



INNOVATION IQTISODIYOT

Ilmiy-amaliy elektron jurnal

2026

No 1

ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА

Научно-практический электронный журнал

INNOVATIVE ECONOMY

Scientific and practical electronic journal



Indexlanadigan bazalar:  Google Scholar  Crossref  OpenAIRE  CYBERLENIKA



INNOVATION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY
ELEKTRON JURNAL

**1-jild
1-son
yanvar, 2026**

**January, 2026
Volume 1
Number 1**

**ИННОВАЦИОННАЯ
ЭКОНОМИКА
Научно-практический
электронный журнал**

**INNOVATIVE ECONOMY
Electronic scientific and
practical journal**



INNOVATSION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON JURNAL

ISSN: 3030-315X

ojs.kstu.uz

Muassis:

Qarshi davlat texnika universiteti

Tahririyat Kengashi raisi:

R.X.Ergashev, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Tahririyat Kengashi raisi o‘rinbosari:

S.N.Xamrayeva, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Mas’ul muharrir:

N.A.Ochilova, PhD, dotsent

Texnik muharrir:

S.J.Qulmurotov

Jurnal har oyda bir marotaba elektron shaklda jurnalning rasmiy sayti orqali nashr etiladi.

Tahririyat manzili:

180100, Qarshi shahri, Mustaqillik ko‘chasi 225-uy Tel.:

+998 (75) 221 09 23

+998 (93) 902 72 63

Faks: +998 (75) 221 1395

innoeconomic@kstu.uz

“Innovatsion iqtisodiyot” ilmiy - amaliy elektron jurnali O‘zbekiston Respublikasi Oliy ta’lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2025-yil 5-apreldagi 369-sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro‘yxatiga kiritilgan.

Jurnalda quyidagi ruknlar asosida maqolalar nashr etiladi:

1. Nazariya va metodologiya
2. Raqamli iqtisodiyot
3. Mintaqa va tarmoqlar iqtisodiyoti
4. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik
5. Inson kapitali iqtisodiyoti
6. Menejment va marketing
7. Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
8. Moliya, kredit va investitsiya
9. Ekonometrika va statistika
10. Xizmat ko‘rsatish va turizm sohasi

TAHRIRIYAT KENGASHI:

Tahririyat Kengashining xalqaro a'zolari:

Ovchinnikov Viktor Nikolayevich - i.f.d., professor, akademik (Janubiy Federal Universitet, Rossiya)
Solodovnikov Sergiy Yurevich - i.f.d., professor (Belorussiya milliy texnika universiteti)
Sidorov Viktor Aleksandrovich - i.f.d., professor, (Kuban davlat universiteti)
Shevchenko Igor Viktorovich - i.f.d., professor (Kuban davlat universiteti, Rossiya)
Kusainov Xalel Xaymullievich – i.f.d., professor, akademik (Qozog‘iston Respublikasi Milliy fanlar akademiyasi)
Samandarzoda Iskandar Hakim - Iqtisodiyot fanlari doktori (Sh.Shotemur nomidagi Tojikiston agrar universiteti)
Gibadullin Artur Arturovich - i.f.n. dotsent (Milliy tadqiqot universiteti, Moskva energetika instituti, Rossiya)
Sergey Aleksandrovich Voynash - ilmiy xodim (P.Lumumbi nomidagi Rossiya xalqlar do‘stligi universiteti)
Valentina Nikolayevna Pulyayeva - iqtisod fanlari nomzodi, dotsent (Rossiya Federatsiyasi hukumati qoshidagi Moliya universiteti)
Dmitriy Evgenievich Morkovkin, iqtisod fanlari nomzodi, dotsent (Moliya universiteti, Rossiya Federatsiyasi hukumati)
Sadriddinov Manuchehr Islomiddinovich - i.f.d., professor, (Tojikiston Respublikasi Milliy fanlar Akademiyasi)
Perskaya Viktoriya Vadimovna - i.f.d., professor, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)
Molchanov Igor Nikolayevich - i.f.d., professor, (Lomonosov nomidagi Moskva davlat universiteti)
Basova Mariya Mixaylovna - i.f.d., professor, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)
Aleksandr Leonidovich Chupin, iqtisod fanlari nomzodi (P.Lumumbi nomidagi Rossiya xalqlar do‘stligi universiteti)
Nezamaykin Valeriy Nikolayevich - i.f.d., professor, (Rossiya davlat gumanitar universiteti)
Nikonorova Alla Vladimirovna - i.f.n., dotsent, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)
Dmitriyeva Olga Aleksandrovna - i.f.n., dotsent, (Rossiya Federatsiyasi hukumati huzuridagi Moliya universiteti)
Shvets Yuriy Yuryevich - i.f.n., dotsent, (Rossiya Fanlar akademiyasining Nazorat fanlari instituti)
Kolossova Yelena Valeryevna - i.f.n., dotsent, (Plexanov nomidagi Rossiya iqtisodiyot universiteti)

