



INNOVATION IQTISODIYOT

Ilmiy-amaliy elektron jurnal

2026

№9

ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА

Научно-практический электронный журнал

INNOVATIVE ECONOMY

Scientific and practical electronic journal



Indexlanadigan bazalar: Google Scholar



Crossref



OpenAIRE



С/БЕРИЕНКА



INNOVATION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY
ELEKTRON JURNAL

9-jild
9-son
Sentyabr, 2026

September, 2026
Volume 9
Number 9

ИННОВАЦИОННАЯ
ЭКОНОМИКА
Научно-практический
электронный журнал

INNOVATIVE ECONOMY
Electronic scientific and
practical journal



INNOVATSION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON JURNAL

ISSN: 3030-315X

globalsciencehub.uz

Muassis:

Qarshi davlat texnika universiteti

Tahririyat Kengashi raisi:

R.X.Ergashev, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Tahririyat Kengashi raisi o‘rinbosari:

S.N.Xamrayeva, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Mas’ul muharrir:

N.A.Ochilova, PhD, dotsent

Texnik muharrir:

S.J.Qulmurotov

Jurnal har oyda bir marotaba elektron shaklda jurnalning rasmiy sayti orqali nashr etiladi.

Tahririyat manzili:

180100, Qarshi shahri, Mustaqillik ko‘chasi 225-uy Tel.:

+998 (75) 221 09 23

+998 (93) 902 72 63

Faks: +998 (75) 221 1395

innoeconomic@kstu.uz

“Innovatsion iqtisodiyot” ilmiy - amaliy elektron jurnali O‘zbekiston Respublikasi Oliy ta’lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2025-yil 5-apreldagi 369-sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro‘yxatiga kiritilgan.

Jurnalda quyidagi ruknlar asosida maqolalar nashr etiladi:

1. Nazariya va metodologiya
2. Raqamli iqtisodiyot
3. Mintaqa va tarmoqlar iqtisodiyoti
4. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik
5. Inson kapitali iqtisodiyoti
6. Menejment va marketing
7. Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
8. Moliya, kredit va investitsiya
9. Ekonometrika va statistika
10. Xizmat ko‘rsatish va turizm sohasi

TAHRIRIYAT KENGASHI:

Tahririyat Kengashining xalqaro a'zolari:

Ovchinnikov Viktor Nikolayevich - i.f.d., professor, akademik (Janubiy Federal Universitet, Rossiya)

Solodovnikov Sergiy Yurevich - i.f.d., professor (Belorussiya milliy texnika universiteti)

Sidorov Viktor Aleksandrovich - i.f.d., professor, (Kuban davlat universiteti)

Shevchenko Igor Viktorovich - i.f.d., professor (Kuban davlat universiteti, Rossiya)

Kusainov Xalel Xaymullievich - i.f.d., professor, akademik (Qozog‘iston Respublikasi Milliy fanlar akademiyasi)

Samandarzoda Iskandar Hakim - Iqtisodiyot fanlari doktori (Sh.Shotemur nomidagi Tojikiston agrar universiteti)

Gibadullin Artur Arturovich - i.f.n. dotsent (Milliy tadqiqot universiteti, Moskva energetika instituti, Rossiya)

Sergey Aleksandrovich Voynash - ilmiy xodim (P.Lumumbi nomidagi Rossiya xalqlar do‘stligi universiteti)

Valentina Nikolayevna Pulyayeva - iqtisod fanlari nomzodi, dotsent (Rossiya Federatsiyasi hukumati qoshidagi Moliya universiteti)

Dmitriy Evgenievich Morkovkin, iqtisod fanlari nomzodi, dotsent (Moliya universiteti, Rossiya Federatsiyasi hukumati)

Sadriddinov Manuchehr Islomiddinovich - i.f.d., professor, (Tojikiston Respublikasi Milliy fanlar Akademiyasi)

Perskaya Viktoriya Vadimovna - i.f.d., professor, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)

Molchanov Igor Nikolayevich - i.f.d., professor, (Lomonosov nomidagi Moskva davlat universiteti)

Basova Mariya Mixaylovna - i.f.d., professor, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)

Aleksandr Leonidovich Chupin, iqtisod fanlari nomzodi (P.Lumumbi nomidagi Rossiya xalqlar do‘stligi universiteti)

Nezamaykin Valeriy Nikolayevich - i.f.d., professor, (Rossiya davlat gumanitar universiteti)

