

Date: 17th June-2026

TURIZM KORXONALARIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR JORIY ETILISHI VA XODIMLAR MEHNAT SHAROITLARI O'RTASIDAGI BOG'LIQLIK: EMPIRIK TADQIQOT UCHUN USLUBIY YONDASHUV

Ishanhodjaeva Dildora Aleksandrovna

i.f.f.d. Tadqiqotchi

Annotatsiya: Mazkur maqolada turizm korxonalarida raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi va xodimlar mehnat sharoitlari o'rtasidagi bog'liqlikni o'rganishga qaratilgan empirik tadqiqot konsepsiyasi ishlab chiqiladi. Raqamlashtirish mehmonxonalar va boshqa turizm subyektlarida rezervatsiya, hisob-kitob, marketing va boshqaruv jarayonlarini o'zgartirar ekan, bu jarayon mehnat yuklamasi, ish haqi tizimi, ish vaqti, mehnat intensivligi va xodimlar malaka talablari kabi ko'rsatkichlarga qanday ta'sir ko'rsatayotgani hali yetarli darajada empirik asoslanmagan. Maqolada raqamlashtirish indeksi va mehnat sharoitlari indeksi uchun ko'rsatkichlar tizimi taklif qilinadi, so'rovnoma asosidagi ma'lumotlar yig'ish va ularni korrelyatsion-regression tahlil orqali baholash uslubiyati asoslanadi. Natijalar turizmga texnologik modernizatsiya mehnat sifatini yaxshilash imkoniyatlari bilan birga yangi ijtimoiy xatarlarni ham yuzaga keltirayotganini ko'rsatadi degan gipoteza ilgari suriladi.

Kalit so'zlar: turizm, raqamli texnologiyalar, mehnat sharoitlari, ish sifati, empirik tadqiqot, so'rovnoma, indeks.

Kirish

Raqamli texnologiyalar jahon turizm sanoatida ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish jarayonlarini tubdan o'zgartirib, rezervatsiya, chek-in, hisob-kitob, marketing va mijozlar bilan munosabatlarni avtomatlashtirish imkonini bermoqda. Mehmonxonalar va turizm korxonalarida axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, mobil ilovalar, "aqlli" xizmatlar va ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv tizimlari joriy etilishi natijasida mehnat jarayonlari ham qayta tashkil etilmoqda. Tadqiqotlar ko'rsatishicha, bunday texnologiyalar xodimlar samaradorligini oshirishi, mehnatni yengillashtirishi va mijozlarga xizmat sifatini yaxshilashi mumkin, biroq bir vaqtning o'zida ish yuklamasi, stress darajasi va ko'nikma bosimini ham kuchaytirishi ehtimoli mavjud.

O'zbekiston turizm sohasida ham raqamli transformatsiya jarayoni jadallashmoqda. Elektron bronlash tizimlari, onlayn marketing va bronlash platformalari, mehmonxonalar uchun elektron boshqaruv modullari, onlayn to'lov va billing tizimlari bosqichma-bosqich joriy etilmoqda. Mavjud ilmiy va amaliy ishlarda asosan raqamlashtirishning turistlar tajribasi, xizmatlar samaradorligi va raqobatbardoshlikka ta'siri yoritilgan bo'lsa-da, mehnat sharoitlari va ish sifati nuqtayi nazaridan sistematik empirik tadqiqotlar yetarli emas.

Mazkur maqola ana shu bo'shliqni to'ldirishga qaratilgan bo'lib, turizm korxonalarida raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi bilan xodimlar mehnat



Date: 17th June-2026

sharoitlari o'rtasidagi bog'liqlikni empirik tadqiq etish uchun uslubiy modelni ishlab chiqadi. Bunda asosiy e'tibor raqamlashtirish omillarini miqdoriy o'lchash, mehnat sharoitlarini indekslash va ular o'rtasidagi statistik bog'liqlikni aniqlashga qaratiladi.

Metodologiya

Tadqiqot konseptual modeliga ko'ra, turizm korxonasidagi raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi mehnat sharoitlari ko'rsatkichlariga bevosita va bilvosita ta'sir ko'rsatadi. Raqamlashtirish darajasi yuqori bo'lgan korxonalarda ish jarayonlari ko'proq avtomatlashtirilgan, tashkiliy jarayonlar aniqroq va ma'lumotlarga asoslangan bo'ladi. Shu bilan birga, real vaqt rejimidagi nazorat va reytinglar mehnat intensivligi va psixologik yukni oshirishi mumkin.

