

TURIZMDA ISH BILAN BANDLIK SIFATINI RAQAMLI INSTITUTSIONAL TARTIBGA SOLISH

Ishankhodjaeva Dildora Aleksandrovna

G.V. Plexanov nomidagi Rossiya iqtisodiyot universitetining Toshkent filiali iqtisodiyot fanlari doktori
(DSc) ilmiy darajasiga talabgor

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.22251862>

Annotatsiya. Mazkur tezisda raqamlashtirish sharoitida turizm sohasida ish bilan bandlik sifatini institutsional tartibga solishning nazariy va amaliy jihatlarini yoritilgan. Turistik oqim, xizmatlar hajmi va infratuzilmaning o'sishini mehnat natijalaridan ajratib baholash yetarli emasligi asoslangan. Ish bilan bandlikning rasmiyligi, daromadlar barqarorligi, xodimlar qo'nimsizligi, kasbiy o'qitish qamrovi, raqamli kompetensiyalar va mehnat standartlariga rioya etishni yagona monitoring tizimida birlashtiruvchi yondashuv taklif etilgan. Raqamli identifikatsiya, elektron ishga qabul qilish, ko'nikmalar marketpleysi, mikromalakalar platformasi, sun'iy intellekt asosidagi prognozlash, algoritmik audit va xodimlar murojaatlari reyestridan iborat raqamli kontur turizmida munosib mehnatni ta'minlash vositasi sifatida asoslangan.

Kalit so'zlar: turizm, ish bilan bandlik sifati, institutsional tartibga solish, raqamlashtirish, munosib mehnat, raqamli kompetensiyalar, algoritmik audit, ijtimoiy-mehnat xatarlari.

Аннотация. В тезисе раскрыты теоретические и прикладные аспекты институционального регулирования качества занятости в туризме в условиях цифровизации. Обоснована недостаточность оценки отраслевого развития только по туристскому потоку, объёму услуг и инфраструктуре. Предложен подход, объединяющий в единой системе мониторинга формализацию занятости, устойчивость доходов, текучесть кадров, охват обучением, цифровые компетенции и соблюдение трудовых стандартов. Цифровой контур, включающий идентификацию работников, электронный найм, маркетплейс навыков, платформу микроквалификаций, прогнозирование на основе искусственного интеллекта, алгоритмический аудит и реестр обращений, рассматривается как инструмент обеспечения достойного труда в туризме.

Ключевые слова: туризм, качество занятости, институциональное регулирование, цифровизация, достойный труд, цифровые компетенции, алгоритмический аудит, социально-трудовые риски.

Abstract. The thesis examines theoretical and applied aspects of institutional regulation of job quality in tourism under digitalization. It argues that sectoral development cannot be adequately assessed only through tourist flows, service volumes and infrastructure growth. An integrated monitoring approach is proposed, combining employment formalization, income stability, staff turnover, training coverage, digital competencies and compliance with labour standards. A digital regulatory framework consisting of worker identification, e-onboarding, a skills marketplace, a micro-credentials platform, artificial-intelligence-based forecasting, algorithmic audit and an appeals register is substantiated as an instrument for promoting decent work in tourism.

Keywords: tourism, job quality, institutional regulation, digitalization, decent work, digital competencies, algorithmic audit, social and labour risks.

Kirish

Turizm O'zbekiston iqtisodiyotining yuqori sur'atlarda kengayayotgan tarmoqlaridan biri bo'lib, uning rivojlanishi xizmatlar bozori, hududiy mobillik, kichik biznes va inson kapitali bilan bevosita bog'liqdir. 2025-yilda mamlakatga turistik maqsadlarda 11,7 mln nafar xorijiy fuqaro tashrif buyurgan, yashash va ovqatlanish xizmatlari hajmi 226,9 trln so'mga yetgan, ushbu segmentda faoliyat yuritayotgan korxona va tashkilotlar soni 26,1 mingtani tashkil etgan. 2025-yilning yanvar–iyun oylarida esa yana 3 574 ta yangi kichik tadbirkorlik subyekti tashkil etilgan [2. 2026]. Mazkur dinamik o'sish turizmning makroiqtisodiy ahamiyatini kuchaytirish bilan birga, ish bilan bandlikning rasmiyligi, xodimlar malakasi, mehnat yuklamasi, mavsumiy daromadlar va mehnat huquqlarini himoya qilish bo'yicha yangi talablarni ham yuzaga keltirmoqda.

