi, hududlar o'rtasida taqqoslash imkonini berishi va barqaror destinatsiya boshqaruvini qo'llab-quvvatlashi kerakligini ta'kidlaydi [3].

Turizmni baholashda iqtisodiy ko'rsatkichlar bilan bir qatorda ijtimoiy va ekologik omillarni ham hisobga olish zarur. OECDning turizm bo'yicha 2024-yilgi tadqiqotida turizmning iqtisodiy, ekologik va ijtimoiy jihatlarini o'lchashga qaratilgan indikatorlar tizimiga ehtiyoj mavjudligi qayd etilgan. Jumladan, o'rtacha xarajat, turistlarning o'rtacha qolish muddati, mavsumiylik, turistik bozor ulushi, bandlik, turistlar va mahalliy aholining qoniqishi kabi ko'rsatkichlar turizmni baholashda qo'llanishi mumkin [4].

Shunday qilib, turizm boshqaruvi samaradorligini quyidagi asosiy yo'nalishlar bo'yicha baholash mumkin:

Baholash yo'nalishi	**Asosiy ko'rsatkichlar**
Iqtisodiy samaradorlik	turizm tushumi, turist xarajati, turizmning iqtisodiy hissasi
Turistik oqim	turistlar soni, turist tunlari, tashriflar dinamikasi
Qolish muddati	o'rtacha qolish muddati, turist tunlari
Infratuzilma	joylashtirish vositalari, o'rinlar, bandlik darajasi
Xizmat sifati	xizmat sifati, turist qoniqishi, qayta tashrif niyati
Boshqaruv	KPI, monitoring, ma'lumotlarga asoslangan qarorlar
Hududiy samaradorlik	turistik oqimlarning hududlar bo'yicha taqsimlanishi
Barqarorlik	ekologik, ijtimoiy va iqtisodiy muvozanat

Turizm boshqaruvi samaradorligini baholashning zamonaviy usullari:

Dinamik tahlil. Turizm boshqaruvi samaradorligini baholashning boshlang'ich bosqichi ko'rsatkichlarning vaqt bo'yicha o'zgarishini aniqlashdan iborat. Bunda turistlar soni, turist tunlari, joylashtirish vositalaridan foydalanish, turizm xizmatlari hajmi va boshqa ko'rsatkichlarning yillar bo'yicha dinamikasi o'rganiladi.

O'sish sur'ati quyidagi formula orqali aniqlanishi mumkin:

O'sish sur'ati = $(Y_t / Y_{t-1}) \times 100$

Bu yerda:

Y_t — joriy davr ko'rsatkichi,

Y_{t-1} — oldingi davr ko'rsatkichi.

Biroq dinamik tahlilning o'zi boshqaruv samaradorligini to'liq ifodalamaydi. Masalan, turistlar sonining o'sishi turistlarning qisqa muddat qolishi yoki hududiy infratuzilmaga haddan tashqari bosim tushishi bilan birga kechishi mumkin. Shu sababli dinamik ko'rsatkichlar boshqa indikatorlar bilan birgalikda qo'llanishi lozim [4].

Nisbiy ko'rsatkichlar usuli. Nisbiy ko'rsatkichlar turizm tizimining turli elementlari o'rtasidagi nisbatlarni aniqlash imkonini beradi. Jumladan, bir turistga to'g'ri keladigan turizm tushumi, bir joylashtirish o'rniga to'g'ri keladigan turistlar soni yoki turist tunlarining turistlar soniga nisbati boshqaruv natijadorligini chuqurroq tavsiflaydi.

Turistlarning o'rtacha qolish muddati quyidagicha hisoblanadi:

LoS = TN / T

Bu yerda:

LoS — turistlarning o'rtacha qolish muddati,

TN — jami turist tunlari,

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

T — turistlar soni.

Qolish muddati turizmni boshqarishda muhim ko‘rsatkichlardan biri hisoblanadi. OECD turizm barqarorligini baholash doirasida o‘rtacha qolish muddatini asosiy iqtisodiy indikatorlardan biri sifatida ko‘rsatadi [4].

Integral indeks usuli. Bir nechta ko‘rsatkichlarni yagona bahoga birlashtirish uchun integral indeksdan foydalanish mumkin. Bunday yondashuv turizm boshqaruvi samaradorligini kompleks ko‘rinishda baholash imkonini beradi.

Umumiy ko‘rinishda integral indeks:

$$\mathbf{ITBS = \Sigma(w_i \times Z_i)}$$

Bu yerda:

ITBS — turizm boshqaruvi samaradorligining integral indeksi;
w_i — i-ko‘rsatkichning vazni;
Z_i — standartlashtirilgan i-ko‘rsatkich.

