

**TURIZM BIZNESIDA XODIMLARNING KASBIY FAOLIYATINI
RIVOJLANTIRISHNI BOSQARISH**

**MANAGING THE PROFESSIONAL CAREER OF EMPLOYEES IN THE
TOURISM BUSINESS.**

**УПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КАРЬЕРОЙ СОТРУДНИКОВ В
ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ**

Qutlimurotov Fayzullo Sa'dulayevich

Sarbo'n universiteti, Iqtisodiyot va servis

kafedrasi katta o'qituvchisi

E-mail: fayzula2023@mail.ru

Annotatsiya. Ushbu maqolada sayohat agentligini misol qilib, xodimlarning kasbiy faoliyatini rejalashtirish va boshqarish kabi jarayonlarni tashkil etishning asosiy yondashuvlari ko'rib chiqildi.

Kalit so'zlar: kasbiy faoliyat, sayyohlik agentligi xodimlari, kadrlar boshqaruvi, tashkiliy boshqaruv, kasbiy rivojlanish.

Abstract. In this article, we examined the main approaches to organizing processes such as employee career planning and management using the example of a travel agency.

Keywords: career, travel agency employees, human resources management, organizational management, professional development.

Аннотация. В данной статье мы рассмотрели основные подходы к организации таких процессов, как планирование и управление профессиональной карьерой сотрудника на примере туристической фирмы.

Ключевые слова: карьера, сотрудники турфирмы, управление персоналом, менеджмент организации, профессиональный рост.

Kirish. Turizm sohasi jahon iqtisodiyotining jadal rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri bo'lib, unda xizmat ko'rsatish sifati va mijozlar ehtiyojlarini qondirish darajasi muhim ahamiyat kasb etadi. Mazkur jarayonda xodimlar turizm korxonalarining asosiy resursi hisoblanadi. Shuning uchun ularning kasbiy bilim, ko'nikma va malakalarini muntazam rivojlantirib borish, zamonaviy talablarga mos ravishda boshqarish dolzarb masalalardan biridir. Xodimlarning kasbiy faoliyatini rivojlantirishni samarali boshqarish xizmatlar sifatini oshirish, korxonaning raqobatbardoshligini kuchaytirish hamda turizm biznesining barqaror rivojlanishini ta'minlashga xizmat qiladi. Shu sababli ushbu mavzu turizm korxonalarida inson

resurslarini boshqarishning muhim yo'nalishlaridan biri sifatida alohida ahamiyatga ega.

Bugungi kunda kasbiy faoliyat har bir zamonaviy inson hayotining ajralmas qismi bo'lib, karyera qilish imkoniyatlari ularning ishdan va umuman hayotdan qoniqishiga sezilarli darajada ta'sir qiladi. Muvaffaqiyatli kasbiy karyera nafaqat moddiy farovonlikni, balki o'z-o'zini anglash, hurmat va o'zini o'zi qadrlash, muvaffaqiyat va kuch, o'z faoliyat sohasini rivojlantirish va kengaytirish zarurati kabi yuqori psixologik ehtiyojlarni qondirishni ham ta'minlaydi.

Adabiyotlar tahlili. Turizstil faoliyatni boshqarish va turistik mahsulotlarni shakllantirish masalalari bo'yicha C. Cooper, J. Fletcher, D. Gilbert, A. Fyall va S. Wanhilllarning ilmiy ishlari muhim nazariy manba hisoblanadi. Ular turoperatorlik faoliyatini turistik xizmatlarni birlashtiruvchi va bozorga kompleks mahsulot sifatida taklif etuvchi tizim sifatida baholab, uning turizm industriyasidagi integratsion rolini asoslab berganlar.

R. Mill va A. Morrison tadqiqotlarida Turistik agentliklarning turizm bozoridagi vositachilik faoliyati, kadrlarning bilim va tajriba potentsiali, turistik xizmat ko'rsatish sifati va iste'molchilar talabini shakllantirishdagi ahamiyati tahlil qilingan. Mualliflar zamonaviy turizm bozorida sayohat agentliklari raqobatbardoshligining asosiy omili sifatida innovatsion boshqaruv texnologiyalari va mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tizimlarini e'tirof etadilar.