Davlat siyosatida 2030-yilgacha turizmning yalpi ichki mahsulotdagi ulushini 7,0% ga yetkazish, xorijiy turistlar oqimini yiliga 20 mln nafarga oshirish, turistik xizmatlar eksportini kengaytirish hamda Yagona milliy turizm platformasini joriy etish kabi vazifalar belgilangan [5. 2025; 6. 2025]. Shunday sharoitda tarmoqning muvaffaqiyatini faqat turistlar soni, xizmatlar hajmi yoki mehmonxona o‘rinlari bilan baholash metodologik jihatdan yetarli emas. Turistik o‘sishning haqiqiy ijtimoiy-iqtisodiy natijasi uning qanchalik barqaror, rasmiy, unumdor va sifatli ish bilan bandlikka aylanganligi bilan o‘lchanishi lozim.

Raqamlashtirish bu muammoni yanada murakkablashtirmoqda. Onlayn bronlash, mobil ilovalar, platformaviy vositachilik, katta ma’lumotlar tahlili, sun’iy intellekt va avtomatlashtirilgan boshqaruv turistik xizmatlarni tezlashtiradi, biroq ayni paytda xodimlarning funksiyalarini qayta taqsimlaydi, yangi kompetensiyalarni talab qiladi va algoritmik nazorat, yashirin mehnat intensivligi hamda raqamli tengsizlik xavfini kuchaytiradi. Shu sababli raqamlashtirishni faqat texnik modernizatsiya sifatida emas, balki mehnat mazmuni va ijtimoiy-mehnat munosabatlarini qayta tashkil etuvchi institutsional omil sifatida baholash zarur [3. 2025; 7. 2025].

Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqotda institutsional, mehnat iqtisodiyoti, tizimli, qiyosiy, iqtisodiy-statistik, klaster va grafik-tahliliy usullar qo‘llanildi. Institutsional yondashuv davlat organlari, ish beruvchilar, xodimlar, ta’lim tashkilotlari va kasbiy birlashmalar o‘rtasidagi vakolatlar hamda manfaatlarni aniqlashga xizmat qildi. Mehnat iqtisodiyoti yondashuvi ish bilan bandlik sifati, daromadlar barqarorligi, mehnat unumdorligi, kadrlar qo‘nimsizligi va malaka shakllanishini tarmoq natijalarining mustaqil mezonlari sifatida tahlil qilish imkonini berdi. Iqtisodiy-statistik tahlil rasmiy ma’lumotlar asosida turistik oqim va infratuzilma o‘sishi bilan mehnatni tartibga solish institutlarining rivojlanish sur‘atlari o‘rtasidagi tafovutni aniqlashga yo‘naltirildi.

Mualliflik yondashuvining asosiy g‘oyasi turizm rivojlanishini ikki o‘zaro bog‘liq natijalar tizimida baholashdan iborat. Birinchi tizim tarmoqning iqtisodiy ko‘lamini ifodalaydi: turistlar oqimi, xizmatlar hajmi, turistik korxonalar, sotilgan turlar va joylashtirish vositalari soni. Ikkinchi tizim mehnat natijalarini ifodalaydi: rasmiy ish bilan bandlik ulushi, barqaror ish o‘rinlari, daromadlarning oldindan prognoz qilinishi, xodimlar qo‘nimsizligi, kasbiy o‘qitish qamrovi, raqamli kompetensiyalar, mehnatni muhofaza qilish va xodimlarning shikoyat qilish imkoniyati. Iqtisodiy ko‘rsatkichlarning o‘sishi ikkinchi tizimdagi ijobiy o‘zgarishlar bilan birga kuzatilgandagina turistik rivojlanish institutsional jihatdan barqaror deb baholanadi.