Ushbu yondashuvda dastlab turli o‘lchov birliklarida ifodalangan ko‘rsatkichlar standartlashtiriladi, keyin ularning nisbiy ahamiyati asosida vaznlar belgilanadi.

Integral indeksning afzalligi shundaki, u iqtisodiy, xizmat sifati, infratuzilma, turist qoniqishi va barqarorlik kabi turli yo‘nalishlarni yagona tizimda umumlashtirish imkonini beradi. OECD ham destinatsiyalar uchun indikatorlar tizimini ishlab chiqishda amaliy, taqqoslanadigan va qaror qabul qilishga xizmat qiluvchi ko‘rsatkichlardan foydalanishni tavsiya qiladi [3].

Benchmarking usuli. Benchmarking turizm destinatsiyasining natijalarini boshqa hududlar yoki ilg‘or tajriba bilan taqqoslashga asoslanadi. Turizm sohasida benchmarking nafaqat ko‘rsatkichlarni taqqoslash, balki samaradorlikdagi tafovutlarni aniqlash va ularni kamaytirish uchun boshqaruv tajribalarini o‘rganish vositasi sifatida ham qo‘llanadi.

Kozak turistik destinatsiyalar uchun benchmarking yondashuvini ishlab chiqishda ushbu usulni destinatsiya faoliyatini o‘lchash va takomillashtirish vositasi sifatida asoslagan [5].

Samarqand viloyati sharoitida benchmarkingni boshqa tarixiy-madaniy turizmga ixtisoslashgan hududlar bilan amalga oshirish mumkin. Bunda turistlarning qolish muddati, xizmat sifati, infratuzilma, turist xarajatlari va qoniqish darajasi kabi indikatorlardan foydalanish maqsadga muvofiq.

Data Envelopment Analysis (DEA). Turizm boshqaruvi samaradorligini baholashning murakkabroq usullaridan biri — Data Envelopment Analysis (DEA) hisoblanadi. Ushbu usul bir nechta resurslar va natijalarni bir vaqtning o‘zida hisobga olgan holda nisbiy samaradorlikni aniqlash imkonini beradi.

DEAning nazariy asoslari Charnes, Cooper va Rhodes tomonidan ishlab chiqilgan bo‘lib, ular ko‘p sonli kiruvchi va chiquvchi ko‘rsatkichlarga ega bo‘lgan qaror qabul qilish birliklarining nisbiy samaradorligini baholash modelini taklif qilgan [6].

Keyinchalik Banker, Charnes va Cooper DEA doirasida texnik va masshtab samaradorligini ajratish imkonini beruvchi modelni ishlab chiqqan [7].

Turizm destinatsiyasi uchun DEA modelida kiruvchi ko‘rsatkichlar sifatida joylashtirish vositalari, turizm korxonalari, bandlik, investitsiyalar va infratuzilma; chiquvchi ko‘rsatkichlar sifatida esa turistlar soni, turist tunlari, turizm xizmatlari hajmi, turizm tushumi va turistlar qoniqishi olinishi mumkin.

DEAning muhim afzalligi — bir vaqtning o‘zida bir nechta resurs va natijalarni hisobga olishidir. Biroq natijalar tanlangan model, indikatorlar va kuzatuv birliklariga bog‘liq bo‘lgan nisbiy samaradorlikni ifodalashini hisobga olish zarur.

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

Ekonometrik baholash. Turizm boshqaruvi samaradorligini baholashda ekonometrik modellashtirish sabab-oqibat munosabatlarini aniqlash imkonini beradi. Masalan, turistlarning qolish muddatiga xizmat sifati, transport qulayligi, turistik obyektlar soni, narxlar va infratuzilmaning qanday ta'sir qilishi regression modeli yordamida baholanishi mumkin.

Masalan:

$$\mathbf{LoS = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon}$$

Bu yerda:

LoS — turistlarning qolish muddati;

X_1 — xizmat sifati;

X_2 — turistik obyektlar soni va xilma-xilligi;

X_3 — transport qulayligi;

X_4 — narx omili;

β_0 — ozod had;

β_1–β_4 — omillarning ta'sir koeffitsiyentlari;

ε — tasodifiy xato.

Bunday model faqat ko'rsatkichlarning o'zgarishini qayd etish emas, balki boshqaruv qarorlari uchun qaysi omillar muhimroq ekanini aniqlash imkonini beradi.

