

3. Абдурахмонов К.Х. Менеджмент туризма: Учебное пособие. – Т.: Филиал ФГБОУ ВПО «РЭУ им.Г.В.Плеханова» в г. Ташкенте, 2013. -248с.;
4. Кропинова Е.Г. Теория и практика формирования и развития трансграничных туристско-рекреационных регионов. дис. на уч. степ. з.ф.д. – Калининград, 2016 г. -176 с
5. Кусков. А.С, Голубева. В.Л, Одинцова. Т.Н. Рекреационная география. Учебно-методический комплекс. – М.: МПСИ, Флинта. 2005
6. Begg I. Innovative Directions for EU Cohesion Policy after 2020. CESifo Forum. 2018. <https://www.cesifo-group.de/DocDL/CESifo-Forum-2018-1-Begg-EU-Cohesion-Policy-march>.
7. Armstrong H, Taylor J. Regional Economics and Policy. 1993. Part II, European Regional Incentives. 1997-1998 Edition. Bowker Saur, 1997.
8. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. [Текст]: учебник для вузов по специальности
9. А.А. Ibraimova, Sotsial-iqtisodiy kartografiya [Matn]: o'quv qo'llanma-Toshkent: Tafakkur tomchilari, 2020.-306b.
10. www.lex.uz
11. www.stat.uz
12. www.tourism.uz
13. Saidov Mashal Samadovich (2023). Improving Management Efficiency at Oil and Gas Industry Enterprises in Uzbekistan. Academic Journal of Digital Economics and Stability Volume 25, Jan-2023. P. 15-24. ISSN 2697-2212 Available Online: <https://economics.academicjournal.io>
14. Saidov Mashal Samadovich (2023). Ways of introduction of modern management mechanisms in the electric power sector of Uzbekistan. International Journal of Business Diplomacy and Economy Volume 2, No 1 | Jan- 2023. P. 98-110. <https://inter-publishing.com/index.php/ijbde>
15. Saidov M., Raximberdiyev X. Organization of Production and Management of New Enterprises. AMERICAN JOURNAL OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT ISSN 2576-5973 (online), Published by "Global Research Network LLC" under Volume: 6 Issue: 1 in Jan-2023. P. 178-184. <https://globalresearchnetwork.us/index.php/ajebm>
16. Saidov M., Ro'ziev E. Features of the System of Digital Information and Communication Technologies in the Management of Companies. MANAGEMENT ISSN 2576-5973 (online), Published by "Global Research Network LLC" under Volume: 6 Issue: 1 in Jan-2023 P. 196-202. <https://globalresearchnetwork.us/index.php/ajebm>



RESPUBLIKANING PROFESSIONAL TURIZM KADRLARGA EHTIYOJI

Ochilova Xilola Farmonovna -
Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti,
iqtisod fanlari nomzodi, dotsent
Sadullaev Alisher Akmalovich -
magistratura 2 bosqich talabasi, TDIU

 https://doi.org/10.55439/ECED/vol24_iss1/a80

Annotatsiya: Ushbu maqolada turizm sohasini rivojlantirish bo'yicha uzoq muddatli rejalar bilan bog'liq bo'lishi kerak bo'lgan O'zbekiston Respublikasining turizm xodimlaridagi prognoz qiymatlari hisoblab chiqiladi. Bundan tashqari, ushbu rejalar respublika hududlarini ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish davlat dasturlari doirasida aholi bandligini ta'minlash va aholi bandligini ta'minlash siyosatining tarkibiy qismi bo'lishi kerak. Bunday tizimli yondashuv professional turizm xodimlariga bo'lgan ehtiyoj prognozlarini to'g'ri va asosli amalga oshirish imkonini beradi.

Kalit so'zlar: kadrlarga bo'lgan ehtiyoj, turizm prognozi, turizm sanoati, ta'lim.

ПОТРЕБНОСТЬ РЕПУБЛИКИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ТУРИСТСКИХ КАДРАХ

Очилова Хилола Фармоновна -
Ташкентский государственный экономический
университет, к.э.н., доцент
Садуллаев Алишер Акмалович -
магистр 2 курса гр. МТХТ-21, ТГЭУ

Аннотация. В данной статье рассчитаны прогнозные значения Республики Узбекистан в туристских кадрах, которые необходимо связать с перспективными планами развития туристской индустрии. Кроме того, эти планы должны быть неотъемлемой частью политики трудоустройства и занятости в рамках государственных программ социально-экономического развития областей республики. Подобный системный подход позволит точно и аргументированно реализовывать прогнозы потребностей в профессиональных туристских кадрах.

