

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

**Qo‘lyozma huquqida
UDK: 338.488.22:640.41(575.1)**

RAXMONOVA NIGINA ANVAROVNA

**MEHMONXONALARDA XIZMAT KO‘RSATISH SAMARADORLIGINI
OSHIRISH IMKONIYATLARI**

08.00.17 – Turizm va mehmonxona faoliyati

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (Doctor of Philosophy)
ilmiy darajasini olish uchun tayyorlangan
DISSERTATSIYA**

Ilmiy rahbar: i.f.n., prof. M. Amonboyev

Toshkent – 2025

MUNDARIJA

KIRISH	3
I-BOB. MEHMONXONALARDA XIZMAT KO'RSATISHNING ILMIY-NAZARIY ASOSLARI	12
1.1. Xizmatlar sohasida mehmonxona xizmatlarining ijtimoiy-iqtisodiy jihatlari...	12
1.2. Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishda samaradorlik ko'rsatkichlari.....	23
1.3. Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatiga ta'sir qiluvchi omillar.....	30
Birinchi bob bo'yicha xulosa	41
II-BOB. MEHMONXONALARDA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI OSHIRISHDA MEHMONXONA XODIMLARI TAHLILI	44
2.1. Mehmonxona xizmatlari bozorida sifatli xizmat ko'rsatish holati.....	44
2.2. Mehmonxona sanoatidagi professional xodimlar - xizmat ko'rsatish sifatini oshirish omili sifatida.....	54
2.3. Toshkent shahrida joylashgan kichik mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishdagi mavjud holat va mehmonxonada xizmat ko'rsatuvchi xodimlar salohiyatini baholash me'zoni.....	67
Ikkinchi bob bo'yicha xulosa	87
O'ZBEKISTON MEHMONXONALARIDA KADRLAR KASBIY SALOHİYATINI OSHIRISH ORQALI XIZMAT KO'RSATISH SAMARADORLIGIGA ERISHISH	90
3.1. O'zbekiston bo'ylab mehmonxona kadrlar bazasini samarali to'plash va xodimlar salohiyatini oshirish modeli.....	90
3.2. Mehmonxonalarda "sifatli xizmat ko'rsatish" kursatkichlar tizimi vositasida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish.....	100
3.3. Mehmonxonalarda sifatli xizmatni tashkil qilishda mahalliy tizimni joriy qilish istiqbollari.....	110
Uchinchi bob bo'yicha xulosa.....	119
XULOSA	120
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YHATI	123
ILOVALAR	130

Kirish

Dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati. Jahonda global raqobatning kuchayishi sharoitida turizm va mehmonxona sohasi jadal rivojlanib, ham tabiiy, ham madaniy merosni himoya qilish va ularni kelajak avlodga etkazishda harakatlantiruvchi kuchga aylanmoqda. Butunjahon turistik tashkilotining (UN tourism) soʻnggi maʼlumotlariga koʻra, “2024-yilning birinchi choragida xalqaro sayyohlar soni pandemiyadan oldingi darajaning 97 foizini tashkil etib, yanvar-mart oylarida 285 milliondan ortiq sayyoh xalqaro miqyosda sayohat qilgan. Bu 2023-yilning birinchi choragiga nisbatan qariyb 20 foizga koʻp boʻlib, sohaning pandemiya taʼsiridan deyarli toʻliq tiklanganidan dalolat beradi”¹. Bu esa xalqaro miqyosda turizm infratuzilmasi, ayniqsa, mehmonxona xoʻjaligi faoliyatini yanada kengaytirishning dolzarbligini namoyon etadi.