Tahririyat Kengashi a'zolari:

Gulyamov Saidaxror Saidaxmedovich - i.f.d., professor, akademik
Pardayev Mamayunus Qarshiboyevich - i.f.d., professor
Navruz-zoda Baxtiyor Negmatovich - i.f.d., professor
Xatamov Ochildi Qurbonovich - i.f.d., professor
Fayziyeva Shirin Shodmonovna - i.f.n., professor
Jumayeva Gulrux Jo‘raqulovna - i.f.n., professor
Egamberdiyeva Salima Raimovna - i.f.n., dotsent
Erkayeva Gulbahor Panjiyevna - i.f.n., professor
Yakubova Shamshinur Shuxratovna - i.f.d., (DSc) dotsent
Amirqulov Shuhrat Olimovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent
Samiyeva Gulnoza Toxirovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent
Aliqulov Azamat Tuyg‘unovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent
Aminov Fazlitdin Baxadirovich - i.f.n., dotsent
Xo‘jaqulova Nigora Rustamovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent
Turobov Sherzod Alisherovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent
Alimova Munisa Yulchiyevna - i.f.f.d. (PhD) dotsent
Ergasheva Nasiba Raxmatullayevna - i.f.d., (DSc), dotsent
Boboqulov Sanjar Baxromkulovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent
Djalilov Raxmonkul Hamidovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent
Nomazov Baxrom Bobomurodovich - i.f.f.d. (PhD) dotsent
Alimxanova Nigora Alimxanovna - i.f.f.d. (PhD) dotsent
Jonuzokov Mirzabek Kulmamatovich - i.f.f.d. (PhD), dotsent
Muxammadiyeva Yulduz Yusupovna - i.f.f.d. (PhD)
Tursunova Aziza Xoshimovna - i.f.f.d. (PhD)
Xolliyev Sherali Baxtiyorovich - i.f.f.d. (PhD)



ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА

Научно-практический электронный журнал

ISSN: 3030-315X

ojs.kstu.uz

Учредитель:

Каршинский государственный технический университет

Председатель редакционного совета:

Р.Х.Эргашев, доктор экономических наук, профессор

Заместитель председателя редакционного совета:

С.Н.Хамраева, доктор экономических наук, профессор

Ответственный редактор:

Н.А.Очилова, PhD, доцент

Технический редактор:

С.Ж.Кулмуротов

Журнал издается один раз в месяц в электронной форме и публикуется через официальный сайт журнала.

Адрес редакции:

180100, г. Карши, ул. Мустакиллик, дом 225

Тел: +998 (75) 221 09 23

+998 (93) 902 72 63

Факс: +998 (75) 221 1395

E-mail: innoeconomic@kstu.uz

Научно-практический электронный журнал «Инновационная экономика» включён в перечень национальных научных изданий на основании решения Президиума Высшей аттестационной комиссии при Министерстве высшего образования, науки и инноваций Республики Узбекистан от 5 апреля 2025 года № 369.

В журнале публикуются статьи по следующим рубрикам:

1. Теория и методология
2. Цифровая экономика
3. Экономика регионов и отраслей
4. Малый бизнес и частное предпринимательство
5. Экономика человеческого капитала
6. Менеджмент и маркетинг
7. Бухгалтерский учет, экономический анализ и аудит
8. Финансы, кредит и инвестиции
9. Эконометрика и статистика
10. Сфера услуг и туризм

Редакционная коллегия:

Международные члены Совета редколлегии:

Овчинников Виктор Николаевич - д.э.н., профессор, академик (Южный федеральный университет, Россия)

Солодовников Сергей Юрьевич - д.э.н., профессор (Белорусский национальный технический университет)

Виктор Александрович Сидоров - д.э.н., профессор, (Кубанский государственный университет)

Шевченко Игорь Викторович - д.э.н., профессор (Кубанский государственный университет)

Кусаинов Халел Хаймуллович - д.э.н., профессор, академик (НААН Республика Казахстан)

Самандарзода Искандар Хаким - д.э.н., профессор (Таджикистанский аграрный университет им. Ш. Шотемура)