Mazkur yondashuv “raqamli samaradorlik – mehnat sifati – institutsional javobgarlik” o‘zaro bog‘liqligiga asoslanadi. Raqamli samaradorlik xizmat ko‘rsatish tezligi va ma’lumotlar aniqligini oshiradi. Mehnat sifati ushbu samaradorlikning xodim daromadi, ish vaqti, malaka rivoji va xavfsizlikka ta’sirini ko‘rsatadi. Institutsional javobgarlik esa avtomatlashtirilgan qarorlarning tushuntirilishi, inson nazorati, apellyatsiya tartibi va ma’lumotlarni himoya qilish orqali texnologik natijalarni ijtimoiy maqbul shaklga keltiradi.

Natijalar va muhokama

Tahlillar 2020–2024-yillarda turizmning iqtisodiy ko‘lami juda tez kengayganini ko‘rsatadi. Muallif hisob-kitoblariga ko‘ra, ushbu davrda kiruvchi turistlar oqimi 429,0%, turistik firmalar soni 120,5%, ular xizmat ko‘rsatgan mijozlar soni 829,3%, sotilgan turlar hajmi 669,2%, mehmonxona va o‘xshash joylashtirish vositalari soni 106,1%, ularda joylashtirilgan shaxslar soni esa 307,6% ga oshgan [2. 2026]. Bunday tafovut xizmatlar yuklamasi, ish vaqti, xodimlar soni va malaka darajasini uzluksiz kuzatish zaruratini ko‘rsatadi. Chunki turistik talabning tez o‘sishi avtomatik ravishda munosib mehnat sharoitlarini yaratmaydi; aksincha, tegishli tartibga solish bo‘lmasa, norasmiy mehnat, ortiqcha yuklama va yuqori qo‘nimsizlik kuchayishi mumkin.

2024-yilda respublikada 743 ta turistik kompaniya va tashkilot faoliyat yuritib, ular 1 972,9 ming kishiga xizmat ko‘rsatgan va 601,5 ming tur sotgan. Shu davrda 2 383 ta mehmonxona hamda o‘xshash joylashtirish vositasida 2 864,3 ming kishi joylashtirilgan. Bir joylashtirish obyektiga to‘g‘ri keladigan o‘rtacha yillik yuklama taxminan 608 nafardan 1 202 nafargacha, ya’ni qariyb 2 baravar oshgan. Bu natija turistik infratuzilma sonidan tashqari, xodimlar yuklamasi, smena davomiyligi, xizmat ko‘rsatish standartlari va kadrlarni ushlab qolish ko‘rsatkichlarini ham monitoring qilish zarurligini tasdiqlaydi.

Hududlar bo'yicha turistik infratuzilmaning notekisligi yagona tartibga solish rejimining samaradorligini cheklaydi. 2024-yilda Samarqand viloyatida 144 ta turistik kompaniya va 361 ta mehmonxona, Buxoro viloyatida esa mos ravishda 44 ta kompaniya va 250 ta mehmonxona faoliyat yuritgan. Boshqa ayrim hududlarda bu ko'rsatkichlar ancha past bo'lgan. Shuning uchun institutsional tartibga solish respublika, hudud, turistik klaster va korxona darajalarini qamrab oluvchi ko'p darajali arxitektura asosida tashkil etilishi lozim. Respublika darajasida yagona standartlar va ma'lumotlar formati belgilanadi; hududiy darajada mavsumiy talab va kadrlar ehtiyoji prognoz qilinadi; klaster darajasida ishchi kuchi harakatchanligi va o'qitish dasturlari muvofiqlashtiriladi; korxona darajasida ish vaqti, yuklama, o'qitish va mehnat xavfsizligi qayd etiladi.