KPI asosida baholash. KPI — Key Performance Indicators, ya'ni asosiy samaradorlik ko'rsatkichlari — turizm boshqaruvini doimiy monitoring qilish uchun qo'llanishi mumkin.

Samarqand viloyati uchun quyidagi KPIlar maqsadga muvofiq:

- turistlar sonining dinamikasi;
- turistlarning o'rtacha qolish muddati;
- jami turist tunlari;
- bir turistga to'g'ri keladigan xarajat;
- joylashtirish vositalarining bandlik darajasi;
- turistlar qoniqishi;
- qayta tashrif buyurish niyati;
- turistik oqimlarning hududiy taqsimlanishi;
- mavsumiylik darajasi.

Bunday tizimning asosiy afzalligi shundaki, u boshqaruv organlariga faqat yil yakunida emas, balki muntazam ravishda turizm tizimining holatini kuzatish imkonini beradi. OECDning so'nggi yondashuvlarida ham turizm boshqaruvida o'z vaqtida, batafsil va taqqoslanadigan ma'lumotlardan foydalanish, ma'lumotlar tizimini raqamlashtirish va sun'iy intellekt imkoniyatlarini boshqaruvga integratsiya qilish muhim yo'nalish sifatida ko'rsatilgan [8; 9].

Turistlar qoniqishini baholash. Turizm boshqaruvi samaradorligini faqat statistik ko'rsatkichlar asosida aniqlash xizmat sifatining real holatini to'liq aks ettirmasligi mumkin. Shu sababli turistlar qoniqishini alohida baholash zarur.

Xizmat sifatini o'lchash bo'yicha Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL yondashuvi iste'molchilarning xizmat sifatiga bo'lgan idrokini o'lchashda keng qo'llanilgan [10]. Keyingi tadqiqotlarda Cronin va Taylor xizmat sifati, iste'molchi qoniqishi va xarid qilish niyati o'rtasidagi bog'liqlikni o'rgangan [11].

Turizm destinatsiyasi uchun turist qoniqishini 1–5 ballik Likert shkalasi asosida baholash mumkin. Umumiy qoniqish indeksi:

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

TQI = Σ baholar / respondentlar soni
formula orqali aniqlanishi mumkin.

Bunda transport, joylashtirish, ovqatlanish, ekskursiya xizmatlari, axborot ta'minoti, xavfsizlik, narx va umumiy taassurot kabi mezonlar alohida baholanadi.

Samarqand viloyati turizmini boshqarish samaradorligini baholashda yuqoridagi usullarni alohida emas, balki ketma-ket va o'zaro bog'langan holda qo'llash maqsadga muvofiq.

Taklif etilayotgan metodik ketma-ketlik quyidagicha:

Statistik tahlil → Nisbiy ko'rsatkichlar → Integral indeks → Benchmarking/DEA → Ekonometrik tahlil → KPI monitoring

Birinchi bosqichda turizmning asosiy statistik ko'rsatkichlari tahlil qilinadi. Ikkinchi bosqichda mutlaq ko'rsatkichlar o'rniga boshqaruv samaradorligini yaxshiroq ifodalovchi nisbiy ko'rsatkichlar aniqlanadi. Uchinchi bosqichda ular yagona integral indeksga birlashtiriladi.

To'rtinchi bosqichda Samarqand natijalari boshqa destinatsiyalar bilan benchmarking orqali taqqoslanadi; zarurat bo'lsa, DEA usuli orqali resurslardan foydalanish samaradorligi ham baholanadi. Beshinchi bosqichda ekonometrik modellashtirish yordamida asosiy ta'sir omillari aniqlanadi. Yakuniy bosqichda indikatorlar KPI tizimiga kiritilib, muntazam monitoring mexanizmi shakllantiriladi.

Bu yondashuv xalqaro tendensiyalarga mos keladi: OECD 2025-yilgi tadqiqotiga ko'ra, an'anaviy statistika tranzaksiya, mobil qurilmalar va boshqa muqobil ma'lumotlar bilan to'ldirilganda turizm jarayonlarini tezkor va batafsil kuzatish mumkin.[8].

Bundan tashqari, turizm boshqaruvida ma'lumotlarni yagona tizimga birlashtirish hududiy boshqaruv uchun muhim ahamiyatga ega. Masalan, Portugaliyadagi TravelBI ma'lumotlar platformasi turizmga oid turli ma'lumotlarni yagona tizimda birlashtirib, turizm boshqaruvi va tahlilini qo'llab-quvvatlashga xizmat qiladi [12].