Nikonorova Alla Vladimirovna - i.f.n., dotsent, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)

Dmitriyeva Olga Aleksandrovna - i.f.n., dotsent, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)

Shvets Yuriy Yuryevich - i.f.n., dotsent, (Rossiya Fanlar akademiyasining Nazorat fanlari instituti)

Kolosova Yelena Valeryevna - i.f.n., dotsent, (Plexanov nomidagi Rossiya iqtisodiyot universiteti)

Tahririyat Kengashi a'zolari:

Gulyamov Saidaxror Saidaxmedovich - i.f.d., professor, akademik

Pardayev Mamayunus Qarshiboyevich - i.f.d., professor

Navruz-zoda Baxtiyor Negmatovich - i.f.d., professor

Xatamov Ochildi Qurbonovich - i.f.d., professor

Fayziyeva Shirin Shodmonovna - i.f.n., professor

Jumayeva Gulrux Jo‘raqulovna - i.f.n., professor

Egamberdiyeva Salima Raimovna - i.f.n., dotsent

Erkayeva Gulbahor Panjiyevna - i.f.n., professor

Yakubova Shamshinur Shuxratovna - i.f.d., (DSc) dotsent

Amirqulov Shuhrat Olimovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Samiyeva Gulnoza Toxirovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Aliqulov Azamat Tuyg‘unovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Aminov Fazlitdin Baxadirovich - i.f.n., dotsent

Xo‘jaqulova Nigora Rustamovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Turobov Sherzod Alisherovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Alimova Munisa Yulchiyevna - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Ergasheva Nasiba Raxmatullayevna - i.f.d., (DSc), dotsent

Boboqulov Sanjar Baxromkulovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Djalilov Raxmonkul Hamidovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Nomazov Baxrom Bobomurodovich - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Alimxanova Nigora Alimxanovna - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Jonuzokov Mirzabek Kulmamatovich - i.f.f.d. (PhD), dotsent

Muxammadiyeva Yulduz Yusupovna - i.f.f.d. (PhD)

Tursunova Aziza Xoshimovna - i.f.f.d. (PhD)

Xolliyev Sherali Baxtiyorovich - i.f.f.d. (PhD)

Panjiyev Samijon Aliqulovich - PhD, dotsent



ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА

Научно-практический электронный журнал

ISSN: 3030-315X

globalsciencehub.uz

Учредитель:

Каршинский государственный технический университет

Председатель редакционного совета:

Р.Х.Эргашев, доктор экономических наук, профессор

Заместитель председателя редакционного совета:

С.Н.Хамраева, доктор экономических наук, профессор

Ответственный редактор:

Н.А.Очилова, PhD, доцент

Технический редактор:

С.Ж.Кулмуротов

Журнал издается один раз в месяц в электронной форме и публикуется через официальный сайт журнала.

Адрес редакции:

180100, г. Карши, ул. Мустакиллик, дом 225

Тел: +998 (75) 221 09 23

+998 (93) 902 72 63

Факс: +998 (75) 221 1395

E-mail: innoeconomic@kstu.uz

Научно-практический электронный журнал «Инновационная экономика» включён в перечень национальных научных изданий на основании решения Президиума Высшей аттестационной комиссии при Министерстве высшего образования, науки и инноваций Республики Узбекистан от 5 апреля 2025 года № 369.

В журнале публикуются статьи по следующим рубрикам:

1. Теория и методология
2. Цифровая экономика
3. Экономика регионов и отраслей
4. Малый бизнес и частное предпринимательство
5. Экономика человеческого капитала
6. Менеджмент и маркетинг
7. Бухгалтерский учет, экономический анализ и аудит
8. Финансы, кредит и инвестиции
9. Эконометрика и статистика
10. Сфера услуг и туризм

Редакционная коллегия:

Международные члены Совета редколлегии:

Овчинников Виктор Николаевич - д.э.н., профессор, академик (Южный федеральный университет, Россия)

Солодовников Сергей Юрьевич - д.э.н., профессор (Белорусский национальный технический университет)

Виктор Александрович Сидоров - д.э.н., профессор, (Кубанский государственный университет)

Шевченко Игорь Викторович - д.э.н., профессор (Кубанский государственный университет)

Кусаинов Халел Хаймуллович - д.э.н., профессор, академик (НААН Республика Казахстан)

Самандарзода Искандар Хаким - д.э.н., профессор (Таджикистанский аграрный университет им. Ш. Шотемура)

