

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERISTETI**

**“TURIZM VA SERVIS”
KAFEDRASI**

Qo‘lyozma huquqida

UDK: 338:46

ODILOVA SITORA IBROHIMBEK QIZI

**MEHMONXONALARDA ASOSIY XIZMAT TURLARINI
TAKOMILLASHTIRISH**

**71010403– “Mehmonxona xo‘jaligini boshqarish va tashkil etish”
mutaxassisligi bo‘yica**

magistr akademik darajasini olish uchun yozilgan

D I S S E R T A T S I Y A

Ilmiy rahbar: i.f.d.(DSc), professor M.T. Aliyeva

TOSHKENT – 2023

Magistrlik dissertatsiya ishi “Turizm va servis” kafedrasida dastlabki himoyadan o‘tgan.

_____ -sonli bayonnoma “ _____ ” _____ 2023 y.

Kafedra mudiri:	I.A. Axmedov	 imzo	<u>08.05.2023</u> sana
Ilmiy rahbar:	M.T. Aliyeva	 imzo	<u>05.05.2023</u> sana
Talaba:	S.I. Odilova	 imzo	<u>05.05.2023</u> sana

ANNOTATSIYA

Turizmdagi asosiy xizmatlar tarkibiga kiritilgan mehmonxona xizmatlari ko'rsatish bo'yicha etakchi davlatlarda mehmonxona xizmatkari yuqori darajada tashkil qilinganligi bilan ajralib turadi. Turistlarga xizmat ko'rsatishda infratuzilmaning taraqqiy etganligi ham ahamiyatli hisoblanadi. Respublikamizda ham xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha bir qator tizimli ishlar amalga oshirilmoqda. Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish doimiy ravishda takomillashtirib borilgan. Oxirgi yillarda mehmonxonalarda xizmatlar sifatiga ta'sir etuvchi omillarni o'rganish va yangi xizmat turlarini joriy qilish bo'yicha tadqiqotlar olib borish zamon talabidir. Shu jihatdan ham, mavzuning dolzarb ekanligini hisobga olgan holda, ushbu mavzu doirasida tadqiqot va tahlillarni olib bordik.

Tadqiqotimiz mavzusining maqsadi va vazifalarini yoritib berish jarayonida xorijiy va mahalliy manbalardan, ilmiy tadqiqotlardan keng foydalangan holda mavzuni yoritdik.

Mavzuning ilmiy va amaliy ahamiyati keng bo'lib, O'zbekistondagi mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishdagi muammolar va ularning echimlari bo'yicha ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi.

Kalit so'zlar: turizm, turist, menejer, mehmonxona, xizmat, infratuzilma, innovatsiya, biznes, mehmonxona nomerlari, restoran, qo'shimcha xizmatlar, internet.

SUMMARY

In the leading countries in the provision of hotel services, which are part of the main services in tourism, the hotel maid is distinguished by a high level of organization. The development of infrastructure in providing services to tourists is also important. A number of systematic works on improving services are being carried out in our republic. Improving the quality of service in hotels has been continuously improved. In recent years, it is the need of the hour to study the factors affecting the quality of services in hotels and conduct research on the introduction of new types of services. In this regard, considering the relevance of the topic, we conducted research and analysis within this topic.

In the process of elucidating the goals and tasks of our research topic, we covered the topic using foreign and domestic sources and scientific research.

The scientific and practical importance of the subject is wide, scientifically based proposals and recommendations were developed on the problems of service in hotels in Uzbekistan and their solutions.

Keywords: tourism, tourist, manager, hotel, service, infrastructure, innovation, business, hotel rooms, restaurant, additional services, internet.