MDH mamlakatlari olimlaridan A.Yu. Aleksandrova, V.A. Kvartalnov, I.V. Zorin va V.A. Kvarsenko tomonidan turizm industriyasining institutsional rivojlanishi, turistik korxonalar boshqaruvi hamda sayohat agentliklari faoliyatining iqtisodiy samaradorligi masalalari tadqiq etilgan.

Tadqiqot metodologiyasi. Mazkur tadqiqotda turizm biznesida kadrlar salohiyatini oshirish hamda rivojlantirishni baholash maqsadida tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil usullaridan foydalanildi. Tadqiqotning axborot bazasini xalqaro turizm tashkilotlari, turizm bo'yicha ilmiy adabiyotlar, turizm statistikasi hamda rivojlangan turizm mamlakatlarining turoperatorlik faoliyati bo'yicha ma'lumotlari tashkil etdi.

Tadqiqot natijalari va muhokama. Tashkilotda karyera boshqaruvi mavjudligi yoki yo'qligi biror-bir tarzda ish va umumiy unumdorlikka ta'sir qiladi. Inson resurslari sohasidagi eng keng tarqalgan yondashuv xodimlarning kasbiy karyerasini boshqarishdir.

Aniq maqsadga yo'naltirilgan karerani boshqarish zarurati ham xodimlarning motivatsiyasidan, ham tashkilotlarning ehtiyojlaridan kelib chiqadi. Tashkilotlar va muassasalar nafaqat samarali boshqaruv ko'nikmalariga ega bo'lgan yetarli miqdordagi menejerlarga ega bo'lishlari, balki boshlang'ich darajadagi xodimlarda bu fazilatlarni to'g'ri rivojlantirishlari kerak. Bosqichna-bosqich lavozimi oshishirilib

rag'batlantirilgan xodimlar yuqori martaba salohiyatiga ega bo'lishadi. Agar bu yetishmayotgan bo'lsa, tashkilot ish uchun motivatsiyani rivojlantirishi kerak.

Har qanday tashkilotda vertikal rivojlanish mexanizmi bo'lsa, uning xodimlari imkon qadar yaxshi ishlaydi va tashkilotni rivojlantirishga yordam berishadi. Agar bunday rivojlanish bo'lmasa, bu tashkilotda ishlaydigan xodimlar o'zlarini rivojlantirishlari va o'z kasbiy yo'llarini belgilashlari kerak bo'ladi. Bu hasad, fitna, ichki nizolar va hokazo kabi salbiy hodisalarga olib keladi. Muvaffaqiyatsizlik yuz berganda, kasbiy salohiyatga ega odamlar tashkilotni tark etadi, natijada xodimlar aylanmasi oshadi yoki bir xil tashkilotda qolib, minimal darajadagi ish haqi bilan ishlaydi. Kasbiy salohiyati unchalik yuqori bo'lmagan xodimlar uchun ish haqi oshishi, turli imtiyozlar, nafaqalar, sayohat vaucherlari va boshqalar shaklida mavjud bo'ladi.

Ko'p hollarda kasbiy o'sish bo'yicha qarorlar tashkilot rahbariyati tomonidan qabul qilinadi. Bunday qarorlar uchun aniq metodologiya mavjud emas; ular asosan shaxsiy tajribaga asoslanadi. Kasbiy qarorlarning asosiy mezonlari so'rovnoma, test natijalari, ta'lim darajasi, xizmat muddati, mukofotlar va hokazolarni o'z ichiga oladi. Bu esa kasbiy qoniqish darajasining pasayishiga, xodimlar aylanmasining oshishiga va ishchilar motivatsiyasining kamayishiga olib keladi.

Bugungi kunda professional faoliyati ushbu aqliy va psixologik ehtiyojlar ro'yxatini qondiradigan insonlarni topish kam uchraydi. Aslida, tashkilot yoki firmalarda xodimlarning kasbiy faoliyatini rejalashtirish va rivojlantirish jarayonida motivatsiya, shaxsiy rag'batlantiruvchi omillar hamda individual xodimlarning kasbiy ko'nikmalarini rivojlantirishni baholash bo'yicha turli xil muammolar paydo bo'ladi, bu esa katta resurslar va yangi boshqaruv yondashuvlarini talab etadi. Biroq, bu muammoni kamroq xarajatli va samaraliroq yechimlari mavjud bo'lib, ularni sayyohlik agentligi misolida ko'rib chiqamiz.