Ключевые слова: потребность в кадрах, прогноз туризма, туристская индустрия, образование

*Ochilova Khilola Farmonovna -
Tashkent State Economic University,
Ph.D., associate professor*

*Sadullaev Alisher Akmalovich -
Master's 2nd year gr. MTXT-21, TGEU*

Annotation: This article calculates the forecast values of the Republic of Uzbekistan in the tourism personnel, which must be associated with long-term plans for the development of the tourism industry. In addition, these plans should be an integral part of the policy of employment and employment within the framework of state programs for the socio-economic development of the regions of the republic. Such a systematic approach will make it possible to accurately and reasonably implement the forecasts of the needs for professional tourism personnel.

Keywords: need for personnel, tourism forecast, tourism industry.

Введение. В Республике Узбекистан туризм является относительно молодой отраслью. В настоящее время к ней относятся как к стратегической отрасли экономики, т.к. туризм не требует больших капитальных вложений и может приносить хорошие поступления в бюджет страны. Туризм способствует решению общих экономических проблем, но, учитывая специфическую особенность этой отрасли, туризм не может эффективно развиваться самостоятельно. Тем самым активность туризма напрямую связана с развитием экономики страны. Экономическая эффективность туризма предполагает, что туризм в стране должен развиваться параллельно и во взаимосвязи с другими отраслями экономики.

Развитая сфера туризма помогает с трудоустройством населения, т.к. она является одной из самых трудозатратных отраслей экономики, которая способствует сокращению безработицы в стране. По данным ЮНВТО, каждое пятнадцатое рабочее место в мире приходится на туристский бизнес.

Официальные данные и оценка состояния рынка труда и занятости в сфере туризма являются основной информацией для выявления будущих прогнозов потребности в человеческих ресурсах. Эти прогнозные значения в туристских кадрах целесообразно увязать с перспективой развития туристской индустрии через государственные и региональные программы. Кроме того, эти планы должны быть неотъемлемой частью политики трудоустройства и занятости в рамках государственных программ социально-экономического развития областей республики.

Литературный обзор. Нам всем известно, что благосостояние современного общества зависит от сложных факторов его развития, к формированию которых это общество имеет самое непосредственное отношение. Речь идет о таких факторах, как наука, образование, культура, технологии. Состояние образования, национальной системы подготовки высококвалифицированных кадров имеет при этом первостепенное зна-

чение. Статистика утверждает, что объем знаний, накопленных человечеством, удваивается каждые 2–3 года, а число ученых и преподавателей – каждые 15 лет. Нетрудно подсчитать, что, например, за последние 100 лет число ученых и преподавателей увеличилось примерно в 100 раз, а объем знаний – в 1 трлн. раз [1].

Дж. Джафари предполагает, что для познания туризма из всех дисциплин, которые когда-либо внесли свой вклад в развитие знания о туризме, основными дисциплинами являются: экономика, социология, психология, география, антропология [2].

К тому же частично потребность в квалифицированных туристских кадрах может пополняться с зарубежного рынка труда. Как считает Г.А. Папирян, в развитых странах удельный вес занятости иностранной рабочей силы в туризме составляет около 22%. В Узбекистане «поток» иностранного рынка труда в туризме ещё небольшой около 2-3% [3].

Плотникова В.С. считает, что туристское образование связано с подготовкой выпускников к осуществлению трудовых функций, заложенных профессиональными стандартами; формированием универсальных, общепрофессиональных, профессиональных и прорывных компетенций, позволяющих успешно работать в выбранной сфере деятельности и смежных отраслях, решая профессиональные задачи [6]. В свою очередь, миссия современного туристского профессионального образования связана с подготовкой кадров, отвечающих потребностям и требованиям динамично меняющихся туристской и гостиничной отраслей. Оно является важным каналом трансляции общекультурных ценностей, способом воспитания чувства патриотизма, а также катализатором многих процессов в стране, в ее экономике, социальной сфере, культуре [7].