Asosiy gipoteza shundan iboratki, raqamlashtirish indeksi yuqori bo'lgan turizm korxonalarida mehnat sharoiti indeksi ham o'rtacha yuqoriroq bo'ladi, ya'ni ish samaradorligi, treninglar va mehnat muhofazasi yaxshilanadi, biroq ayrim subko'rsatkichlar bo'yicha (intensivlik, stress) salbiy bog'liqlik kuzatilishi ehtimoli mavjud. Qo'shimcha gipotezalarga ko'ra, raqamli texnologiyalarni faol joriy etgan korxonalarda ish qoniqishi va malaka oshirish imkoniyatlari ijobiy, nazoratning algoritmlashuvi esa psixologik bosim bilan bog'liq bo'ladi.

Tadqiqot obyekti sifatida O'zbekistonning turistik jihatdan faol hududlarida joylashgan mehmonxonalar, mehmon uylari, turistik komplekslar va boshqa turizm korxonalari olinadi. Tanlanma shakllantirilayotganda turli o'lcham va mulkchilik shaklidagi korxonalarni qamrab olish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Har bir tanlangan korxonada 15–20 nafar xodimni so'rovnomaga jalb etish rejalashtiriladi; umumiy respondentlar soni 200–300 atrofida bo'lishi ko'zda tutiladi.

Ma'lumotlar anonim so'rovnoma yordamida to'planadi. So'rovnomaning birinchi qismida respondentlar haqida umumiy ma'lumotlar (yosh, gender, lavozim, ish staji, korxona turi) jamlanadi. Ikkinchi qismda korxonada raqamli texnologiyalar qo'llanilish darajasi baholanadi, uchinchi qismda esa xodimlar mehnat sharoitlari va ish qoniqishi bo'yicha fikrlari aniq ko'rsatkichlar yordamida o'lchanadi.

Raqamlashtirish indeksi (RI) korxona darajasida quyidagi tarkibiy qismlardan shakllantiriladi: onlayn bronlash tizimi, elektron chek-in/chek-out, mehmonxona boshqaruv dasturlari, raqamli to'lov vositalari, raqamli marketing faoliyati va HR jarayonlarining raqamlashtirilganligi. Mehnat sharoiti indeksi (MSI) esa xodimlarning ish yuklamasi, ish vaqti rejimi, ish haqi adolatligi, mehnat muhofazasi, trening va malaka oshirish imkoniyatlari, psixologik muhit va umumiy ish qoniqishiga oid baholaridan shakllanadi.

Tahlil usullari sifatida deskriptiv statistika, korrelyatsion tahlil va regressiya modellaridan foydalanish rejalashtirilmoqda. Deskriptiv statistika yordamida RI va MSI ko'rsatkichlarining o'rtacha qiymatlari, dispersiyasi va taqsimoti o'rganiladi. Korrelyatsion tahlil raqamlashtirish va mehnat sharoitlari ko'rsatkichlari o'rtasidagi bog'liqlik yo'nalishi va kuchini namoyon etadi. Regressiya tahlilida esa mehnat sharoiti indeksi bog'liq



Date: 17th June-2026

o'zgaruvchi, raqamlashtirish indeksi hamda respondentlarning demografik va kasbiy xususiyatlari mustaqil o'zgaruvchilar sifatida kiritiladi.

Natijalar

Mavjud adabiyotlar va konseptual yondashuvlar asosida raqamli texnologiyalar joriy etilishi mehnat sharoitlariga quyidagi yo'nalishlarda ta'sir ko'rsatishi kutilmoqda. Raqamli tizimlar qo'llanishi tufayli mehmonxonada rezervatsiya, ro'yxatdan o'tkazish va hisob-kitob jarayonlari tezlashadi, qo'lda bajariladigan takroriy operatsiyalar qisqaradi. Bu holat xodimlarga murakkabroq va mijozga yo'naltirilgan vazifalarga ko'proq vaqt ajratish imkonini berishi mumkin. Shu bilan birga, raqamli tizimlar samaradorlikni oshirish talabi va natijalarning doimiy o'lchanishi hisobiga ish intensivligi va psixologik bosimni kuchaytirishi ehtimoli bor.

Kutilayotgan asosiy natijalar quyidagicha umumlashtirilishi mumkin:

- raqamlashtirish darajasi yuqori bo'lgan korxonalarda operatsion yuklamaning ma'lum qismi avtomatlashtiriladi, ish vaqti samaradorligi ortadi;
- trening va malaka oshirish imkoniyatlari kengroq bo'lgan korxonalarda xodimlarning malaka darajasi va ish qoniqishi yuqoriroq bo'lishi kutiladi;
- real vaqt nazorati va reytinglarga asoslangan baholash tizimlari stress va psixologik bosim darajasini oshirishi mumkin;
- raqamli savodxonligi past xodimlar uchun texnologiyalarga moslashish davri mehnat sharoitlarini sub'ektiv idrok etishni yomonlashtirishi ehtimoli mavjud.