Гибатуллин Артур Артурович - к.э.н., доцент (Национальный исследовательский университет «Московский энергетический институт»)

Войнаш Сергей Александрович - научный сотрудник (Российского университета дружбы народов имени П.Лумумби)

Пуляева Валентина Николаевна - к.э.н., доцент (Финансовый университет при Правительстве РФ)

Морковкин Дмитрий Евгеньевич - к.э.н., доцент (Финансовый университет Правительство РФ)

Садриддинов Манучехр Исламиддинович - д.э.н., профессор (Национальная академия наук Республики Таджикистан)

Перская Виктория Вадимовна - д.э.н., профессор (Финансовый университет при Правительстве РФ)

Молчанов Игорь Николаевич - д.э.н., профессор (Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова)

Басова Мария Михайловна - д.э.н., профессор (Финансового университета Российской Федерации)

Чупин Александр Леонидович - к.э.н. (Российского университета дружбы народов имени П. Лумумби)

Незаймакин Валерий Николаевич - д.э.н., профессор (РГТУ)

Никонорова Алла Владимировна - к.э.н., доцент (Финансового университета Российской Федерации)

Дмитриева Ольга Александровна - к.э.н., доцент (Финансового университета Российской Федерации)

Швец Юрий Юрьевич - к.э.н., доцент (Институт проблем управления РАН)

Колосова Елена Валерьевна - к.э.н., доцент (Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова)

Члены Совета редколлегии:

Гулямов Саидхорр Саидхмедович - д.э.н., профессор, академик

Пардаев Мамаюнус Каршибоевич - д.э.н., профессор

Навруз-зода Бахтиёр Негматович - д.э.н., профессор

Хатамов Очилди Курбанович - д.э.н., профессор

Файзиева Ширин Шодмоновна - к.э.н., профессор

Жумаева Гулрух Журакуловна - к.э.н., профессор

Эгамбердиева Салима Раимовна - к.э.н., доцент

Еркаева Гулбахор Панжиевна - к.э.н., профессор

Якубова Шамина Шухратовна - д.э.н., (DSc), доцент

Амиркулов Шухрат Олимович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Самиева Гулноза Тохировна - д.ф.э.наук., (PhD), доцент

Алигулов Азамат Туйгунович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Аминов Фазлитдин Бахадирович - к.э.н., доцент

Хужакулова Нигора Рустамовна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Туробов Шерзод Алишерович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Алимова Муниса Юльчиевна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Эрашьева Насиба Рахматуллаевна - д.э.н., (DSc), доцент

Бобоккулов Санжар Бахромкулович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Джалилов Рахмонкул Хамидович - д.ф.э., (PhD), доцент

Номазов Бахром Бобомуродович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Алимханова Нигора Алимхановна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Джанузакон Мирзабек Кулмаматович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Мухаммадиева Юлдуз Юсуповна - д.ф.э.н., (PhD)

Турсунова Азиза Хошимовна - д.ф.э.н., (PhD)

Холлиев Шерали Бахтиёрович - д.ф.э.н., (PhD)

Панджиев Самиджон Аликулич - PhD, доцент



TURIZM XIZMATLARIDA VAQTN BOSHQARISHNING XIZMAT SAMARADORLIGI VA MIJOZ QONIQISHIGA TA'SIRI

Tolipova Malika Saloxidinovna

ВЛИЯНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ВРЕМЕНЕМ В ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГАХ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

Толипова Малика Салохидиновна

THE IMPACT OF TIME MANAGEMENT IN TOURISM SERVICES ON SERVICE EFFICIENCY AND CUSTOMER SATISFACTION

Tolipova Malika Salokhidinovna

Annotatsiya. Mazkur maqolada turizm xizmatlarida vaqtni boshqarishning xizmat samaradorligi va mijoz qoniqishiga ta'siri o'rganilgan. Tadqiqotning maqsadi raqamli texnologiyalar, vaqtni boshqarish, xizmat tezligi, xizmat samaradorligi va mijoz qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlikni aniqlashdan iborat.

Kalit so'zlar: turizm xizmatlari, vaqtni boshqarish, time management, raqamli texnologiyalar, xizmat tezligi, xizmat samaradorligi, mijoz qoniqishi, raqamli transformatsiya, smart tourism.

