O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA'LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI

Qo'lyozma huquqida
UDK338.46(575.1)

QALANDAROVA GULNOZA PO'LAT QIZI

Mehmonxonalarda boshqaruv tizimi va uni takomillashtirish yo'llari

71010101 –« Mehmonxona biznesini tashkil etish va boshqarish » mutaxassisligi

Magistr akademik darajasini olish uchun yozilgan

DISSERTATSIYA

Ilmiy rahbar: PhD.M.Nurfayziyeva

Toshkent – 2025

Dissertatsiya Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
"Turizm va mehmonxona biznesi" kafedrasida bajarilgan.

Ilmiy rahbar _____ **PhD., dots.M.Nurfayziyeva**

Kafedra mudiri _____ **i.f.d., prof.A.Eshtayev**

Kechki ta'lim va magistratura
Fakulteti dekani _____ **i.f.d., prof. J.Karimqulov**

Men, Balandurova Gulnoza
(F.I.Sh.)

ushbu magistrlik dissertatsiya ishini mustaqil bajardim. Ko'chirmachilik holati yo'qligiga javob beraman. Ko'chirmachilikka yo'l qo'yilgan holatida magistrlik dissertatsiya ishi Yakuniy davlat attestatsiya komissiyasi raisi taqdimnomasiga asosan bekor qilinishi va "qoniqarsiz" baho qo'yilishidan xabardorman.

_____ 27 05 2025

(talabaning imzosi) *(kun)* *(oy)* *(yil)*

MAGISTRLIK DISSERTATSIYASI DASTLABKI HIMOYASI BAYONNOMASI

2024 yil "13" dekabr

Magistratura 2-kurs "Mehmonxona biz. fosh. et. va bosh." mutaxassisligi MTL-guruhi talabasi Qalandarova Gulnoza ning "Mehmonxonalarda boshqaruv tizimi va uni takomillashtirish yo'llari" mavzusidagi magistrlik dissertatsiyasining dastlabki himoyasi natijalariga ko'ra quyidagi kamchiliklar qayd etildi:

Asosan nazar bilan bog'liq SWOT tahlili to'liq yoritilmagan, Dissertatsiya ishida jadval va diagrammalar soni yetarli emas, tadqiqot obyekti bilan bog'liq muammolar yaxshilab o'rganilmagan.

Magistrlik dissertatsiyasi yuzasidan xulosa (KIMKda himoyaga **tavsiya etiladi/tavsiya etilmaydi**) _____

Komissiya raisi: A. Eshboyev

Komissiya a'zolari: A. Norchayev

M. Aliyeva

D. Abidova

Izoh: Dastlabki himoyaga kirishda talabaning magistrlik dissertatsiyasi, plagiatga tekshirilganligi, ilmiy rahbari xulosasi, ichki taqrizchilarning taqrizlari, amaliyot kundaligi, tavsifnoma, kamida 2 ta ilmiy maqola(tezis)si nusxalari bo'lishi talab etiladi.

Annotatsiya:

Ushbu dissertatsiya mehmonxona sohasidagi boshqaruv tizimlarini o'rganadi va ularning samaradorligini va effektini oshirish yo'llarini aniqlaydi. Mehmonxona sohasining global iqtisodiyotdagi ahamiyati katta bo'lib, sayohatchilarga xizmat ko'rsatish va ko'plab davlatlarning iqtisodiy rivojlanishiga hissa qo'shishda muhim rol o'ynaydi. Mehmonxonalarda samarali boshqaruv yuqori sifatli xizmat, mijozlar qoniqishi va operatsion barqarorlikni ta'minlash uchun zarurdir.

Tadqiqot mehmonxonalardagi boshqaruv tizimlarining hozirgi holatini tahlil qilishdan boshlanadi, bu yerda tashkilot tuzilmalari, qaror qabul qilish jarayonlari va kundalik ishlar davomida duch kelinadigan odatiy muammolar ko'rib chiqiladi. Shuningdek, texnologik yutuqlar, masalan, avtomatlashtirish, sun'iy intellekt (AI) va Mijozlarga Munosabatlar Boshqaruvi (CRM) tizimlarining boshqaruv amaliyotlariga ta'siri o'rganiladi.

