

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA‘LIM, FAN VA
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI**

TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERISTETI

“TURIZM VA SERVIS”

KAFEDRASI

Qo‘lyozma huquqida

UDK: 338.46[575.1]

RAXMONOV QOSIMJON SHARIF O‘G‘LI

MEHMONXONALARDA QO‘SHIMCHA XIZMATLARNI

TASHKIL ETISH

**710110401– “Turizm (faoliyat turlari bo‘yicha)” mutaxassisligi bo‘yicha
magistr akademik darajasini olish uchun yozilgan**

DISSERTASIYA

Ilmiy rahbar:

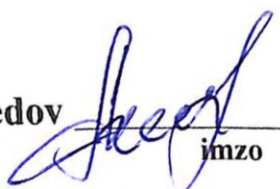
i.f.d.(DSc), professor A.N. Norchayev

TOSHKENT – 2023

**Magistrlik dissertatsiya ishi "Turizm va servis" kafedrasida dastlabki
himoyadan o'tgan.**

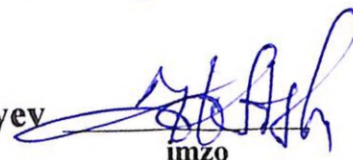
15 -sonli bayonnoma " 19 " 04. _____ 2023 y.

Kafedra mudiri: I.A. Axmedov


imzo

08.05.2023
sana

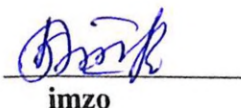
Ilmiy rahbar: A.N. Norchayev


imzo

05.05.23
sana

Talaba:

Q. Sh. Raxmonov


imzo

05.05.23
sana

Dissertatsiya Magistratura bo'limida 202. yil " 20 " 12 _____

№ 808 T raqami bilan ro'yxatga olingan.

ANNOTATSIYA

Mehmonxona biznesi turizmida eng serdaromad yoʻnalishlardan biri boʻlib, turistlarga asosiy xizmat koʻrsatuvchi tarmoq hisoblanadi. 2016 yildan boshlab respublikamizda mehmonxona industriyasi rivojlanishi yangi bosqichga koʻtarildi. Respublikamizda mehmonxonalar qurilishi 2019 yilda boshlangan pandemiyaga qaramasdan davom ettirildi va bir qator xalqaro darajalarga javob beradigan 4-5 yulduzli mehmonxonalar ishga tushirildi. Bu kabi mehmonxonalarda koʻrsatilayotgan xizmatlar muntazam takomillashtirilib borilmoqda. Respublikamizdagi yirik mehmonxonalarda qoʻshimcha xizmat koʻrsatishda innovatsion texnologiyalardan keng foydalangan holda xizmat turlarini kengaytirib bormoqda. Bu bilan ular xalqaro turizm bozoridagi faoliyat koʻrsatayotgan mehmonxonalar bilan erkin raqobatga kirishi va raqobatbardosh xizmatlar ishlab chiqishi kerak boʻladi. Respublikamizda mehmonxona xizmatlarining sifatiga infratuzilmaning holati ham taʼsir koʻrsatadi. Bu borada tizimli ishlarni amalga oshirish talab qilinadi. Yuqoridagilarni hisobga olgan holda oxirgi yillarda mehmonxonalarda xizmatlar sifatiga taʼsir etuvchi omillarni oʻrganish va yangi xizmat turlarini joriy qilish boʻyicha 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 boʻlib, Oʻzbekistondagi mehmonxonalarda qoʻshimcha xizmat koʻrsatishdagi muammolar va ularning echimlari boʻyicha ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi.

Kalit soʻzlar: turizm, turist, menejer, mehmonxona, xizmat, infratuzilma, innovatsiya, biznes, mehmonxona nomerlari, restoran, qoʻshimcha xizmatlar, internet.

SUMMARY

Hotel business is one of the most profitable areas in tourism and is the main service industry for tourists. Since 2016, the development of the hotel industry in our republic has reached a new level. The construction of hotels in our republic continued despite the pandemic that began in 2019, and a number of 4-5 star hotels meeting international standards were launched.

The services provided in such hotels are constantly being improved. Large hotels in our country are expanding the range of services by using innovative technologies in providing additional services. With this, they will have to compete freely with hotels operating in the international tourism market and develop competitive services. The quality of hotel services in our republic is also affected by the condition of the infrastructure. Systematic work is required in this regard. Taking into account the above, 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 the subject of our research, we covered the topic using foreign and local sources and scientific research.

