

## “SAYYOHLAR XAVFSIZLIGI VA XIZMAT SIFATI – TURIZMNING ASOSIY MEZONI”

Xushmanova Madina<sup>1</sup>

Qayumova Shohista<sup>2</sup>

Baratova Durdona<sup>3</sup>

Ashurova Hurriyat<sup>4</sup>

Shoimova Go'zal<sup>5</sup>

*Denov tadbirkorlik va pedagogika instituti*

### KEYWORDS

turizm, sayyohlar xavfsizligi, xizmat sifati, transport xavfsizligi, sog'liqni saqlash, kiberxavfsizlik, xalqaro tajriba, O'zbekiston turizmi, xavfsiz muhit, xizmat ko'rsatish standartlari.

### ABSTRACT

Ushbu maqolada turizm sohasining rivojlanishida sayyohlar xavfsizligi va xizmat sifatining hal qiluvchi o'rni yoritilgan. Sayyohlar xavfsizligi jismoniy, transport, sog'liq va ma'lumot xavfsizligi kabi yo'nalishlarda tahlil qilinib, xalqaro tajribalar orqali misollar keltirilgan. Shuningdek, maqolada O'zbekistonning turizm salohiyati va ushbu omillarni kuchaytirish bo'yicha tavsiyalar ham berilgan.

2181-2675/© 2025 in XALQARO TADQIQOT LLC.

DOI: **10.5281/zenodo.15354540**

This is an open access article under the Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

Sayyohlar xavfsizligi va xizmat sifati-turizmning asosiy mezoni turizm sohasi global iqtisodiyotning eng muhim tarmoqlaridan biri bo'lib, u nafaqat iqtisodiy daromad keltiradi, balki madaniy almashinuvni, xalqlar o'rtasidagi do'stlikni va global hamkorlikni sayohat qiladi, yangi joylarni kashf etadi va o'z tajribalarini boshqalar bilan baham ko'radi. Ammo turizmning muvaffaqiyati ko'p jihatdan ikki asosiy omilga bog'liq: sayyohlarning xavfsizligi va ularga taqdim etiladigan xizmat sifati. Ushbu maqolada ushbu omillarning ahamiyati, ularga ta'sir etuvchi omillar, xalqaro tajribalar va O'zbekistonning turizm sohasidagi imkoniyatlari keng yoritiladi. Sayyohlar Xavfsizligining Turizmdagi O'rni Sayyohlar xavfsizligi har qanday turistik yo'nalishning muvaffaqiyatida hal qiluvchi rol o'ynaydi. Agar sayyoh o'zini xavfsiz his qilmasa, u ma'lum bir mamlakat yoki shaharni ziyorat qilishdan voz kechishi tabiiy. Xavfsizlik masalasi bir nechta muhim jihatlarni o'z ichiga oladi: Jismoniy Xavfsizlik Sayyohlar tabiiy ofatlar, jinoyatchilik yoki ijtimoiy tartibsizliklardan