Ko'nikmalar va treninglar nuqtayi nazaridan, raqamli texnologiyalarni joriy etish xodimlar uchun yangi bilim va ko'nikmalarni egallash zaruratini kuchaytiradi. Raqamli savodxonligi yuqori bo'lgan xodimlar texnologiyalardan samarali foydalanish orqali o'z ish mavqeini mustahkamlashi, o'sish va rag'batlantirish imkoniyatlariga ega bo'lishi mumkin. Biroq raqamli ko'nikmalari past xodimlar uchun bu jarayon moslashuv stressi, xavotir va mehnat barqarorligiga nisbatan noaniqlik bilan kechishi ehtimoldan xoli emas.

Nazorat va baholash jihatidan, real vaqt rejimidagi monitoring, mijoz sharhlari va reytinglarga asoslangan baholash tizimlari rahbariyatga ish natijalarini aniqroq kuzatish imkonini beradi, ammo xodimlar uchun doimiy nazorat ostida ishlash tuyg'usini kuchaytirishi mumkin. Bu holat mehnat sharoitlari indeksining ayrim komponentlari (psixologik muhit, stress, ish qoniqishi) bo'yicha raqamlashtirish bilan salbiy korrelyatsiyani yuzaga keltirishi mumkin.



Date: 17th June-2026

Jadval 1. Raqamlashtirish komponentlari va mehnat sharoitlari bo'yicha kutilayotgan bog'liqlik yo'nalishlari

Raqamlashtirish komponenti	Mehnat sharoiti jihati	Kutilayotgan ta'sir yo'nalishi	Izoh
Onlayn bronlash va chek-in tizimi	Operatsion yuklama, vaqt tejilishi	Ijobiy: yuklama qisqarishi, tezlik oshishi	Takroriy ishlar kamayadi
Mehmonxona boshqaruv dasturi (PMS)	Ishni tashkil etish, vazifalarni taqsimlash	Ijobiy: tartib va rejalashtirish yaxshilanadi	Vazifalar aniq taqsimlanadi, nazorat kuchayadi
Raqamli marketing va CRM	Malaka talabi, ish mazmuni	Aralash: ko'nikma o'sishi, natijaga bosim	Yangi ko'nikmalar, natijaga yo'naltirilgan baholash
Raqamli HR tizimi (jadval, baholash)	Ish haqi adolatliligi, shaffoflik	Ijobiy: qarorlar shaffoflashadi	Reyting va ball tizimi stressini oshirishi mumkin
Mijoz sharhlari va reytinglar	Stress, psixologik muhit	Ko'pincha salbiy: xavotir, bosim	Xodimlar doimiy baholanish holatini his qiladi

Muhokama

Natijalar konsepsiyasi shuni ko'rsatadiki, turizm korxonalarida raqamlashtirish mehnat sharoitlari uchun ikki tomonlama xususiyatga ega. Bir tomondan, texnologiyalar orqali mehnat samaradorligi oshishi, jarayonlarning optimallashtirilishi va xizmat sifatining yaxshilanishi xodimlar uchun ham qulayliklar yaratishi mumkin. Ikkinchi tomondan, bu jarayon mehnat intensivligi, raqamli ko'nikmalarga bo'lgan talab va psixologik yukni kuchaytirib, ayrim xodimlar uchun mehnat sharoitlarini murakkablashtirishi ehtimoli mavjud.

Muhokamadagi asosiy tezislar quyidagicha ifodalanishi mumkin:

- raqamlashtirish kutilgan texnik samaradorlikdan tashqari, mehnat taqsimoti va ish mazmunini ham sezilarli darajada o'zgartiradi;
- texnologiyalarni joriy etish bilan bir vaqtda sifatli treninglar va malaka oshirish tizimi mavjud bo'lmasa, raqamli tengsizliklar va ichki ijtimoiy tafovutlar kuchayishi mumkin;
- real vaqt nazorati va algoritmik boshqaruv mehnat natijalarini aniqlik bilan o'lchashga yordam beradi, biroq xodimlarning psixologik farovonligi va ish qoniqishiga salbiy ta'sir ko'rsatishi ehtimoli yuqori.

Bu ikki tomonlama ta'sirni hisobga olgan holda, raqamlashtirishni faqat texnik yangilanish sifatida emas, balki inson resurslari siyosati, mehnat standartlari va ijtimoiy himoya mexanizmlari bilan chambarchas bog'liq jarayon sifatida ko'rish zarur. Raqamli texnologiyalarni joriy etish xodimlarni o'qitish, qayta tayyorlash va malakasini oshirish bilan birgalikda olib borilgandagina mehnat sharoitlarini yaxshilashga xizmat qilishi

Date: 17th June-2026

mumkin. Aks holda, texnologik innovatsiya mehnat bozorida segmentatsiya va tengsizliklarni kuchaytirishi mumkin.