Принципиальное значение имеют работы, предлагающие активное использование международного опыта образования в сфере туризма и определяющие на этой основе наиболее важ-

ные характеристики туристского образования: системный характер, позволяющий реализовать принцип преемственности ступеней образования; практикоориентированность разнообразных форм образовательной деятельности; широкий диапазон образовательных траекторий; комплексный подход, предполагающий расширение горизонтального и вертикального развития уровня компетенций [8]. Для реализации системы непрерывного туристского образования требуется создание модели, учитывающей многогранность туристской сферы, основанной на кластерной идеологии и многоуровневой матрице [9], учитывающей базовые принципы подготовки выпускников [10] и новые требования к сотрудникам туристской индустрии в аспекте перехода к цифровизации бизнеса, в частности цифровые компетенции [6].

Методология исследования. В статье используется метод сравнения данных, с учетом временного периода, которые протекали раньше и ожидаются в ближайшие годы в определении потребности в туристских кадрах в респуб-

лике. Также были сделаны выводы о необходимости организации непрерывной системы профессионального туристского образования и повышения их квалификации. Кроме того, разработаны модели в определении потребности трудовых ресурсов, которая должна учитывать влияние научно-технического прогресса, степени компьютеризации населения и возможности формирования туристского пакета услуг самостоятельно.

Анализ и обсуждение результатов.

Прогноз развития отрасли туризма необходим для решения социальных вопросов, т.е. обеспечения занятости населения и создания новых рабочих мест. Как показывают исследования европейских экспертов, количество новых рабочих мест в туризме на 1.01.2018 г. для ряда стран мира достигла следующих значений (табл. 1) [5]. Поэтому можно сделать вывод, что туризм в этих странах в перспективе будет стратегической отраслью экономики, в котором будут организованы новые рабочие места.

Таблица 1

Показатели занятости в сфере туризма в ряде зарубежных стран

Страна	Численность вновь созданных рабочих мест, тыс. мест
Турция	897
Германия	469
Великобритания	299
Испания	293
Италия	233
Россия	179
Франция	181
Нидерланды	85
Греция	55
Португалия	46
Бельгия	45
Финляндия	44
Ирландия	27
Швеция	21

Как видно из данной таблицы, лидером по трудоустройству в туризме является Турция - около 900,0 тыс. новых рабочих мест. Прогноз организации новых рабочих мест в сфере туризма Узбекистана также оптимистичный, так как по данным Министерства труда и занятости РУз, темпы его фактического прироста за последние пять лет составил 7 %.

Официальные данные и оценка состояния рынка труда и занятости в сфере туризма являются основной информацией для выявления будущих прогнозов потребности в человеческих

ресурсах. Эти прогнозные значения в туристских кадрах целесообразно увязать с перспективой развития туристской индустрии через государственные и региональные программы. Кроме того, эти планы должны быть неотъемлемой частью политики трудоустройства и занятости в рамках государственных программ социально-экономического развития областей республики. Подобный системный подход позволит точно и аргументированно реализовывать прогнозы потребностей в профессиональных туристских кадрах.

Перспективный прогноз в туристских кадрах должен учитывать потребность в кадрах в предприятиях туризма, т.е. турпредприятия, гостиницы, предприятия питания, транспортно- и экскурсионного обслуживания [4]. Кроме того, целесообразно учесть квалификационный и образовательный уровни кадров, потребность в управленческих специалистах, потребность в работниках с неполной занятостью и т.д.

На наш взгляд, прогнозные значения потребности в туристских кадрах должны быть рассчитаны в виде пространственно-временной матрицы. В государственных масштабах попытки прогноза потребности в кадрах для туристской индустрии предпринимались многократно, но эти прогнозы не были научно-обоснованы и носили региональный характер.

Так, в соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан от 3 февраля 2018 года № УП-5326 «О дополнительных организационных мерах по созданию благоприятных условий для развития туристского потенциала Республики Узбекистан», предполагалось подготовка кадров и создание новых рабочих мест в туристской индустрии в 60 тыс. человек. Отсутствие должного научного обоснования этого показателя привело к тому, что к концу запланированного этапа (2020 г.) не только не удалось достичь этого уровня занятости, но, наоборот, из-за пандемии наличное число рабочих мест сократилось на 12—20 %.