Taklif etilayotgan raqamli institutsional kontur yettita o'zaro bog'liq moduldan iborat. Raqamli identifikatsiya va elektron ishga qabul qilish moduli xodimning shartnomasi, malakasi va ish tajribasini yagona profilga birlashtiradi. Ko'nikmalar marketpleysi bo'sh ish o'rinlari bilan mavjud kompetensiyalarni moslashtiradi. Mikromalakalar platformasi qisqa modulli dasturlar orqali tez yangilanadigan kasbiy ko'nikmalarni tasdiqlaydi. Sun'iy intellektga asoslangan prognozlash moduli turistik mavsum, hududiy oqim va xizmat turlari bo'yicha kadrlar ehtiyojini oldindan aniqlaydi. Algoritmik audit avtomatlashtirilgan qarorlarning xolisligi va tushuntirilishini tekshiradi. Murojaatlar va apellyatsiyalar reyestri xodimga raqamli qaror ustidan shikoyat qilish imkonini beradi. Ijtimoiy-algoritmik korxona pasporti esa ish bilan bandlik sifati, o'qitish, yuklama, qo'nimsizlik va mehnat xavfsizligi ko'rsatkichlarini birlashtiradi.

Mazkur kontur mavjud davlat raqamli infratuzilmasi bilan integratsiya qilinishi mumkin. my.gov.uz portalidagi xizmatlar sonining 218 tadan 765 taga, foydalanuvchilar sonining 0,38 mln nafardan 11 mln nafardan ortiq darajaga yetgani, internetdan foydalanuvchi aholi ulushining 94,2% ni tashkil etgani hamda aloqa va axborotlashtirish xizmatlari hajmining 79,5 trln so'mga yetgani bunday integratsiya uchun texnologik asos mavjudligini ko'rsatadi [2. 2025; 2. 2026]. Biroq texnologik tayyorgarlik institutsional tayyorgarlikni avtomatik ravishda ta'minlamaydi. Raqamli tizimlarda ma'lumotlarning maqsadga muvofiq yig'ilishi, shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, inson nazorati va qaror ustidan apellyatsiya qilish tartibi normativ hujjatlar bilan mustahkamlanishi zarur.

Turizmni davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini mehnat natijalari bilan bog'lash alohida amaliy ahamiyatga ega. Subsidiyalar, imtiyozlar, reklama dasturlari yoki infratuzilmaviy ko'makdan foydalanayotgan turistik subyektlar mehnat shartnomalarini rasmiylashtirishi, xodimlarni o'qitish dasturiga ega bo'lishi, bazaviy mehnat xavfsizligi talablariga rioya etishi va raqamli monitoring uchun minimal ma'lumotlarni taqdim etishi kerak. Bu yondashuv davlat xarajatlarini faqat tarmoq hajmini kengaytirishga emas, balki barqaror va sifatli ish o'rinlarini yaratishga yo'naltiradi.

Ijtimoiy muloqot ham raqamli transformatsiyaning ajralmas qismi bo'lishi lozim. Yangi platforma yoki algoritm joriy etilishidan oldin uning xodim funksiyalari, ish vaqti, daromad va mehnat yuklamasiga ta'siri baholanadi. Joriy etish davrida ish beruvchi, xodimlar vakillari, ta'lim tashkilotlari va tegishli davlat organlari ishtirokida o'lchanadigan ko'rsatkichlar kelishib olinadi. Keyingi bosqichda natijalar muntazam ko'rib chiqilib, aniqlangan xatarlar asosida algoritm, ish jarayoni yoki malaka dasturi tuzatiladi. Shu tarzda ijtimoiy muloqot deklarativ maslahatlashuvdan takrorlanuvchi boshqaruv sikliga aylanadi.

