

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И  
ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН  
ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА «ТУРИЗМ И СЕРВИС»

*На правах рукописи*  
УДК: 339.81

ХОДЖАХАНОВА ЮЛДУЗХОН МУЗАФФАРОВНА

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ ТУРФИРМЫ «IN APP TRAVEL»  
НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПОВ ЭКОМЕНЕДЖМЕНТА

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание степени магистра по направлению  
71010401 - «Туризм (по направлениям деятельности)»

Научный руководитель:  
доцент кафедры “Туризм и сервис”,  
Очилова Х.Ф.


Ташкент 2023

Диссертация прошла предварительную защиту на кафедре «Туризм и сервис» № 8  
протокола «24» 24 2023 год.

Заведующий кафедрой: Ахмедов И.А.

подпись

дата



05.05.2023

Научный руководитель: Очилова Х.Ф.

подпись

дата



03.05.2023

Магистр:

Ходжаханова Ю.М.

подпись

дата



03.05.2023

Диссертация зарегистрирована факультетом «Международный туризм»  
№ 808-Г протокола «20» декабрь 2021 год.

## АННОТАЦИЯ

Сравнительный анализ зарубежной и узбекской практики туризма показывает, что в последнее время наблюдается значительный рост и развитие туристической индустрии за рубежом, а также, в узбекской туристической индустрии, но имеется отставание от мировых технологий и стандартов. Следует отметить, что при анализе нормативно-правовой базы, мы выявили, что отличительной чертой законодательной базы туристической деятельности является наличие регулирующих актов, содержащих требования к развитию туризма. Особое внимание уделено проблемам продвижения туристического продукта Узбекистана и на внутреннем и на внешнем туристических рынках, укрепление имиджа страны в качестве безопасного с целью поездки и также развлечений. По результатам практического исследования, мы пришли к выводу о том, что в рассматриваемом нами турпредприятии недостаточно высокий уровень качества обслуживания посетителей и нет четкой позиции на рынке. Данные основания подтверждаются результатами социологического и маркетингового исследования.

В процессе написания диссертации, нами был изучен ряд факторов для улучшения качества обслуживания турфирмы «Inn App Travel», которые содержат концепции повышения производительности турпродукта и эффективности обслуживания и управления позиции на рынке. В условиях рынка турфирме «Inn App Travel» необходимо производить свои оригинальные турпродукты и расширять организационную структуру, которые помогут обеспечить конкурентоспособность и устойчивую позицию. В виде турпродуктов могут быть, например, разработаны новые турпакеты, которые ассоциируются у туристов именно с этой турфирмой.

**Ключевые слова:** *туроператор, турагент, турпродукт, туристский маршрут, перспективы туризма, SWOT анализ*



## SUMMARY

A comparative analysis of foreign and Uzbekistan tourism practices shows that recently there has been a significant growth and development of the tourism industry abroad, as well as in the Uzbek tourism industry, but there is a lag behind world technologies and standards. It should be noted that when analyzing the regulatory framework, we found that a distinctive feature of the legislative framework for tourism activities is the presence of regulatory acts containing requirements for the development of tourism. Particular attention is paid to the problems of promoting the tourist product of Uzbekistan both in the domestic and foreign tourism markets, strengthening the image of the country as a safe place for travel and entertainment. Based on the results of a practical study, we came to the conclusion that the tourist enterprise we are considering does not have a high enough level of quality of service for visitors and there is no clear position in the market. These grounds are confirmed by the results of sociological and marketing research.

In the process of writing the dissertation, we studied a number of factors for improving the quality of service of the Inn App Travel travel agency, which contain the concepts of increasing the productivity of the tourist product and the efficiency of service and management of the market position. In a market environment, Inn App Travel needs to produce its original travel products and expand its organizational structure, which will help ensure its competitiveness and sustainable position. In the form of tourism products, for example, new tour packages can be developed that tourists associate with this particular travel agency.

**Keywords:** *tour operator, travel agent, tourist product, tourist route, tourism prospects, SWOT analysis*

## СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	3
Содержание.....	5
Список таблиц.....	7
Список рисунков.....	8
Список сокращений.....	9
<b>Введение</b> .....	10
Актуальность темы диссертации и его обоснование.....	10
Цели и задачи исследования.....	12
Основные проблемы и аспекты исследования.....	12
Объект и предмет исследования.....	13
Научная новизна исследования .....	13
Краткое содержание глав диссертации.....	14
<b>ГЛАВА 1. Литературный обзор</b> .....	16
1.1. Комментарии к научно-теоретическим взглядам по теме..	16
1.2. Комментарии к национальным нормативно-правовым документам по теме .....	23
<b>ГЛАВА 2. Методология</b> .....	31
2.1. Процесс сбора данных.....	31
2.2. Методы используемые при анализе.....	32
2.3. Необходимые условия для проведения исследования.....	32
2.4. Ожидаемые проблемы в процессе исследования и их решение.....	33
2.5. Научные и практические результаты, ожидаемые от исследования.....	33
<b>ГЛАВА 3. АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ</b> .....	35
3.1. Общая характеристика деятельности ООО «Inn App	

	Travel».....	35
3.2.	Маркетинговый анализ деятельности ООО «Inn App Travel».....	39
3.3.	Социологическое исследование ООО «Inn App Travel».....	46
3.4.	Рекомендации по совершенствованию деятельности ООО «Inn App Travel» и перспективы развития туроператорской деятельности.....	52
	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	62
	Список использованной литературы.....	65
	Приложения .....	71



## **ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность темы обусловлена тем, что современная туристская индустрия является одной из интенсивно развивающихся и приносящих высокий доход отраслей в мире, который способствует укреплению международных, социально-экономических, культурно-духовных связей. В последние годы туризм превращается в крупную экспортную промышленность мировой экономики, доля от мирового ВВП которой составляет в среднем 11 %. За последние 40 лет число туристов, выехавших в другие государства, возросло почти в 20 раз, а доход от туризма — в 60 раз, поступления от международного туризма составляют более 400 млрд. долларов. Индустрия туризма обеспечивает работой 192 млн. человек, что составляет 8 % от населения в мире. Международный туризм способствует диверсификации экономики, создавая отрасли, обслуживающие сферу туризма. [3]

### **Актуальность темы диссертации и его обоснование**

Из года в год туристическая отрасль Узбекистана все более активно вливается в мировой рынок. Развитие туризма как никакая другая отрасль экономики стимулирует создание рабочих мест и развитие малого бизнеса. Эффективное использования имеющего потенциала по перспективному развитию туризма может стать локомотивом для расширения сферы услуг и создания новых рабочих мест, если учитывать, что обслуживание одного туриста создает рабочие места для 4–7 обслуживающего персонала принимающей стороны. Туристический прогресс перераспределяет ресурсы между странами, оказывает стимулирующее воздействие на такие секторы экономики, как транспорт, связь, сфера услуг, торговля, строительство, производство товаров народного потребления и др. Объективно оценивая ситуацию, следует отметить, что наше государство уделяет значительное