Xodimning karyerasini rejalashtirish jarayoni ular ishga qabul qilingan zahotiy oq boshlanadi. Yangi xodim tashkilot ichida rivojlanish istiqbollari va karyera bo'yicha ko'tarilish imkoniyatlarini baholaydi. Bu ularning karyerasini boshqarishning birinchi bosqichi hisoblanadi. Ikkinchi bosqichda esa individual karyera rivojlanish rejasini tuzish nazarda tutiladi. Boshqacha qilib aytganda, xodim egallashi mumkin bo'lgan lavozimlar ro'yxati tuziladi.

Tashkilot ichidagi karyera doimiy ravishda yuqoriga ko'tarilish emasligini yodda tutish lozim. Shuningdek, u bir bo'limdan boshqasiga yonnaltirilgan siljishni ham o'z ichiga oladi. Bu bosqichda xodimning qobiliyatlari ma'lum bir lavozim talablari asosida baholanadi. Har bir xodim alohida shaxs ekanligini yodda tutish muhimdir. Kasbiy rivojlanish rejalari tuzilganda har bir kishining individual xususiyatlari hisobga olinishi kerak. Bu bevosita rahbarning faol ishtirokini talab etadi, chunki u nomzodning kuchli va zaif tomonlari hamda salohiyatini ob'ektiv baholashga eng munosib shaxsdir.

Keyingi bosqich xodimning ish faoliyatini doimiy baholashni o'z ichiga oladi. Ular olgan bilim va ko'nikmalarni amalda qo'llashlari shart. Tashkilotdagi har bir jarayon uning samaradorligi nuqtai nazaridan baholanishi kerak, karyera boshqaruvi ham bundan mustasno emas. Xodimlarning karyera boshqaruvidagi oxirgi bosqich jarayonning samaradorligini baholashdan iborat.

Xodimning kasbiy rivojlanish boshqaruvi samaradorligini quyidagi mezonlar orqali baholash mumkin: kompaniya boshqaruvini yaxshilash; unumdorlikni oshirish; xodimlar qo'nimsizligini kamaytirish; hamda tashkilotda innovatsion muhitni rivojlantirish maqsadida yangi loyihalarda ishlash.

Tashkiliy boshqaruv doirasida, xususan sayyohlik agentligi xodimlarining kasbiy karerasini boshqarishda bir qator tashkiliy vazifalarni hal qilish zarur, ya'ni:

- tashkilotning boshqaruv salohiyatini, xodimlarning samarali ish qobiliyatlarini rivojlantirish va mustahkamlashga yo'naltirish, shuningdek ularga ushbu sohada muvaffaqiyatli karera uchun zarur bo'lgan munosib xulq-atvor modelini qabul qilishda yordam berish;
- xodimlarning salohiyatini to'liq rivojlantirish va undan foydalanish uchun qulay ijtimoiy-iqtisodiy hamda operativ-texnik sharoitlar yaratishga yordam berish;
- birinchi ikki yondashuvning rivojlanishi va muvaffaqiyatli amalga oshirilishini nazorat qilish hamda ushbu dinamik o'zgarishlarni sayyohlik agentligi har bir xodimining imkoniyatlari va qiziqishlari bilan muvofiqlashtirish.

Samarali inson resurslarini boshqarish tizimiga qaramay, sayyohlik agentligi xodimi uchun shaxsiy lavozim o'sishining uchta oddiy komponentini aniqlash mumkin:

1. Mijozlarga maslahat berish va sayohat mahsulotlarini sotish uchun zamonaviy onlayn xizmatlardan foydalanish ko'nikmalarini egallash.
2. Sayohat agentligi doirasida savdoga yo'naltirilgan psixologik trening dasturlarini tamomlash.
3. Xodimlarning mahalliy va xalqaro turizm yo'nalishlari bo'yicha bilimlarini kengaytirish.