Аннотация. В статье рассматривается влияние управления временем на эффективность туристских услуг и удовлетворённость клиентов. Цель исследования заключается в выявлении взаимосвязи между цифровыми технологиями, управлением временем, скоростью обслуживания, эффективностью услуг и удовлетворённостью клиентов.

Ключевые слова: туристские услуги, управление временем, time management, цифровые технологии, скорость обслуживания, эффективность услуг, удовлетворённость клиентов, цифровая трансформация, smart tourism.

Abstract. This article examines the impact of time management on the efficiency of tourism services and customer satisfaction. The aim of the study is to identify the relationship between digital technologies, time management, service speed, service efficiency, and customer satisfaction.

Keywords: tourism services, time management, digital technologies, service speed, service efficiency, customer satisfaction, digital transformation, smart tourism.

KIRISH

Turizm xizmatlari zamonaviy iqtisodiyotning jadal rivojlanayotgan yo'nalishlaridan biri bo'lib, unda xizmat sifati va mijoz tajribasini ta'minlashda vaqt omili tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda. Turistik xizmatlarning o'ziga xos xususiyati shundaki, mijoz tomonidan xizmatning qiymati faqat uning yakuniy natijasi bilan emas, balki xizmatning qanchalik tez, qulay va o'z vaqtida taqdim etilishi bilan ham baholanadi. Shu sababli vaqt resurslaridan samarali foydalanish turizm korxonalarining xizmat samaradorligi, mijoz qoniqishi va raqobatbardoshligini ta'minlovchi muhim omillardan biri hisoblanadi.

Turizm sohasining raqamli transformatsiyasi vaqt omilining ahamiyatini yanada kuchaytirmoqda. Onlayn bronlashtirish, mobil ilovalar, elektron to'lov tizimlari,

CRM platformalari, avtomatlashtirilgan xizmatlar va sun'iy intellektga asoslangan texnologiyalar mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni tezlashtirish, axborot almashinuvini soddalashtirish va xizmat jarayonlarini optimallashtirish imkonini bermoqda. Raqamli texnologiyalarning turizm sohasiga kirib kelishi xizmat ko'rsatish jarayonlarining tezligi va qulayligini oshirish bilan birga, korxonalarda vaqt resurslarini qayta tashkil etish va samarali boshqarish zaruratini ham kuchaytirmoqda.

Biroq raqamli texnologiyalarning joriy etilishi o'z-o'zidan yuqori xizmat samaradorligini ta'minlamaydi. Texnologiyalardan samarali foydalanish xizmat jarayonlarini to'g'ri tashkil etish, xodimlarning ish vaqtini oqilona taqsimlash, mijozlarning kutish vaqtini qisqartirish va xizmat bosqichlarini



muvofiglashtirishni talab etadi. Shu sababli vaqtni boshqarish raqamli texnologiyalar imkoniyatlarini real xizmat natijalariga aylantiruvchi muhim boshqaruv mexanizmi sifatida namoyon bo'ladi.

O'zbekistonda ham turizm xizmatlarining sifati va samaradorligini oshirish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish hamda turizm xizmatlarini rivojlantirish masalalari muhim yo'nalishlardan biri hisoblanadi. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonuni turizm sohasidagi munosabatlarning huquqiy asoslarini belgilab, turizm xizmatlarini ko'rsatish va sohani rivojlantirish bilan bog'liq munosabatlarni tartibga soladi [1].

Shu nuqtayi nazardan, turizm xizmatlarida vaqtni boshqarishning xizmat samaradorligi va mijoz qoniqishiga ta'sirini o'rganish ilmiy va amaliy jihatdan dolzarb hisoblanadi. Mazkur tadqiqotning maqsadi raqamli texnologiyalar, vaqtni boshqarish, xizmat tezligi, xizmat samaradorligi va mijoz qoniqishi o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni aniqlash hamda vaqtni boshqarishning ushbu jarayondagi vositachilik rolini asoslashdan iborat.

ADABIYOTLAR SHARHI

Turizm xizmatlarining raqamli transformatsiyasi xizmat ko'rsatish jarayonlarini tezlashtirish, operatsion faoliyatni optimallashtirish va mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni takomillashtirishning muhim omiliga aylanmoqda. Gretzel U., Sigala M., Xiang Z. va Koo C. smart tourism konsepsiyasini tadqiq etib, raqamli texnologiyalar va ma'lumotlardan foydalanish turizm qiymatini yaratishning muhim asoslaridan biri ekanligini ta'kidlagan [2].