O'zbekiston sharoitida kichik va o'rta turizm bizneslarida raqamli infratuzilma va resurslar cheklanganligi, mehnat standartlarining amaliy qo'llanilishidagi muammolar va xodimlar raqamli savodxonligidagi farqlar raqamlashtirishning mehnat sharoitlariga ta'siri bo'yicha natijalar hududlar va korxonalar o'rtasida sezilarli farq qilishi mumkinligini anglatadi. Shuning uchun taklif etilgan empirik model turli turdagi korxonalar kesimida solishtirma tahlil o'tkazish imkonini ham beradi.

Bundan tashqari, raqamlashtirishning mehnat sharoitlariga ta'sirini baholash natijalari siyosiy qaror qabul qiluvchilar uchun ham muhimdir. Agar mehnat sharoitlari indeksining ayrim komponentlari bo'yicha salbiy bog'liqlik aniqlansa, tegishli mehnatni muhofaza qilish, stressni boshqarish va psixologik qo'llab-quvvatlash dasturlarini ishlab chiqish zarur bo'ladi. Shu ma'noda, turizm sohasida raqamli transformatsiya mehnat siyosati, treninglar va salomatlikni muhofaza qilish choralari bilan uyg'unlashtirilgan bo'lishi kerak.

Xulosa

Maqolada turizm korxonalarida raqamli texnologiyalar joriy etilishi va xodimlar mehnat sharoitlari o'rtasidagi bog'liqlikni o'rganish uchun empirik uslubiy model ishlab chiqildi. Raqamlashtirish indeksi va mehnat sharoiti indeksini shakllantirish bo'yicha ko'rsatkichlar tizimi, so'rovnoma asosida ma'lumot yig'ish va ularni korrelyatsion-regression tahlil yordamida baholash yondashuvi asoslab berildi. Kutilayotgan natijalarga ko'ra, raqamli texnologiyalar joriy etilishi mehnat samaradorligi, tashkilotchilik va xizmat sifatini yaxshilashi bilan birga, mehnat intensivligi, stress va ko'nikma bosimini ham kuchaytirishi mumkin, bu esa turizmda texnologik transformatsiyani ijtimoiy-mehnat siyosati bilan uyg'unlashtirish zarurligini ko'rsatadi.

Kelgusida ushbu uslubiy model asosida real so'rovnoma ma'lumotlari to'planib, O'zbekistonning alohida hududlari yoki turizm klasterlari misolida aniq empirik natijalar olish va ularni dissertatsiya izlanishlari doirasida chuqur tahlil qilish mumkin bo'ladi. Bu esa turizm sohasida raqamli transformatsiya jarayonida mehnat sharoitlarini yaxshilashga qaratilgan aniq siyosiy va amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga zamin yaratadi.

ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Abdelaziz, M. and Naama, A. (2023) 'The impact of technological applications on hotel employees' job performance and satisfaction', *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 24(1), pp. 436–466.
2. Kovacs, T. (2022) *Digitalisation and work in the hospitality sector: A mixed-method analysis*. Aalborg: Aalborg University.
3. Mahmood, R. (2024) 'Reflections of digital technologies on human resources management in the tourism sector', *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 16(3), pp. 210–228.



Date: 17th June-2026

4. Rahimov, A. (2025) 'Improving the use of innovative technologies in Uzbekistan's tourism sector', *International Journal of Academic Innovation*, 3(4), pp. 45–52.
5. 'A study on hotel employees' perception of the use of technological applications' (2022) *BPAAS Journal of Library and Information Science*, 4(2), pp. 55–69.
6. 'Digitalization in the tourism industry: impacts on labour and competitiveness' (2021) *Bulletin of National Scientific Research*, 7(1), pp. 90–104.
7. 'International tourism in New Uzbekistan and its impact on the labour market' (2023) *Policy Brief, Caspian Policy Center*, pp. 1–12.
8. 'Digital education and innovations in tourism' (2025) *Proceedings of the International Conference on Digital Education and Tourism*, Tashkent, pp. 120–124.
9. 'Improving digitalization of the services economy through tourism' (2019) *Bulletin of Bukhara State University*, special issue, pp. 135–142.
10. 'Technology is reshaping hospitality jobs, not replacing them' (2026) *Hospitality Today*, 8 February. Available at: <https://www.hospitality.today/article/technology-is-reshaping-hospitality-jobs-not-replacing-them>