Yuqoridagi jihatlarni hisobga olgan holda, sayyohlik agentligi xodimlarining kasbiy rivojlanish natijasi shu mutaxassislar bo'lishi kerak, lekin ular mijozlarga xizmat ko'rsatishning yangi, yuqori darajasiga ko'tarilgan va ishlarida sayohat mahsulotlarini sotish uchun zamonaviy hamda samarali usullardan foydalanadigan bo'lishlari lozim. Albatta, bunday puxta o'ylangan rejalashtirish jarayoni sayyohlik agentligi menejerining kasbiy faoliyatini e'tibordan chetda qoldirmasligi kerak, chunki yaxshi menejer va yetakchi namunasi ko'pincha tashkilot muvaffaqiyatidagi eng samarali va muhim omil hisoblanadi. Kompaniyaning boshqaruv tizimi xodimlar erishishga intiladigan ma'lum talablar standarti belgilashi lozim. Masalan, korporativ tarmoqda xodimlarning shaxsini "kompyuter ko'rish" texnologiyasi yordamida

tasdiqlash kabi innovatsion texnologiyalardan foydalanish har bir xodimga o'zini rivojlantirish majburiy talab ekanligini aniq ko'rsatadi.

Shunday qilib, sayyohlik agentligini misol qilib olgan holda boshqaruv siyosatini tashkil etishning asosiy talab va usullarini tahlil qilganimizdan so'ng, samarali boshqaruv taktikalari va strategiyalarini ishlab chiqishda quyidagilar muhim rol o'ynashi qayd etilishi mumkin:

- xodimlarning vazifalari doirasida kasbiy rivojlanishini rejalashtirish va tashkil etish;
- o'z vaqtida trening va rivojlanishni ta'minlash;
- sayyohlik agentligi xodimlarining har bir a'zosi uchun real maqsadlar belgilash va rahbarlik rollarini aniqlash.

Shuningdek, xodimlarning kasbiy rivojlanish strategiyasini sayyohlik agentligining umumiy rivojlanish strategiyasi bilan muvofiqlashtirish sog'lom boshqaruvning ajralmas qismidir.

Xulosa. Turizm biznesida xodimlarning kasbiy faoliyatini rivojlantirishni boshqarish korxonaning raqobatbardoshligini oshirish va xizmatlar sifatini yaxshilashning muhim omili hisoblanadi. Xodimlarning bilim, ko'nikma va malakalarini muntazam ravishda oshirib borish mijozlarga yuqori darajada xizmat ko'rsatishga, zamonaviy turizm bozorining talablariga moslashishga hamda korxona samaradorligini ta'minlashga yordam beradi. Kasbiy rivojlanishni boshqarish jarayoni o'qitish, malaka oshirish, motivatsiya berish va faoliyat natijalarini baholash kabi yo'nalishlarni o'z ichiga oladi. Shu bois, turizm tashkilotlarida inson resurslarini samarali boshqarish va xodimlarning uzluksiz rivojlanishini qo'llab-quvvatlash barqaror rivojlanish hamda muvaffaqiyatning asosiy shartlaridan biri hisoblanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Cooper C., Fletcher J., Fyall A., Gilbert D., Wanhill S. Tourism: Principles and Practice. – 6th ed. – Harlow: Pearson Education Limited, 2019. – 565 p.
2. Morrison A.M. Marketing and Managing Tourism Destinations. – 2nd ed. – New York: Routledge, 2022. – 768 p.
3. Mill R.C., Morrison A.M. The Tourism System: An Introductory Text. – 8th ed. – Dubuque: Kendall Hunt Publishing, 2020. – 512 p.
4. Buhalis D. eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management. – London: Pearson Education, 2003. – 376 p.
5. Dostonbek, T. D. (2026). Push and Pull Motivations for Participation in Adventure Tourism: Foreign Tourist Perspectives. Central Asian Journal of Innovations on Tourism Management and Finance, 7(1), 436-445.
6. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник. – М.: КНОРУС, 2021. – 470 с.
7. Квартальнов В.А. Туризм: теория и практика. – М.: Финансы и статистика, 2018. – 320 с.
8. F.S.Qutlimurotov. Turizm infratuzilmasi: Darslik. – Toshkent.: "DAVR MAXSIMUM MEDIA" MCHJ, 2025. - 145 б.