Более обоснованно потребность в трудовых ресурсах была разработана для Самарканда в рамках «Программы мероприятий по дополнительному развитию туризма в Самаркандской области, увеличению потока местных и иностранных туристов, дополнительному созданию новых объектов инфраструктуры на 2018-2019 годы» (утверждена Постановлением Президента Республики Узбекистан от 16 марта 2018 г. № ПП-3609 «О дополнительных мерах по дальнейшему развитию туризма в Самаркандской области на 2018-2019 годы»). Здесь потребность в туристских кадрах различных категорий рассчитана для основных гостиничных комплексов, расположенных в Самаркандском туристическом центре «Silk Road Samarkand», согласована по времени их потребности и финансовым затратам по реализации данного плана.

Но по другим областям республики не проводились аналогичные прогнозы и планы.

Институтом развития туризма при Министерстве туризма и культурного наследия РУз проводились исследования по планированию кадров для туристской индустрии, в соответствии с ними потребность в кадрах для республики на период до 2025 г. оценивается в 830 тыс. чел. прямой занятости в туристской отрасли на ст-

руктурообразующих предприятиях и 1610 тыс. чел. косвенной занятости на сопутствующих отраслях сферы услуг.

Если предполагать, что будут незначительные изменения общего объема рынка труда в перспективе, то удельный вес трудоустройства в туризме, вырастит до 3,1%, что адекватно занятости в ней каждого 48-го работника. Хотя прогноз оптимистичен, но он не сравним с показателями занятости в туризме в развитых странах, где в туристской индустрии занят каждый 11-17-й работник. Мы считаем, это возникло вследствие отсутствия точного плана потребности в кадрах, помимо этого не соответствующая мощность системы образования. Поэтому имеет место парадокс, т.е. при дефиците кадров для туризма появляются трудности с обеспечением работой специалистов, к тому же некоторые из них устраиваются на работу в другие отрасли экономики.

Причиной такого положения является отсутствие единой кадровой политики в туристской индустрии, несогласованность мощностей системы образования с предприятиями практики, их потребностями в различных специалистах.

Сегодня актуально также не только удовлетворение потребностей в высококвалифицированных кадрах туристской индустрии, но и повышение качества образования.

Повышение спроса на туристских специалистов в последние годы привело к тому, что более 10 государственных и негосударственных учебных заведений стали готовить кадры. Поэтому необходимы современные методы профессионального туристского образования, осуществляемые в сотрудничестве вузов с предприятиями практики.

Вследствие этого в первую очередь целесообразно осуществить:

- подготовка и переподготовка профессорско-преподавательского состава государственных и негосударственных образовательных учреждений, занимающихся обучением туристских кадров;
- разработка образовательных стандартов и формирование учебно-методической базы;
- организация непрерывной системы подготовки туристских кадров;
- предоставление объектов для прохождения практики студентов;
- стимулирование предприятий туристской индустрии, обеспечивающих занятость выпускников вузов и профессиональных техникумов.

Сегодня количество квалифицированного профессорско-преподавательского состава государственных и негосударственных образовательных учреждений, готовящих кадры, недостаточно и составляет, по экспертным оценкам,

всего лишь 45-50% фактической потребности, а их средний возраст составляет 58 лет.

В начале 2000 гг. подобная проблема была частично решена по линии международных проектов, т.е. в рамках программы TACIS в Самаркандском институте экономики и сервиса была реализована программа подготовки и повышения квалификации преподавателей вузов. Но с тех пор прошло более 20 лет. Буквально в ноябре 2022 года автор диссертации была участником курсов по повышению квалификации педагогов в сфере профессионального образования. Организатором курсов является Шведский федеральный институт образования, который в рамках международного проекта VET4UZ совместно «Helvetas Uzbekistan» провели тренинги для педагогов профессионального туристского образования.

На наш взгляд, необходимо организовать непрерывную систему профессионального туристского образования и повышения их квалификации. Управляет ею Институт развития туризма, головную организацию по подготовке туристских кадров - Международный университет туризма и культурного наследия Шёлковый путь, учебные центры на базе вузов, техникумов, колледжей, лицеев и туристских предприятий. Вся эта система будет осуществлять подготовку кадров по системе профессионального, среднего специального, высшего и послевузовского образования. В данной системе должны быть собраны базы практики на действующих предприятиях туристской индустрии, так и формирование учебных лабораторий (учебный отель, учебный ресторан, учебная туристская фирма и др.). Помимо всего подобной подготовкой кадров для туристской индустрии занимаются частные учебные центры.