Samarqand viloyatida turizm statistikasi, joylashtirish, transport, xarajatlar, qoniqish va hududiy harakatlar to'g'risidagi ma'lumotlarni yagona analitik platformaga birlashtirish boshqaruv qarorlarining tezkorligi va asoslanganligini oshiradi.

Turizm boshqaruvi samaradorligini faqat turistlar soni bilan baholash yetarli emas. Uni iqtisodiy natijalar, qolish muddati, xizmat sifati, infratuzilmadan foydalanish, qoniqish, hududiy taqsimot va barqarorlik bilan birgalikda ko'rib chiqish zarur.

Tadqiqot natijasida statistik tahlil, nisbiy ko'rsatkichlar, integral indeks, benchmarking, DEA, ekonometrik modellashtirish va KPI monitoringini yagona tizimga birlashtirish maqsadga muvofiqligi asoslandi. Bu usullar bir-birini to'ldirib, boshqaruvning turli jihatlarini ochib beradi.

Samarqand sharoitida ayniqsa o'rtacha qolish muddati, turist-tunlari, xizmat sifati, qoniqish, hududiy oqimlar va bir turistga to'g'ri keladigan iqtisodiy natijalarni muntazam monitoring qilish muhimdir. Statistik ma'lumotlarni raqamli manbalar bilan to'ldirish tizim samaradorligini oshiradi.

Umuman, "ko'proq turist jalb qilish" modelidan "har bir turistdan yuqoriroq iqtisodiy va ijtimoiy qiymat yaratish" modeliga o'tish viloyatning uzoq muddatli raqobatbardoshligini ta'minlashning muhim sharti hisoblanadi. OECD 2026-yilgi yondashuvlarida ham iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik natijalarni muvozanatlashtirish hamda ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilishga urg'u berilgan. [9].

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

Foydalanilgan adabiyotlar va snoskalar

[1] Dupeyras A., MacCallum N. *Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism: A Guidance Document*. OECD Tourism Papers, No. 2013/02. OECD Publishing, Paris, 2013. DOI: 10.1787/5k47t9q2t923-en.

[2] Dwyer L., Kim C. Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism*. 2003. Vol. 6, No. 5, pp. 369–414. DOI: 10.1080/13683500308667962.

[3] OECD. *Measuring and Monitoring the Competitiveness of Destinations in Portugal*. OECD Tourism Papers, No. 2025/05. OECD Publishing, Paris, 2025. DOI: 10.1787/6a7ad47c-en.

[4] OECD. *OECD Tourism Trends and Policies 2024*. OECD Publishing, Paris, 2024. Ayniqsa turizmning iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik ko'rsatkichlarini shakllantirishga bag'ishlangan 3-bobdan foydalanilgan.

[5] Kozak M. Introducing Destination Benchmarking: A Conceptual Approach. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 2004. Vol. 28, No. 3, pp. 281–297. DOI: 10.1177/1096348003256603.

[6] Charnes A., Cooper W.W., Rhodes E. Measuring the Efficiency of Decision Making Units. *European Journal of Operational Research*. 1978. Vol. 2, No. 6, pp. 429–444. DOI: 10.1016/0377-2217(78)90138-8.

[7] Banker R.D., Charnes A., Cooper W.W. Some Models for Estimating Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis. *Management Science*. 1984. Vol. 30, No. 9, pp. 1078–1092. DOI: 10.1287/mnsc.30.9.1078.

[8] OECD. *Using Alternative Data Sources and Tools to Measure and Monitor Tourism*. OECD Tourism Papers, No. 2025/11. OECD Publishing, Paris, 2025. DOI: 10.1787/09ad7240-en.

[9] OECD. *OECD Tourism Trends and Policies 2026*. OECD Publishing, Paris, 2026.

[10] Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988. Vol. 64, No. 1, pp. 12–40.

[11] Cronin J.J., Taylor S.A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 1992. Vol. 56, No. 3, pp. 55–68. DOI: 10.1177/002224299205600304.

[12] OECD. *The Portugal TravelBI Data Hub*. In: *Using Alternative Data Sources and Tools to Measure and Monitor Tourism*. OECD, 2025.

Qo'shimcha metodik manba: UN Tourism. *International Recommendations for Tourism Statistics 2008 (IRTS 2008)* va *Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008 (TSA:RMF 2008)*. Ushbu hujjatlar turizm statistikasi va turizmning iqtisodiy hissasini o'lchashning xalqaro metodologik asoslarini tashkil etadi.

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