Buhalis D. va Amaranggana A. smart tourism destinations konsepsiyasi doirasida texnologiyalar turizm ishtirokchilarini o'zaro bog'lash, axborotni tezkor almashish va xizmatlarni turistlarning ehtiyojlariga moslashtirish imkonini berishini asoslagan. Ushbu yondashuv raqamli texnologiyalarni turizm xizmatlarida vaqt resurslaridan samarali foydalanish vositasi sifatida ko'rib chiqishga imkon beradi [3].

Vaqtni boshqarish masalasida Macan T.H. vaqtni boshqarish jarayonini rejalashtirish, vaqt ustidan nazorat va tegishli xatti-harakatlar bilan bog'liq jarayon sifatida o'rgangan. Uning tadqiqoti vaqtni boshqarishning turli mehnat natijalari bilan murakkab munosabatga ega ekanligini ko'rsatadi. Bu yondashuv vaqtni boshqarishni xizmat samaradorligiga to'g'ridan-to'g'ri ta'sir qiluvchi omil sifatida emas, balki xizmat jarayonlarining boshqa

elementlari orqali natijaga ta'sir qiluvchi mexanizm sifatida o'rganish zarurligini ko'rsatadi [9].

Turizm xizmatlarida vaqtning ahamiyati, ayniqsa, xizmat tezligi bilan bog'liq. Mijozning kutish vaqti, murojaatga javob berish tezligi, buyurtmani bajarish muddati va muammolarni hal qilish tezligi xizmat tajribasiga bevosita ta'sir qiladi. Shu sababli vaqtni boshqarish xizmat tezligini shakllantiruvchi muhim boshqaruv omili sifatida qaralishi mumkin [4].

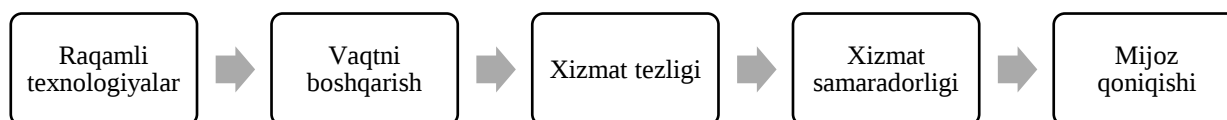
Mavjud tadqiqotlardan kelib chiqib, mazkur maqolada raqamli texnologiyalar, vaqtni boshqarish, xizmat tezligi, xizmat samaradorligi va mijoz qoniqishi yagona konseptual zanjir sifatida ko'rib chiqiladi. Tadqiqotning asosiy farqli jihati Time Managementni raqamli texnologiyalar va xizmat natijalari o'rtasidagi markaziy vositachi mexanizm sifatida ajratib ko'rsatishdan iborat.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Mazkur tadqiqot turizm xizmatlarida vaqtni boshqarishning xizmat samaradorligiga ta'sirini hamda raqamli texnologiyalar, xizmat tezligi va mijoz qoniqishi o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni aniqlashga qaratilgan integratsiyalashgan konseptual model asosida olib borildi. Ushbu modelga ko'ra, raqamli texnologiyalardan foydalanish turizm xizmatlarida operatsion jarayonlarni avtomatlashtirish va optimallashtirish orqali vaqtni boshqarish samaradorligini oshiradi. O'z navbatida, samarali tashkil etilgan time management xizmat ko'rsatish tezligini yaxshilaydi, xizmat tezligining oshishi esa xizmat samaradorligi va mijoz qoniqishining yaxshilanishiga olib keladi.

Tadqiqotda turizm xizmatlaridan foydalangan 80 nafar turist va 20 nafar turizm sohasi xodimi, jami 100 nafar respondent ishtirok etdi. Ma'lumotlarni yig'ish uchun strukturaviy so'rovnomma ishlab chiqilib, unda raqamli texnologiyalardan foydalanish, vaqtni boshqarish, xizmat tezligi, xizmat samaradorligi va mijoz qoniqishini baholashga qaratilgan savollardan foydalanildi. Respondentlarning fikrlari 5 ballik Likert shkalasi asosida baholandi.

Tadqiqotda time management vositachi (mediator) o'zgaruvchi sifatida qaralib, raqamli texnologiyalar va xizmat samaradorligi o'rtasidagi bog'liqlikda vaqt omilining rolini tushuntirib beradi. Shuningdek, xizmat tezligi vaqtni boshqarish va xizmat samaradorligi o'rtasidagi munosabatni izohlovchi muhim omil sifatida modelga kiritildi.