На государственном уровне деятельность всех вышеперечисленных организаций координируется слабо. Квалификация преподавательского состава, участвующего в подготовке туристских кадров, не всегда удовлетворяет предъявляемым требованиям, а сами преподаватели, как правило, не имеют достаточного практического опыта в области туристской деятельности. Для прогнозирования потребности в туристских кадрах необходима точная оценка численности квалифицированной рабочей силы туристского направления на рынке труда. По нашим оценкам, объем квалифицированных туристских кадров на рынке труда невелик и может составлять не более 30-32% годовой потребности.

К тому же частично потребность в квалифицированных туристских кадрах может пополняться с зарубежного рынка труда. Как считает Г.А. Папирян, в развитых странах удельный вес

занятости иностранной рабочей силой в туризме составляет около 22%. В Узбекистане «поток» иностранного рынка труда в туризме ещё небольшой около 2-3%.

Подобный прогноз является статичным, при котором не учитываются изменения потребности во времени, динамика мощи системы образования, динамика рынка труда, изменения потребности в иностранной рабочей силе, воздействие научно-технического прогресса, изменение демографической ситуации и др. Все эти влияющие факторы должны быть предметом глубокого анализа и научного обоснования.

Мы постараемся подробно исследовать влияние научно-технического прогресса на потребности в кадрах для туристской индустрии. Это влияние особенно актуально в последние годы в связи с бурным развитием информационных технологий и интернет, которые поменяли классическую технологию обслуживания туристов гостиницами и турфирмами.

Применение автоматизированных программ, а также современных систем бронирования услуг, интернет, высокие технологии приводят к увеличению производительности труда и сокращению численности трудоустроенных в туристской индустрии.

Большую роль при прогнозировании трудовых ресурсов в туризме оказывает интернет. Подобное касается как турфирм, так и транспортных, экскурсионных и гостиничных услуг.

По данным ЮНВТО, удельный вес купленных туров через интернет без услуг турфирм с каждым годом растёт. Например, в 2005 г. продажи через сеть интернет составляла всего лишь 3,5% общего объема продаж туров, а к 2022 г. в развитых странах она составляет уже 46% и продолжает стремительно расти. В Узбекистане удельный вес он-лайн продаж туруслуг пока незначительное и составляет, по оценкам экспертов, всего лишь 12-15%, но тенденция к росту. Сегодня обеспеченность интернет связью растёт, соответственно увеличивается доступ к информационным ресурсам по продаже туруслуг, т.е. потребитель может самостоятельно приобретать туры и бронировать их в режиме реального времени.

Если на отечественном рынке он-лайн продажи туруслуг достигнут уровень развитых стран, то к 2025 г. потребность в численности персонала туроператорских фирм может сократиться на 15-17%. Это значит, что темпы прироста объемов продаж будут ниже, чем темпы «поглощения» продаж глобальной сетью интернет. Таким образом, будет постепенно снижаться потребность в специалистах туроператорских фирм, зависящее от темпов цифровизации в стране.

Этот процесс будет ускоряться, так как, кроме интернета, возможность самостоятельного формирования и бронирования туров появляется в системе мобильной телефонной связи, а темпы прироста абонентов мобильных телефонов значительно выше темпов прироста владельцев персональных компьютеров.

К тому же информационные и инновационные технологии будут способствовать свободному перемещению трудовых ресурсов, включая их отток из Узбекистана и приток из-за рубежа. Потому что сегодня интернет выступает в качестве кадрового ресурса. Так, планирование трудовых ресурсов и потребности в них в туристической индустрии взаимосвязано с развитием научно-технического прогресса, в частности информационных технологий и инновационных технологий.

Выводы и заключение. Прогнозирование занятости и трудоустройства кадров в туристической индустрии - это сложная межведомственная задача Министерства высшего образования, науки и инноваций, Министерства культуры и туризма, Министерства занятости и сокращения бедности и других ведомств.