MUNDARIJA

Annotatsiya.....	3
Mundarija.....	5
Keltirilgan jadvallar ro'yxati.....	6
Keltirilgan rasmlar ro'yxati.....	6
Keltirilgan qisqartmalar.....	6
KIRISH.....	7
Dissertatsiya mavzusining asoslanishi va uning dolzarbligi.....	8
Tadqiqotning maqsadi va vazifalari.....	9
Tadqiqotning asosiy muammolari va savollari.....	9
Tadqiqotning ob'ekti va predmeti.....	10
Tadqiqotning ilmiy yangiligi.....	10
Dissertatsiya tarkibining qisqacha tavsifi.....	11
I BOB. ADABIYOTLAR SHARHI.....	12
1.1. Mavzuga oid ilmiy-nazariy qarashlar sharhi.....	12
1.2. Mavzuga oid mahalliy me'yoriy-huquqiy hujjatlar sharhi.....	22
1.3. Mavzuga oid ilmiy adabiyotlar sharhi.....	27
II BOB. METODOLOGIYA.....	29
2.1. Ma'lumotlarni to'plash jarayoni.....	29
2.2. Tahlil uchun qo'llaniladigan usullar.....	29
2.3. Tadqiqot jarayonida kutilayotgan muammolar va ularning yechimi.....	30
2.4. Tadqiqotdan kutilayotgan ilmiy va amaliy natijalar.....	31
III BOB. TAHLIL VA NATIJALAR.....	32
3.1. Mehmonxonalarda xizmatlar sifatiga qo'yiladigan talablarning ishlab chiqilishi.....	32
3.2. Pandemiya dan keyin mehmonxonalar faoliyatini rivojlantirish bo'yicha ishlab chiqilgan chora-tadbirlar.....	39
3.3. O'zbekistonda mehmonxonalar faoliyatining rivojlanishi shart-sharoitlarining tahlili	45
3.4. Mehmonxonalarda asosiy xizmatlarni takomillashtirishda innovatsion texnologiyalardan foydalanish.....	49
3.5. O'zbekistondagi mehmonxonalarda asosiy xizmat turlarini rivojlantirishning ko'p omilli ekonometrik modeli.....	51
3.6. Tahlillardan olingan natijalar sharhi.....	61
XULOSA.....	63
Foydalanilgan adabiyotlar.....	66
Ilovalar.....	71

KIRISH

Yangi O'zbekistonning 2022-2026 yillarga mo'ljallangan taraqqiyot strategiyasining 35-moddasida "O'zbekiston bo'ylab sayohat qiling" dasturi doirasida mahalliy sayyohlar sonini 12 million nafardan oshirish hamda respublikaga tashrif buyuradigan xorijiy turistlar sonini 9 million nafarga etkazish belgilangan. Shu bilan birgalikda O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan 2022 yilning 19 sentyabrda o'tkazilgan "Ichki va tashqi turizm salohiyatini yanada oshirish chora-tadbirlari"ga bag'ishlangan videoselektorda "Turizmda topilgan daromadning 30 foizi odamlarning qo'liga ish haqi bo'lib boradi, sanoatda va boshqa tarmoqlarda bu 10 foizdan oshmaydi. Turizm sohasida yaratilgan bitta ish o'rnini turdosh tarmoqlarda qo'shimcha ikkita ish o'rnini paydo bo'lishiga turtki beradi. Shuning uchun, ko'p davlatlar sayyoh jalb qilishning yangi-yangi yo'llarini izlayapti" -deb, alohida ta'kidlab o'tgan edi.

Globalashuv jarayonida turizm xizmatlarini diversifikatsiyalash sohada tadbirkorlik faoliyatiga oid to'siqlarni bartaraf etish, davlat va xususiy tarmoqlarning muqobil rivojlanishini ta'minlashi kerak. Buning uchun ushbu sohaga xorij sarmoyasini jalb qilish, milliy turizm mahsulotlarining xalqaro bozordagi raqobatbardoshligi va xizmatlar sifatini oshirish, kadrlar tayyorlash xamda marketing xizmatini ko'chaytirish asosida milliy turizm bozorini rivojlantirish zarur. Shuningdek, dunyoda yuz berayotgan o'zgarishlar, jahon bozoridagi raqobat kurashining turizm rivojlanishiga ta'sirini kompleks tahlil qilish, respublikamizning o'ziga hos xususiyatlarini hisobga olgan holda yirik xorijiy transmilliy kompaniyalar bilan hamkorlikni kengaytirish, xorijiy va mahalliy investitsiyalarni jalb qilish, zamonaviy strategik menejment va marketing strategiyalari asosida sohani boshqarish hamda zamonaviy axborot kommunikatsiya texnologiyalaridan keng foydalanishni taqozo etadi.

Respublikamiz turizm sohasining oxirgi yillardagi rivojlanish tahlili, davlat tomonidan olib borilgan ijtimoiy-iqtisodiy siyosat, ishlab chiqilgan normativ-huquqiy hujjatlar, yaratilgan imkoniyatlar shuni ko'rsatmoqdaki, O'zbekistonning boy tabiiy va madaniy merosi hamda milliy salohiyatidan to'la foydalangan holda