Bundan tashqari, tadqiqot inson resurslari boshqaruvining, shu jumladan xodimlarni motivatsiya qilish, o'qitish va kommunikatsiya kabi jihatlarining mehmonxonalar faoliyatining yaxshilanishidagi ahamiyatini ta'kidlaydi. Ayniqsa raqamli davrda zamonaviy marketing strategiyalarining mijozlar bilan aloqani mustahkamlash va qoniqishini oshirishdagi roli ham ko'rib chiqiladi.

Olingan natijalar asosida, dissertatsiya mehmonxona boshqaruv tizimlarini takomillashtirish bo'yicha bir qator amaliy tavsiyalarni taklif etadi, jumladan tashkilot tuzilmalarini optimallashtirish, innovatsion texnologiyalarni joriy etish va mijozlarga xizmat ko'rsatish strategiyalarini rivojlantirish. Tadqiqot mehmonxona menejerlari va soha mutaxassislari uchun samarali, mijozlarga yo'naltirilgan va raqobatbardosh bizneslarni yaratishga yordam berish maqsadida qimmatli tushunchalar taqdim etadi.

Nazariy tahlil va amaliy yechimlar kombinatsiyasi orqali, ushbu tadqiqot mehmonxona boshqaruvi amaliyotlarini doimiy ravishda takomillashtirish uchun keng qamrovli metodologiyani ishlab chiqadi va yuqori darajadagi raqobatbardosh

va rivojlanayotgan sohada uzoq muddatli muvaffaqiyatni ta'minlashga yordam beradi.

Kalitso'zlar:

Mehmonxona boshqaruvi, boshqaruv tizimi, tashkilot tuzilmasi, mijozlar qoniqishi, texnologiyalarni joriy etish, xodimlarni motivatsiya qilish, CRM tizimlari, xizmat sifati, marketing strategiyalari, operatsion samaradorlik, innovatsiya, mehmonxona sohasi, boshqaruvni takomillashtirish.

Annotation:

This dissertation explores the management systems in the hotel industry and identifies ways to enhance their efficiency and effectiveness. The hotel sector plays a crucial role in the global economy, providing vital services to travelers and contributing to the economic development of many countries. Effective management within hotels is essential for ensuring high-quality service, customer satisfaction, and operational sustainability.

The research begins by analyzing the current state of management systems in hotels, focusing on organizational structures, decision-making processes, and common challenges faced in day-to-day operations. It further investigates the impact of technological advancements, such as automation, Artificial Intelligence (AI), and Customer Relationship Management (CRM) systems, on the overall management practices.

In addition, the study highlights the importance of human resource management, including employee motivation, training, and communication, in improving the operational performance of hotels. The integration of modern marketing strategies, especially in the digital age, is also examined as a means of enhancing customer engagement and satisfaction.

Based on the findings, the dissertation proposes a range of practical recommendations for improving hotel management systems, including optimizing organizational structures, implementing innovative technologies, and refining customer service strategies. The study aims to contribute valuable insights for hotel

managers and industry professionals to create more efficient, customer-centric, and competitive businesses in an increasingly dynamic and challenging market environment.

Through a combination of theoretical analysis and practical solutions, this research provides a comprehensive framework for the continuous improvement of hotel management practices, ensuring long-term success in a highly competitive and evolving industry.

Keywords:

Hotel management, management system, organizational structure, customer satisfaction, technology implementation, employee motivation, CRM systems, service quality, marketing strategies, operational efficiency, innovation, hospitality industry, management improvement.