1-rasm. Konseptual model

Tadqiqot ma'lumotlarini tahlil qilishda deskriptiv statistika, korelyatsiya va regression tahlilidan foydalanish ko'zda tutilgan. Deskriptiv tahlil orqali asosiy o'zgaruvchilarning umumiy holati, korelyatsiya tahlili orqali ular o'rtasidagi bog'liqliklar, regression tahlili orqali esa asosiy ta'sir yo'nalishlari baholanadi. Vositachilik tahlili orqali time management va xizmat

tezligining raqamli texnologiyalar hamda xizmat natijalari o'rtasidagi munosabatlardagi roli aniqlanadi.

Mazkur metodologik yondashuv turizm xizmatlarida vaqtni boshqarishning raqamli texnologiyalarni xizmat samaradorligiga aylantiruvchi muhim boshqaruv mexanizmi sifatidagi rolini aniqlash imkonini beradi.

TAHLIL VA NATIJALAR



respondentlarning turizm xizmatlaridan foydalanish tajribasi asosida tahlil qilindi. Olingan ma'lumotlar raqamli texnologiyalardan foydalanish, vaqtni boshqarish, xizmat tezligi, xizmat samaradorligi va mijoz qoniqishi o'rtasida o'zaro bog'liqlik mavjudligini ko'rsatdi.

Xususan, raqamli texnologiyalardan foydalanish xizmat jarayonlarini soddalashtirish, takroriy operatsiyalarni kamaytirish, axborot almashinuvini tezlashtirish va mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun sarflanadigan vaqtni qisqartirish imkonini berishi aniqlandi.

Tadqiqot natijalari vaqtni boshqarishning xizmat samaradorligini shakllantirishdagi muhim rolini ko'rsatdi. Xizmat jarayonlarini rejalashtirish, vazifalarni ustuvorlashtirish, mijozlar oqimini muvofiqlashtirish va xodimlarning ish vaqtini samarali taqsimlash xizmat ko'rsatishdagi ortiqcha vaqt sarfini kamaytirishga xizmat qiladi.

Shuningdek, vaqtni samarali boshqarish xizmat tezligining oshishiga ijobiy ta'sir ko'rsatishi kuzatildi. Mijoz murojaatlariga tezkor javob berish, xizmatlarni o'z vaqtida taqdim etish va yuzaga keladigan muammolarni tezkor hal qilish xizmat tajribasining yaxshilanishiga olib keladi.

Natijalar xizmat tezligi va xizmat samaradorligi o'rtasida ham uzviy bog'liqlik mavjudligini ko'rsatdi. Xizmat jarayonlarining tez va muvofiqlashtirilgan tarzda tashkil etilishi mavjud vaqt va mehnat resurslaridan samaraliroq foydalanishga imkon beradi.

Shuningdek, xizmat samaradorligining mijoz qoniqishiga ijobiy ta'siri aniqlandi. Xizmatning tez, qulay va o'z vaqtida taqdim etilishi mijozlarning kutilmalarini qondirish, ijobiy xizmat tajribasini shakllantirish va qayta foydalanish istagini oshirishga yordam beradi.

Tadqiqotning muhim natijalaridan biri raqamli texnologiyalarning xizmat samaradorligiga ta'sirida vaqtni boshqarishning vositachilik roliga bog'liqdir. Ya'ni raqamli texnologiyalar o'z-o'zidan xizmat samaradorligini kafolatlamaydi. Ularning samarasi texnologik imkoniyatlardan foydalanib, vaqt resurslarini qanday tashkil etish va xizmat jarayonlarini qanchalik samarali muvofiqlashtirishga bog'liq.

Shu sababli turizm korxonalarida raqamli texnologiyalarni joriy etish bilan bir qatorda, time management ko'nikmalarini rivojlantirish va xizmat jarayonlarini vaqt nuqtayi nazaridan qayta tashkil etish ham muhim hisoblanadi.

Tadqiqot natijalari turizm xizmatlarida raqamli texnologiyalar va xizmat samaradorligi o'rtasidagi bog'liqlikni tushuntiruvchi mavjud ilmiy qarashlar bilan umumiy jihatdan mos keladi. Gretzel U., Sigala M., Xiang Z. va Koo C. smart tourismni turizm destinatsiyalari, korxonalar va turistlarning zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalariga tobora ko'proq tayanishi bilan bog'laydi. Mazkur yondashuv tadqiqotimizdagi raqamli texnologiyalar xizmat jarayonlarini optimallashtirishi haqidagi xulosani qo'llab-quvvatlaydi.