himoyalangan bo'lishi kerak. Masalan, yer silkinishi kabi tabiiy ofatlarga moyil hududlarda xavfsizlik choralarini oldindan ko'rish zarur. Jinoyatchilik darajasi yuqori bo'lgan joylarda esa politsiya xizmati, videokuzatuv tizimlari va xavfsizlik xodimlarining mavjudligi muhim ahamiyatga ega. Misol uchun, Yaponiya kabi davlatlar jinoyatchilikning past darajasi va xavfsizlikning yuqori standartlari tufayli sayyohlar orasida mashhur. Transport Xavfsizligi Sayyohlarning sayohat paytida foydalanadigan transport vositalari – samolyotlar, poezdlar, avtobuslar yoki taksilar – xavfsiz va ishonchli bo'lishi kerak. Transport infratuzilmasining sifati, xodimlarning malakasi va texnik xizmat ko'rsatish standartlari xavfsizlikning asosiy omillari hisoblanadi. Masalan, Singapur va Dubay kabi shaharlar zamonaviy transport tizimlari va qat'iy xavfsizlik standartlari bilan ajralib turadi. Sog'liq Xavfsizligi Sayyohlarning sog'lig'ini himoya qilish, ayniqsa pandemiyalar davrida, turizm sohasining muhim masalalaridan biridir. Tibbiy xizmatlardan foydalanish imkoniyati, toza ichimlik suvi, gigiena standartlariga rioya qilish va vaksinalar haqida ma'lumot berish sog'liq xavfsizligining asosiy jihatlari hisoblanadi. Masalan, Shveytsariya va Germaniya kabi davlatlar sog'liqni saqlash tizimlarining yuqori sifati bilan sayyohlarni o'ziga jalb qiladi. Ma'lumot Xavfsizligi Zamonaviy dunyoda sayyohlar ko'pincha onlayn platformalar orqali aviachiptalar, mehmonxonalar va boshqa xizmatlarni bron qilishadi. Bu jarayonda ularning shaxsiy ma'lumotlari, masalan, pasport ma'lumotlari yoki bank kartasi raqamlari himoyalangan bo'lishi kerak. Ma'lumotlarning o'g'irlanishi yoki noto'g'ri ishlatilishi sayyohlarning ishonchiga putur yetkazadi. Shuning uchun turistik tashkilotlar zamonaviy kiberxavfsizlik texnologiyalaridan foydalanishlari zarur. Xavfsizlikni ta'minlash nafaqat sayyohlarning qoniqishini oshiradi, balki mamlakatning turistik imidjini mustahkamlaydi. Masalan, Islandiya kabi davlatlar xavfsiz muhit va tabiiy go'zalliklarning muvozanati tufayli sayyohlar orasida katta talabga ega. xizmat sifatining turizmga Ta'siri Xizmat sifati sayyohlarning umumiy tajribasini belgilovchi muhim omildir. Yuqori sifatli xizmat sayyohlarning qaytib kelish ehtimolini oshiradi va ijobiy sharhlar orqali yangi mijozlarni jalb qiladi. Xizmat sifati quyidagi jihatlarni o'z ichiga oladi. Mehmondo'stlik va muloqot sayyohlar o'zlarini mehmon sifatida his qilishlari uchun xodimlarning do'stona munosabati va samimiy muloqoti muhim. Masalan, mehmonxona resepsiyonidagi xodimning tabassumi yoki restorandagi ofitsiantning e'tibori sayyohlarning kayfiyatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Tailand kabi davlatlar mehmondo'stlik madaniyati bilan mashhur bo'lib, bu ularning turizm sohasidagi muvaffaqiyatining asosiy omillaridan biridir. tezlik va samaradorlik sayyohlar uchun vaqt muhim ahamiyatga ega. Bron qilish, ro'yxatdan o'tish, bagajni topshirish yoki boshqa jarayonlarning soddaligi va tezkorligi xizmat sifatining muhim ko'rsatkichidir. Masalan, Dubay xalqaro aeroporti o'zining tezkor xizmatlari va samaradorligi bilan dunyodagi eng yaxshi aeroportlardan biri sifatida tan olingan. Individual yondashuv har bir sayyohning ehtiyojlari turlicha bo'lishi mumkin. Kimdir maxsus ovqatlanish tartibiga ega bo'lsa, boshqasi nogironlar uchun qulayliklarga muhtoj bo'lishi mumkin. Yuqori sifatli xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar sayyohlarning individual ehtiyojlariga moslashishga qodir. Masalan, Yevropa mehmonxonalarida ko'pincha vegetarian, vegan yoki glyutensiz taomlar taklif qilinadi. Tozalik va Qulaylik Mehmonxonalar, restoranlar va jamoat joylarining tozaligi

sayyohlarning qoniqish darajasiga katta ta'sir ko'rsatadi. Toza muhit nafaqat estetik jihatdan yoqimli, balki sog'liq xavfsizligi nuqtai nazaridan ham muhimdir. Singapur kabi shaharlar tozalik va tartibning yuqori standartlari bilan dunyoda yetakchi hisoblanadi. Yuqori xizmat sifati sayyohlarning ijobiy xotiralarini shakllantiradi va ularni o'z tajribalarini ijtimoiy tarmoqlarda yoki sharhlar orqali baham ko'rishga undaydi. Bu esa turistik yo'nalishning obro'sini oshiradi. Xavfsizlik va xizmat Sifatini Ta'minlash Yo'llari Turizm sohasida xavfsizlik va xizmat sifatini oshirish uchun quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish mumkin. Malakali Kadrlar Tayyorlash Xizmat ko'rsatish sohasida ishlaydigan xodimlarning malakasi muhim ahamiyatga ega. Ular nafaqat o'z ishlarini yaxshi bilishlari, balki xorijiy tillarni, mijozlar bilan muloqot qilish ko'nikmalarini va xavfsizlik qoidalarini ham egallashlari kerak. Masalan, Turkiya turizm sohasida xodimlarni o'qitishga katta e'tibor beradi, bu esa ularning xizmat sifatini oshirishga yordam beradi. texnologiyalardan foydalanish zamonaviy texnologiyalar xavfsizlik va xizmat sifatini oshirishda katta yordam beradi. Masalan, onlayn bron qilish tizimlari sayyohlar uchun jarayonlarni soddalashtiradi, videokuzatuv tizimlari esa xavfsizlikni ta'minlaydi. Shuningdek, mobil ilovalar orqali sayyohlarga real vaqtda ma'lumot berish, yo'l-yo'riq ko'rsatish va xavfsizlik bo'yicha maslahatlar berish mumkin. Infrastrukturaning rivojlantirish transport tizimlari, yo'l belgilari, tibbiy muassasalar va jamoat joylarining infratuzilmasi zamonaviy talablarga javob berishi kerak. Masalan, Qatarda 2022 yilgi futbol bo'yicha jahon chempionati oldidan transport va turistik infratuzilma sezilarli darajada modernizatsiya qilingan edi. Qonuniy baza yaratish sayyohlar huquqlarini himoya qilish va xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar uchun qat'iy standartlar joriy etish turizm sohasining barqaror rivojlanishiga yordam beradi. Masalan, Yevropa Ittifoqi mamlakatlarida turistik xizmatlar bo'yicha yagona qonunchilik mavjud bo'lib, bu sayyohlarning huquqlarini kafolatlaydi. Xalqaro tajriba va O'zbekiston imkoniyatlari dunyo bo'ylab muvaffaqiyatli turistik yo'nalishlar xavfsizlik va xizmat sifatiga katta e'tibor beradi.