MUNDARIJA

Annotatsiya	3
Mundarija	4
Keltirilgan jadvallar ro‘yxati	5
Keltirilgan rasmlar ro‘yxati	5
Keltirilgan qisqartmalar	5
KIRISH	6
Dissertatsiya mavzusining asoslanishi va uning dolzarbligi	6
Tadqiqot maqsadi va vazifalari	9
Tadqiqotning asosiy muammolari va savollari	10
Tadqiqot obyekti va predmeti	10
Tadqiqot ilmiy yangiligi	10
Dissertatsiya tarkibining qisqacha tavsifi	11
I BOB. ADABIYOTLAR SHARHI	13
1.1. Mehmonxona sohasidagi boshqaruv tizimi haqida ilmiy-nazariy qarashlar	13
1.2. Mehmonxonalarda boshqaruvning zamonaviy yondashuvlari	21
1.3. Mehmonxona sohasida boshqaruvni takomillashtirish bo‘yicha xalqaro tajribalar	28
IIBOB. METODOLOGIYA	30
2.1. Ma’lumotlarni to‘plash jarayoni	30
2.2. Tadqiqotda qo‘llaniladigan tahlil metodlari	30
2.3. Tadqiqot jarayonida kutilayotgan muammolar va ularning yechimi..	31
2.4 Tadqiqotdan kutilayotgan ilmiy va amaliy natijalar	31
III BOB. MEHMONXONALARDAGI BOSHQARUV TIZIMI VA UNING TAKOMILLASHTIRISHI	33
3.1Mehmonxona boshqaruv tizimining asosiy komponentlari	33
3.2. O‘zbekiston mehmonxona sektoridagi boshqaruv tizimining tahlili	41
3.3. Mehmonxonalarda boshqaruvni takomillashtirish yo‘llari:	50
3.4. Tahlillardan olingan natijalar va ularning amaliy ahamiyati	
XULOSA VA TAKLIFLAR	64
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR	68

Kirish

Hozirgi global iqtisodiyotda mehmonxona sohasi turizm sanoatining eng asosiy tarmoqlaridan biri bo‘lib, mamlakatning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishida muhim o‘rin egallaydi. Turizm nafaqat xalqaro aloqalarni kengaytirish va madaniyatlararo muloqotni rivojlantirish, balki yangi ish o‘rinlarini yaratish va davlat byudjetiga daromad olib kelishda ham strategik ahamiyatga ega. Shuning uchun mehmonxona boshqaruv tizimlarini rivojlantirish va takomillashtirish O‘zbekiston Respublikasida ham dolzarb masala bo‘lib qolmoqda.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan turizm sohasini rivojlantirishga oid bir qator qaror va farmonlar qabul qilinmoqda. Jumladan, 2019-yil 5-yanvardagi PF-5611-sonli Farmon ("O‘zbekistonda turizm sohasini rivojlantirish bo‘yicha chora-tadbirlar to‘g‘risida") turizmni iqtisodiyotning strategik sektori sifatida belgilab berdi. Bundan tashqari, 2022-yil 3-maydagi PQ-232-sonli Qaror mamlakatda mehmonxona biznesini rivojlantirish va xorijiy sarmoyalarni jalb qilish uchun huquqiy asos yaratdi.

Statistik ma'lumotlarga ko‘ra, 2023-yil davomida O‘zbekistonda mehmonxonalar soni 1 167 taga yetdi, ulardan 54 tasi yulduzli mehmonxonalar toifasiga kiritilgan. Toshkent shahrida 352 ta, Samarqandda 140 ta va Buxoroda 186 ta mehmonxona faoliyat yuritmoqda. 2024-yilda esa yangi 23 ta xalqaro mehmonxona brendi O‘zbekistonga kirib kelishi kutilmoqda, bu esa sohada xizmat ko‘rsatish sifatining sezilarli oshishiga xizmat qiladi.

Biroq, O‘zbekiston mehmonxonalarining ko‘pchiligida boshqaruv tizimlari hanuz eski usulda olib boriladi. Texnologiyalar va avtomatlashtirish yetarli darajada joriy qilinmagan, xizmat sifati xalqaro standartlarga mos darajada emas. Shuning uchun mehmonxona boshqaruv tizimlarini takomillashtirish masalasi nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy ahamiyatga ham ega.

Mazkur dissertatsiyaning maqsadi – mehmonxona boshqaruv tizimlarini chuqur tahlil qilish va ularni takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-amaliy takliflarni ishlab chiqishdir. Tadqiqot davomida turli boshqaruv yondashuvlari, zamonaviy