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

Keywords: *tourism, marketing, foreign trade, foreign tourism, marketing research, tourism services.*

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.....	13
1.1. Mavzuga oid ilmiy-nazariy qarashlar sharhi.....	13
1.2. Mavzuga oid mahalliy me'yoriy-huquqiy hujjatlar sharhi.....	17
1.3. Mavzuga oid ilmiy adabiyotlar sharhi.....	23
II BOB. METODOLOGIYA.....	30
2.1. Ma'lumotlarni to'plash jarayoni.....	30
2.2. Tahlil uchun qo'llaniladigan usullar.....	30
2.3. Tadqiqot jarayonida kutilayotgan muammolar va ularning echimi.....	31
2.4. Tadqiqotdan kutilayotgan ilmiy va amaliy natijalar.....	32
III BOB. TAHLIL VA NATIJALAR.....	33
3.1. Mehmonxonalarning vujudga kelishi va rivojlanishi bosqichlari.....	33
3.2. O'zbekistonda mehmonxona biznesining rivojlanishi shart- sharoitlari	39
3.3. Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar.....	49
3.4. Mehmonxonalarda turistlarga ko'rsatilayotgan qo'shimcha xizmatlarni nazorat qilish usullari.....	52
3.5. Mehmonxonalarda ovqatlantirish xizmati ko'rsatish monitoringi va raqiblar faoliyatini tahlil qilish metodi.....	57
3.6. Tahlillardan olingan natijalar sharhi.....	62
XULOSA.....	64
Foydalanilgan adabiyotlar.....	67
Ilovalar.....	72

KIRISH

Dunyo tajribasidan ma'lumki o'tgan asrning 70 yillaridan boshlab mehmonxona biznesida zamonaviy texnologiyalarni qo'llash keng joriy qilina boshlandi. Mehmonxona biznesida ham transmilliy kompaniyalar vujudga keldi. Xizmat ko'rsatishda ilg'or tajribalar joriy qilishga keng e'tibor berila boshlandi. Bu kabi o'zgarishlar mehmonxona industriyasiga bir qator yutuqlarni olib keldi. Bunga misol qilib mehmonxonalar bozorida ish olib borayotgan jahon mehmonxonalar zanjirlari franchayzing shartnomasi orqali boshqarish, shartnomaga muvofiq boshqarish usullaridan va qo'shma korxonalar tashkil etish amaliyotidan foydalanmoqda. Mazkur korxonalarining ish tartibi investorlar va mehmonxonalarining egalari o'rtasida tuzilgan konkret bitimlar bilan belgilanadi. Umuman olganda bo'lg'usi mehmonxonaning ikki yoki undan ortiq investor-mulkdorlari xizmatlarni ilgari surish uchun muayyan savdo belgisini jalb qilish haqida (franchayzing yoki o'zgacha bitim shartlarida) qaror qabul qiladi. Yangi mehmonxonani qurish paytida, ba'zan uning ish jarayonida ham investorlar amalda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan moliyaviy tavakkalchiliklarni o'z zimmalariga oladilar.

Mustaqillik yillaridan boshlab, hukumatimiz turistik mehmonxonalarni jahon andozalari darajasida ta'mirlash va yangi zamonaviy mehmonxonalarni bunyod qilish uchun katta sarmoyalar ajrata boshladi. O'zbekistonda bir qancha jahon andozalari talablariga javob beradigan mehmonxonalar qurildi va hozirgi kunda ham bir nechtasi qurilmoqda. Bu mehmonxonalar respublikamizda iqtisodiy o'sishni taminlash, yangi ish o'rinlarini tashkil qilish, bandlik muammosini hal etish, aholining daromadlari va farovonligini oshirishda tobora muhim o'rin tutayotgan xizmat ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish, rag'batlantirish va qo'llab-quvvatlashga xizmat qilmoqda.

Hozirgi kunda respublikamizda iqtisodiy-ijtimoiy va madaniy rivojlanish jadallik bilan kechmoqda. Bu esa, o'z navbatida, ish yuzasidan harakatni, dam olish kunlarini ko'payishi natijasida turistik faoliyatda va mehmonxona biznesini rivojlantirishda, yangi texnologiyalarni qo'llashni talab etmoqda. Har qanday