



Scientific Conference on Multidisciplinary Studies

Hosted online from Bursa, Turkey

Website: econfseries.com

11th May, 2025

TURIZMDA XODIMLARNI O'QITISH VA MALAKASINI OSHIRISHNING AHAMIYATI VA SAMARALARI

Sattorova Shokhsanamkhon Isokjon kizi
Farg'ona shahridagi Koreya Xalqaro Universiteti,
Turizm menejmenti fakulteti o'qituvchisi

Annotatsiya

Mazkur maqolada turizm sohasida xodimlar malakasini oshirishning ahamiyati, asosiy muammolari va ularni bartaraf etish yo'llari haqida so'z yuritiladi. Xodimlarni malakasini oshirishning zamonaviy usullari, jumladan, coaching, mentoring va job rotation kabi xalqaro tajribalar keltirilgan. Malakali xodimlarning xizmat ko'rsatish sifati, mijozlar ehtiyojini qondirish va kompaniya brendini mustahkamlashdagi o'rni yoritilgan.

Kalit so'zlar: mentoring, rotatsiya, mijozlar sodiqligi, malaka oshirish, workshop, stress, coaching (murabbiylik)

Abstract

This article explores the significance of enhancing employee qualifications in the tourism sector, highlighting key challenges and ways to address them. It presents modern methods of skill development, including international practices such as coaching, mentoring, and job rotation. The article also emphasizes the crucial role of qualified employees in improving service quality, meeting customer needs, and strengthening a company's brand.

Keywords: mentoring, job rotation, customer loyalty, employee training, workshop, stress, coaching.

Kirish

Bugungi kunda turizm sohasi jadal rivojlanayotgan va iqtisodiyotning muhim tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Mazkur sohada xizmat ko'rsatish sifatini oshirish bevosita xodimlarning bilim va ko'nikmalariga bog'liq. Turizmدا xizmat sifati va



Scientific Conference on Multidisciplinary Studies

Hosted online from Bursa, Turkey

Website: econfseries.com

11th May, 2025

mijozlar ehtiyojini qondirishda malakali kadrlarning oʻrni beqiyosdir. Shu sababli turizm sohasida faoliyat yuritayotgan xodimlarning malakasini oshirish bugungi kundagi dolzarb masalalardan biri sifatida qaralmoqda. Ushbu maqolada aynan shu muammo va uning yechimlari yoritilgan.

Asosiy qism

Har qanday sohada boʻlganidek, turizm sohasida ham kadrlar tayyorlash va ularning malakasini oshirish masalasi muhim ahamiyat kasb etadi. Bugungi kunda malakali va tajribali mutaxassis xodimlarni tayyorlash dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Turizm sohasida dunyo boʻylab uchraydigan asosiy muammolardan biri — bu malakali kadrlar yetishmovchiligi hisoblanadi. Bunga bir qator omillar sabab boʻlmoqda:

1. Turizm sohasida ish soatlarining koʻpligi;
2. Ayollar va erkaklar oʻrtasida mehnat muvozanatining yetarli darajada taʼminlanmaganligi;
3. Xodimlarga beriladigan ish haqlarining pastligi.

Ushbu omillar tajribali mutaxassislarni sohaga jalb etishda muayyan toʻsiqlarga sabab boʻlmoqda. Turizm sohasi ijtimoiy fanlardan ajralib, mustaqil yoʻnalish sifatida shakllanganiga koʻp vaqt boʻlmagani sababli, bu sohada malakali kadrlar yetarli emas. Bunday vaziyatda eng muhim chora-tadbir – bu xodimlarni malakasini oshirish va ularni ragʻbatlantirishdan iborat.

Xodimlarni oʻqitishning samarali usullari sifatida ish joyida tashkil etiladigan onlayn seminarlar, maxsus oʻquv dasturlari, treninglar, bahs-munozaralar asosidagi yigʻilishlar va amaliy mashgʻulotlar (workshoplar) muhim ahamiyatga ega. Ayniqsa, ragʻbatlantirish xodimlarning ishga boʻlgan motivatsiyasini oshiradi. Xodim oʻz ishidan va ish joyidan mamnun boʻlsa, xizmat sifati va mahsulot samaradorligi ortadi. Bu esa mijozlarning qoniqishini, ularni ushlab qolishni va doimiy mijozlar sonining ortishini (customer retention) taʼminlaydi. Doimiy mijozlar orqali esa kompaniya oʻz brendi va imijini mustahkamlab boradi.

Xodimlarni oʻqitish va malakasini oshirishning xalqaro miqyosda qoʻllanilayotgan usullari sifatida quyidagilarni ajratib koʻrsatish mumkin: coaching, mentoring va job rotation. Ushbu usullar turizm sohasida ham muvaffaqiyatli qoʻllanilmoqda.



Scientific Conference on Multidisciplinary Studies

Hosted online from Bursa, Turkey

Website: econfseries.com

11th May, 2025

Natijalar

Xodimlarni o'qitish va malakasini oshirish quyidagi samaralarni beradi:

1. Ish jarayonidagi stress va kelishmovchiliklarni kamaytiradi. O'zida kamchilik his qilgan xodim boshqa ish joyiga o'tishni xohlaydi. Bunday vaziyatda psixologik stress yuzaga keladi. Xodimga o'z ish joyida yangi bilim va ko'nikmalarni egallash imkonini yaratish muhimdir.
2. Doimiy rivojlanish va malaka oshirish xodimlarning sohaga ixtisoslashuviga xizmat qiladi hamda ish o'zgaruvchanligini kamaytiradi. Zamonaviy o'qitish usullarini joriy etish orqali xodimlar bir joyda uzoq muddat ishlash imkoniga ega bo'ladi.
3. Kompaniyaning iqtisodiy daromadi ortadi. Malakali xodim mijozlar bilan ishlashda kamroq xatoga yo'l qo'yadi, bu esa texnik va uslubiy xatoliklarning oldini olish imkonini beradi. Natijada mijozlarning noroziliklari kamayadi va mijozlar oqimi ortadi.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, turizmda xodimlar malakasini oshirish sohaga tajribali kadrlarni jalb qilish, ularni ushlab qolish va mijozlar ehtiyojini to'liq qondirishda muhim omillardan biridir. Xodimlarni malakasini oshirish kompaniyaning kelgusidagi maqsad va strategiyalarini amalga oshirishning eng muhim qismi sifatida muhim ahamiyat kasb etadi.

Adabiyotlar

1. Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). London: Kogan Page.
2. Noe, R. A. (2017). Employee Training and Development (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
3. Khan, M. A. (2005). Human Resource Development in Tourism Industry. New Delhi: Anmol Publications.
4. Rasulov, A., & Xamidova, S. (2023). Turizm xizmatlarida sifat va mijoz qoniqishini oshirish omillari. Samarqand: SamDU Ilmiy Nashrlar.