Таким образом, при разработке прогнозов развития туристической отрасли в целом и рынка труда, в частности, следует учитывать комп-

лексное воздействие социальных и экономических факторов.

На основании вышеизложенного можно сделать следующие выводы:

1. Состояние данного рынка отражает состояние экономики и социальной сферы в целом и степень развития туристической сферы в частности.

2. Данный рынок формируется под воздействием многих противоречивых факторов, отражающих специфику туризма как вида деятельности, так и специфику турпродукта.

3. Рынок труда в туризме характеризуется высоким удельным весом непосредственного обслуживания гостей, большим числом используемых профессий, высокой степенью мобильности и интеграции, а также особыми требованиями к квалификации персонала.

4. Прогнозирование рынка труда в туризме - это решение сложной вероятностной задачи, основой которой является соответствие профессиональных и образовательных стандартов, формирующих баланс спроса и предложения.

5. Разработка модели потребности трудовых ресурсов должна учитывать влияние научно-технического прогресса, степени компьютеризации населения и возможности формирования туристского пакета услуг самостоятельно.

Список источников и литературы:

1. Ефремов В.С. О национальных и международных проблемах подготовки высококвалифицированных кадров // *Менеджмент в России и за рубежом*, № 2, 2002., с.4.
2. Jafari, J. *Research and Schoarship. The Basis of Tourism education.* // *The Journal of Tourism Studies*. - 1990. - Vol. I.-#.1- May.-p.22.
3. Рассохина Т.В., Жираткова Ж.В., Очилова Х.Ф. *Организация экскурсионной деятельности*. - М.: ЮРАЙТ, 2020.
4. Очилова Х. Ф. *Перспективы этнопарков в Узбекистане*. // *Туризм и гостеприимство*. - 2020. - №2
5. *Прогнозные параметры развития туризма на 2020-2022 годы*. // *Информационно-аналитическая записка*. - Ташкент, 2019 год. ИПМИ.
6. Плотникова, В.С. *Профессиональное туристское образование: проблемы и возможности их решения* / В.С. Плотникова, А.А. Фомин. // *Непрерывное образование: XXI век*, 2021. - Вып. 2 (34). - DOI: 10.153937j5.art.2021.6934.
7. Брель О.А. *Актуальные проблемы профессионального туристского образования на современном этапе развития туризма в России* / О.А. Брель // *Казанский педагогический журнал*. 2016. № 4 (117). С. 100-104.
8. Сахарчук Е.С. *Особенности российской и швейцарской систем подготовки кадров для сферы туризма: различный опыт в контексте развития многоуровневого туристского образования* / Е.С. Сахарчук // *Сервис plus*, 2010. № 3. - С. 111-116.
9. Михайлова М.Н. *О подготовке кадров для сферы туризма* / М. Н. Михайлова. // *Псковский регионологический журнал*, 2011. № 11. С. 104-112.
10. Дегтярев В.А. *Диверсификация непрерывного профессионального образования в области устойчивого туризма* / В.А. Дегтярев, А.И. Сеселкин. // *Вестник РМАТ*. 2014. № 3. - С. 117-122.



ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИНГ САМАРАЛИ ТАШКИЛИЙ-ТЕХНОЛОГИК ШАКЛЛАРИ НЕГИЗИДА РЕСТОРАН ХИЗМАТЛАРИ РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИ ОШИРИШ МАСАЛАЛАРИ

Ибодов Камолиддин Маматқулович
Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти доц.

https://doi.org/10.55439/ECED/vol24_iss1/a81

Аннотация. Мақолада ресторанларда қўшимча хизматларини таклиф этиш, ресторан хизматлари сифатини ошириш ва такрорий харидини рақобатлантириш асосида рақобатбардошлигини ошириш масалалари ёритилган. Ресторанларда овқатланиш ва хордиқ чиқариш билан боғлиқ қўшимча хизматларнинг таснифи ҳамда қўшимча хизматлар кўрсатишини ташкил этиш асосида рақобатбардошликни баҳолаш услубияти таклиф қилинган.

Калит сўзлар: ресторан хизматлари, қўшимча хизматлар, бетақрор сервис, рақобатбардошлик, истеъмол қиймати, мижозларга йўналтирилганлик, сервис ландшафти.