Taklif etilayotgan modelning joriy etilishi dastlab Samarqand, Buxoro, Toshkent shahri va Xorazm kabi turistik yuklamasi yuqori hududlarda pilot rejimda amalga oshirilishi maqsadga muvofiq. Pilotning birinchi bosqichida ma'lumotlar standarti va asosiy ko'rsatkichlar belgilanadi. Ikkinchi bosqichda turistik korxonalar, ish bilan bandlik organlari va ta'lim tashkilotlari o'rtasida ma'lumot almashinuvi yo'lga qo'yiladi. Uchinchi bosqichda ish bilan bandlikning rasmiyligi, xodimlar qo'nimsizligi, o'qitish qamrovi, ortiqcha yuklama, murojaatlar va mehnat xavfsizligi bo'yicha natijalar baholanadi. To'rtinchi bosqichda samarali yechimlar standartlashtirilib, boshqa hududlarga bosqichma-bosqich tatbiq etiladi.

Xulosa

Turizmning jadal iqtisodiy o'sishi ijtimoiy-mehnat institutlarining xuddi shu sur'atda rivojlanishini kafolatlamaydi. Shu bois tarmoq rivojini turistlar oqimi, xizmatlar hajmi va infratuzilma bilan bir qatorda ish bilan bandlik sifati orqali baholash zarur. Rasmiy ish bilan bandlik, daromadlar barqarorligi, mehnat yuklamasi, qo'nimsizlik, kasbiy o'qitish, raqamli kompetensiyalar va mehnat standartlari turizm siyosatining majburiy natija ko'rsatkichlariga aylanishi kerak.

Raqamli identifikatsiya, elektron ishga qabul qilish, ko‘nikmalar marketpleysi, mikromalakalar, sun’iy intellekt asosidagi kadrlar prognozi, algoritmik audit, apellyatsiyalar reyestri va ijtimoiy-algoritmik korxona pasportini birlashtiruvchi institutsional kontur turizmida ish bilan bandlik sifatini boshqarishning amaliy mexanizmini shakllantiradi. Uning hududiy klasterlarda pilot tarzda joriy etilishi, davlat qo‘llab-quvvatlashini mehnat standartlariga rioya etish bilan bog‘lash va raqamli qararlarda inson nazoratini kafolatlash O‘zbekistonda turistik o‘rishni munosib mehnat, barqaror inson kapitali va uzoq muddatli raqobatbardoshlikka aylantirish imkonini beradi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Mirziyoyev Sh.M. Turizm va investitsiya masalalari muhokama qilindi [Elektron manba]. – Toshkent, 2025. – 9-aprel. – URL: president.uz.
2. National Statistics Committee of the Republic of Uzbekistan. 11.7 million tourists visited Uzbekistan in 2025; Key indicators of the service sector in the Republic of Uzbekistan [Electronic resource]. – Tashkent, 2025–2026. – URL: stat.uz.
3. OECD. Building Strong and Resilient Tourism Destinations. – Paris: OECD Publishing, 2025.
4. Mooney S., Robinson R.N.S., Solnet D.J., Baum T. Introduction: A Critical Review of Sustainable Work and Employment in Tourism // A Sustainable Tourism Workforce: Current Issues. – Abingdon: Routledge, 2024. – P. 1–20.
5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 15-maydagi PF-87-son “2025–2026-yillarda turistlar oqimini keskin ko‘paytirish va turistik xizmatlar hajmini jadal kengaytirish orqali turizmning iqtisodiyotdagi o‘rni va ahamiyatini oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Farmoni [Elektron manba]. – URL: lex.uz.
6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 19-noyabrda PQ-348-son turizm sohasini 2030-yilgacha jadal rivojlantirishga oid qarori [Elektron manba]. – URL: lex.uz.
7. World Economic Forum. Future of Travel and Tourism: Embracing Sustainable and Inclusive Growth. – Geneva: WEF, 2025.
8. World Travel & Tourism Council. Global Travel & Tourism is Strong Despite Economic Headwinds [Electronic resource]. – London: WTTC, 2025.