Quyida bir nechta misollar keltirsak: Dubay: Xavfsiz muhit, hashamatli mehmonxonalar va yuqori sifatli xizmatlar tufayli Dunyoning eng mashhur turistik yo'nalishlaridan biri. Singapur: Tozalik, tartib va zamonaviy infratuzilma bilan ajralib turadi. Yaponiya: Jinoyatchilikning past darajasi, mehmondo'stlik va yuqori texnologiyalar sayyohlarni o'ziga jalb qiladi. O'zbekiston kabi rivojlanayotgan turistik davlatlar ushbu tajribadan foydalanishlari mumkin. O'zbekiston o'zining boy madaniy merosi, Samarqand, Buxoro va Xiva kabi tarixiy shaharlari, shuningdek, o'ziga xos tabiati bilan sayyohlarni jalb qilmoqda. Ammo xavfsizlik va xizmat sifatini yanada oshirish uchun quyidagi qadamlarni qo'yish zarur: xavfsizlikni mustahkamlash Sayyohlar uchun xavfsiz hududlarni kengaytirish, politsiya xizmatini modernizatsiya qilish va videokuzatuv tizimlarini joriy etish zarur. Masalan, turistik shaharlarda maxsus "turistik politsiya" tashkil etish samarali bo'lishi mumkin. Xodimlarni o'qitish mehmonxona, restoran va turistik agentlik xodimlarini xorijiy tillar, xizmat ko'rsatish standartlari va madaniy xabardorlik bo'yicha o'qitish kerak. Bu sayyohlar bilan muloqotni yaxshilaydi va ularning qoniqish darajasini oshiradi. Infratuzilmani rivojlantirish O'zbekistonning turistik shaharlarida transport tizimlari, yo'l belgilari va axborot markazlarini modernizatsiya qilish zarur. Masalan, Samarqand va Buxoroda

zamonaviy turistik avtobuslar va mobil ilovalar orqali yo'l-yo'riq ko'rsatish tizimlari joriy etilishi mumkin. Raqamli transformatsiya onlayn bron qilish platformalari, mobil ilovalar va ijtimoiy tarmoqlar orqali O'zbekistonning turistik imkoniyatlarini targ'ib qilish muhim. Masalan, "VisitUzbekistan" kabi platformalar sayyohlarga qulayliklar yaratishi mumkin. Xulosa sayyohlar xavfsizligi va xizmat sifati turizm sohasining muvaffaqiyatini belgilovchi asosiy omillardir. Xavfsiz va qulay muhit yaratish nafaqat sayyohlarning qoniqishini oshiradi, balki mamlakatning xalqaro miqyosda obro'sini mustahkamlaydi. O'zbekiston kabi turizm sohasida katta salohiyatga ega davlatlar xalqaro tajribadan foydalanib, ushbu yo'nalishda muhim yutuqlarga erisha oladi. Xavfsizlikni ta'minlash, xizmat sifatini oshirish, malakali kadrlar tayyorlash va infratuzilmani rivojlantirish orqali O'zbekiston global turizm xaritasida muhim o'rin egallashi mumkin. Bu nafaqat iqtisodiy foyda keltiradi, balki xalqlar o'rtasidagi madaniy ko'priklarni mustahkamlab, global hamkorlikni rivojlantiradi.

### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. O'zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo'mitasi rasmiy sayti – <https://uzbektourism.uz>
2. UNWTO (World Tourism Organization). Tourism Highlights. United Nations, 2023.
3. Azizov A. A. Turizm asoslari. Toshkent: "Iqtisod-Moliya", 2020.
4. Johnson, M. & Thomas, B. Tourism and Safety: Global Perspectives. Routledge, 2019.
5. OECD. Tourism Trends and Policies 2022. Paris: OECD Publishing.
6. Qodirov N. N. Xalqaro turizm va uning rivojlanish istiqbollari. Toshkent: "Fan va Texnologiya", 2021.
7. WHO. Travel and Health: A Global Overview. World Health Organization