Buhalis D. va Amaranggana A. smart tourism muhitida texnologik platformalar orqali turizm

faoliyatiga oid ma'lumotlarni tezkor almashish va xizmatlarni turistlarning ehtiyojlariga moslashtirish mumkinligini ko'rsatgan. Bizning tadqiqot ushbu yondashuvni vaqt omili bilan to'ldiradi. Ya'ni raqamli texnologiyalar nafaqat axborot almashinuvi va personalizatsiyani, balki xizmat jarayonida vaqtni tejash va uni samarali taqsimlashni ham ta'minlaydi.

Vaqtni boshqarish bo'yicha Macan T.H. tomonidan ishlab chiqilgan jarayon modeli vaqtni boshqarish xatti-harakatlarining ish jarayonidagi turli natijalar bilan bog'liqligini o'rgangan. Tadqiqotda vaqtni boshqarishning ayrim jihatlarini ishdagi stress va qoniqish bilan bog'liq bo'lsa-da, ish samaradorligiga ta'siri har doim ham to'g'ridan-to'g'ri namoyon bo'lmagan. Bu holat bizning tadqiqotimiz uchun muhim bo'lib, time managementni to'g'ridan-to'g'ri natija emas, balki xizmat tezligi orqali xizmat samaradorligiga ta'sir qiluvchi vositachi mexanizm sifatida ko'rib chiqishga asos beradi.

Tadqiqotning yana bir muhim jihati shundaki, vaqtni boshqarish turizm xizmatlarida oddiy xodimlik ko'nikmasi sifatida emas, balki raqamli texnologiyalar va xizmat natijalari o'rtasidagi strategik boshqaruv mexanizmi sifatida talqin qilindi. Bu esa turizm korxonalarida raqamli transformatsiya jarayonlarini tashkil etishda texnologik infratuzilma bilan bir qatorda inson resurslari va vaqt resurslarini boshqarishga ham e'tibor qaratish zarurligini ko'rsatadi.

Xizmat tezligi va mijoz qoniqishi o'rtasidagi munosabat ham turizm xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari bilan izohlanadi. Turistik xizmat ko'pincha mijoz ishtirokida amalga oshirilgani sababli kutish vaqti, xizmatni olish tezligi va muammolarni hal qilish muddati xizmat tajribasining bevosita qismiga aylanadi.

Shu nuqtayi nazardan, tadqiqotning ilmiy yangiligi raqamli texnologiyalarni xizmat samaradorligiga bevosita ta'sir qiluvchi omil sifatida emas, balki vaqtni boshqarish va xizmat tezligi orqali xizmat natijalariga ta'sir ko'rsatuvchi omil sifatida talqin qilish bilan belgilanadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Mazkur tadqiqot turizm xizmatlarida vaqtni boshqarishning xizmat samaradorligiga ta'sirini hamda raqamli texnologiyalar, xizmat tezligi va mijoz qoniqishi o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni aniqlashga qaratildi. Tadqiqot natijalari vaqt omili turizm xizmatlarida nafaqat operatsion jarayonlarni tashkil etish, balki xizmat sifati va mijoz tajribasini shakllantirishda ham muhim ahamiyatga ega ekanligini ko'rsatdi.

Raqamli texnologiyalardan foydalanish xizmat jarayonlarini avtomatlashtirish, axborot almashinuvini tezlashtirish va takroriy operatsiyalarni kamaytirish orqali vaqt resurslaridan samarali foydalanish imkoniyatlarini kengaytiradi. Biroq texnologiyalarning mavjudligi o'z-o'zidan yuqori xizmat samaradorligini ta'minlamaydi. Ularning samarasi, avvalo, vaqtni qanday boshqarish va xizmat jarayonlarini qanday tashkil etishga bog'liq.

Tadqiqot vaqtni boshqarishning xizmat tezligiga, xizmat tezligining esa xizmat samaradorligiga ijobiy ta'sir ko'rsatishini nazariy jihatdan asoslash imkonini berdi. Xizmat samaradorligining oshishi esa



mijozlarning xizmatdan qoniqishiga, qayta foydalanish istagiga va xizmat tajribasining ijobiy shakllanishiga xizmat qiladi.