Jahonda turizm sohasida mehmonxona biznesini rivojlantirish borasida koʻplab ilmiy tadqiqot ishlari amalga oshirilmoqda. Mehmonxonalarni onlayn bron qilish tizimlarini takomillashtirish, mehmonxona faoliyatida yigʻiladigan katta maʼlumotlar orqali mijozlarning xulq-atvorini aniqlash va shunga mos xizmatlarni ishlab chiqish, mijozlar mamnunligiga erishish, barqaror rivojlanish va ekologik yondashuv, tarmoqlarda faol ishtirok etish, mehmonxonaning ijobiy imijini shakllantirish va keng koʻlamli auditoriyaga yetib borish, mehmonxona boshqaruvi va kadrlar salohiyati, hududiy rivojlanish va klaster yondashuv bu borada olib borilayotgan ilmiy-amaliy tadqiqotlarning ustuvor yoʻnalishlardan hisoblanadi.

Yangi Oʻzbekistonda amalga oshirilayotgan islohotlar sharoitida turizmni iqtisodiyotning strategik tarmogʻi sifatida rivojlantirish, hududlarda yangi ish oʻrinlari yaratish, aholi daromadi va turmush darajasini oshirish, mamlakatning investitsiyaviy jozibadorligini oshirish boʻyicha chora-tadbirlar bosqichma-bosqich amalga oshirilmoqda. Mazkur vazifalarni samarali amalga oshirishda xizmat koʻrsatuvchi tashkilot yoki xodimning ish samaradorligi, mijozlarni qoniqtirish darajasi, resurslarni tejash va vaqtdan samarali foydalanish koʻnikmalariga

¹ <https://www.unwto.org/>

xizmatlarni tez, sifatli va iqtisodiy jihatdan manfaatli tarzda ko'rsatish qobiliyatini rivojlantirish nuqtai nazaridan yondashish orqali "mehmonxona korxonasida xizmat ko'rsatish samaradorligi" tushunchasining iqtisodiy mazmunini takomillashtirish, mehmonxonada faoliyat yurituvchi xodimlar salohiyatini oshirish dasturi ishchi-xodimlarning samarali mehnatini rag'batlantiruvchi mehnatga haq to'lashdagi "samaradorlikning asosiy ko'rsatkichlari" tizimiga ularda kasbga sadoqat hissini kuchaytiruvchi ta'lim darajasi va shaxsiy kasb kompetensiyalarini uyg'unlashtirish, mehmonxonalarida xodimlar kasbiy salohiyatini rivojlantirishga investitsiya kiritish hamda imtiyozlar tizimi (subsidiya)ni qo'llashning maqbul nisbatini ta'minlash orqali kadrlar kasbiy salohiyatini oshirish, mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish samaradorligiga ta'sir ko'rsatuvchi omillar o'rtasidagi bog'liqlikning ekonometrik modeli asosida uzoq muddatli prognoz ko'rsatkichlari ishlab chiqishga yo'naltirilgan ilmiy tadqiqotlar dolzarb hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2-dekabrdagi PF-4861-son "O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida", 2019-yil 5-yanvardagi PF-5611-son "O'zbekiston respublikasida turizmni jadal rivojlantirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida", 2020-yil 28-maydagi PF-6002-son "[Koronavirus pandemiyasining salbiy ta'sirini kamaytirish uchun turizm sohasini qo'llab-quvvatlashga doir kechiktirib bo'lmaydigan chora-tadbirlar to'g'risida](#)", 2021-yil 9-fevraldagi PF-6165-son "O'zbekiston Respublikasida ichki va ziyorat turizmini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi farmonlari, 2023-yil 26-apreldagi PQ-135-son "Respublikaning turizm salohiyatini jadal rivojlantirish hamda mahalliy va xorijiy turistlar sonini yanada oshirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida", 2023-yil 27-iyuldagi PQ-238-son "Turizm yo'nalishidagi islohotlarni yanada jadallashtirish va sohada davlat boshqaruvi tizimini samarali tashkil qilish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarorlari, Vazirlar Mahkamasining 2019-yil 27-maydagi 433-son "Mehmonxona xo'jaligi faoliyatini yanada rivojlantirish uchun qulay shart-sharoitlar yaratish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori hamda mazkur