Shu sababli turizm korxonalarida raqamli transformatsiyani amalga oshirishda texnologiyalarni joriy etishning o'zi bilan cheklanmasdan, vaqt resurslarini strategik boshqarish tizimini ham shakllantirish zarur. Onlayn bronlashtirish, elektron to'lov, mobil xizmatlar, CRM tizimlari, avtomatlashtirilgan murojaatlarni boshqarish va sun'iy intellekt asosidagi virtual yordamchilar xizmat jarayonlarida vaqt yo'qotishlarini kamaytirishning samarali vositalari bo'lishi mumkin.

Umuman olganda, tadqiqot natijalari "Raqamli texnologiyalar → Vaqtni boshqarish → Xizmat tezligi → Xizmat samaradorligi → Mijoz qoniqishi" modeli turizm xizmatlarida vaqt samaradorligini boshqarishning muhim mexanizmini ifodalashini ko'rsatdi. Mazkur yondashuv turizm korxonalariga raqamli transformatsiyani nafaqat texnologik yangilanish, balki vaqt resurslarini samarali boshqarish, xizmat tezligini oshirish va mijoz qiymatini yaratishga qaratilgan kompleks boshqaruv jarayoni sifatida tashkil etish imkonini beradi.

Tadqiqotning cheklovi respondentlar sonining nisbatan kichikligi va turizm xizmatlarining turli segmentlarining yagona tanlanmada ko'rib chiqilganligi bilan bog'liq. Kelgusidagi tadqiqotlarda respondentlar sonini kengaytirish, mehmonxona, restoran, transport, turagentlik va turoperatorlik xizmatlarini alohida o'rganish hamda taklif etilgan modelni kengroq empirik ma'lumotlar asosida tekshirish maqsadga muvofiq.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonuni. 2019-yil 18-iyul, O'RQ-549-son. — Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi (LexUZ).
2. Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., Koo, C. Smart tourism: Foundations and developments. // *Electronic Markets*. — 2015. — Vol. 25, No. 3. — P. 179–188. — DOI: 10.1007/s12525-015-0196-8.
3. Buhalis, D., Amaranggana, A. Smart Tourism Destinations: Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. // *Information and*

Communication Technologies in Tourism 2015. — Springer, 2015. — P. 377–389. — DOI: 10.1007/978-3-319-14343-9_28.

4. Tolipova, M. Taym menejment texnologiyasi asosida kasbiy ta'lim tashkilotlari o'quvchilarini kasbiy faoliyatga tayyorlash metodikasini takomillashtirish PhD dissertatsiyasi. Toshkent: Kasbiy ta'limni rivojlantirish instituti, 2025.

5. Boes, K., Buhalis, D., Inversini, A. Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. // *International Journal of Tourism Cities*. — 2016. — Vol. 2, No. 2. — P. 108–124. — DOI: 10.1108/IJTC-12-2015-0032.

6. Buhalis, D., Law, R. Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet — The state of eTourism research. // *Tourism Management*. — 2008. — Vol. 29, No. 4. — P. 609–623.

7. Neuhofer, B., Buhalis, D., Ladkin, A. Smart technologies for personalized experiences: A case study in the hospitality domain. // *Electronic Markets*. — 2015. — Vol. 25. — P. 243–254.

8. 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. — P. 12–40.

9. Macan, T.H. Time management: Test of a process model. // *Journal of Applied Psychology*. — 1994. — Vol. 79, No. 3. — P. 381–391. — DOI: 10.1037/0021-9010.79.3.381.

10. Tolipova M.S. Turizm va mehmondo'stlik asoslari. — Toshkent: Sunrise-pro, 2025. — 44-54.

Muallif(lar) haqida / Сведения об авторе / Author details

Tolipova Malika Saloxidinovna Toshkent Kimyo Xalqaro Universiteti "Turizm" kafedrasida dotsenti (PhD) / Толипова Малика Салохидиновна — доцент кафедры «Туризм» Ташкентского международного университета Кимё, PhD. / Tolipova Malika Salokhidinovna — Associate Professor (PhD), Department of Tourism, Kimyo International University in Tashkent.

E-mail: malikahon2003@mail.ru



INNOVATION
IQTISODIYOT
ILMIY-AMALIY ELEKTRON
JURNAL

ISSN: 3030-315X



t.me/kstu_uz



Qarshi shahri,
Mustaqillik ko'chasi 225



www.kstu.uz
www.ojs.kstu.uz