Гибатуллин Артур Артурович - к.э.н., доцент (Национальный исследовательский университет «Московский энергетический институт»)

Войнаш Сергей Александрович - научный сотрудник (Российского университета дружбы народов имени П.Лумумби)

Пуляева Валентина Николаевна - к.э.н., доцент (Финансовый университет при Правительстве РФ)

Морковкин Дмитрий Евгеньевич - к.э.н., доцент (Финансовый университет Правительство РФ)

Садриддинов Манучехр Исламиддинович - д.э.н., профессор (Национальная академия наук Республики Таджикистан)

Перская Виктория Вадимовна - д.э.н., профессор (Финансовый университет при Правительстве РФ)

Молчанов Игорь Николаевич - д.э.н., профессор (Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова)

Басова Мария Михайловна - д.э.н., профессор (Финансового университета Российской Федерации)

Чупин Александр Леонидович - к.э.н. (Российского университета дружбы народов имени П. Лумумби)

Незаймакин Валерий Николаевич - д.э.н., профессор (РГТУ)

Никонорова Алла Владимировна - к.э.н., доцент (Финансового университета Российской Федерации)

Дмитриева Ольга Александровна - к.э.н., доцент (Финансового университета Российской Федерации)

Швец Юрий Юрьевич - к.э.н., доцент (Институт проблем управления РАН)

Колосова Елена Валерьевна - к.э.н., доцент (Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова)

Члены Совета редколлегии:

Гулямов Саидхорр Саидхмедович - д.э.н., профессор, академик

Пардаев Мамаюнус Каршибоевич - д.э.н., профессор

Навруз-зода Бахтиёр Негматович - д.э.н., профессор

Хатамов Очилди Курбанович - д.э.н., профессор

Файзиева Ширин Шодмоновна - к.э.н., профессор

Жумаева Гулрух Журакуловна - к.э.н., профессор

Эгамбердиева Салима Раимовна - к.э.н., доцент

Еркаева Гулбахор Панжиевна - к.э.н., профессор

Якубова Шамина Шухратовна - д.э.н., (DCs), доцент

Амиркулов Шухрат Олимович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Самиева Гулноза Тохировна - д.ф.э.наук., (PhD), доцент

Алигулов Азамат Туйгунович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Аминов Фазлитдин Бахадирович - к.э.н., доцент

Хужакулова Нигора Рустамовна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Туробов Шерзод Алишерович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Алимова Муниса Юльчиевна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Эрашьева Насиба Рахматуллаевна - д.э.н., (DCs), доцент

Бобоккулов Санжар Бахромкулович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Джалилов Рахмонкул Хамидович - д.ф.э., (PhD), доцент

Номазов Бахром Бобомуродович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Алимханова Нигора Алимхановна - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Джанузакон Мирзабек Кулмаматович - д.ф.э.н., (PhD), доцент

Мухаммадиева Юлдуз Юсуповна - д.ф.э.н., (PhD)

Турсунова Азиза Хошимовна - д.ф.э.н., (PhD)

Холлиев Шерали Бахтиёрович - д.ф.э.н., (PhD)



Xizmat ko'rsatish va turizm sohasi
Service sector and tourism
Сфера услуг и туризм



UDK: 640.412:338.48

<https://doi.org/10.70769/3030-315X.II.1.1.2026.39>

MEHMONXONA XIZMATI SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING NAZARIY, METODOLOGIK VA AMALIY JIHATLARI

*Xo'janova Gulshoda Otamurodovna
Boymurodova Xosiyat Boboxon qizi*

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ, МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

*Ходжанова Гульшода Атамуродовна
Боймуродова Хосият Бобохон кизи*

THEORETICAL, METHODOLOGICAL AND PRACTICAL ASPECTS OF IMPROVING THE EFFICIENCY OF HOTEL SERVICES

*Khojanova Gulshoda Otamurodovna
Boymurodova Khosiyat Bobokhon kizi*

Received: January 9, 2026 Revised: January 11, 2026 Accepted: January 14, 2026 Published: February 1, 2026

Annotatsiya: Ushbu maqolada mehmonxonalar faoliyati va uning samaradorligini oshirishning nazariy, metodologik va amaliy jihatlarini tahlil qilingan. Turizm salohiyatini oshirish hamda mehmonxonalar faoliyatini yanada takomillashtirishda bir qator chora tadbirlar amalga oshirilmoqda, ularning natijasida ichki va tashqi turizm yanada rivojlanib, mehmonxonalar sonining ko'payishiga va ularning faoliyatini rivojlanishiga keng imkoniyatlar yaratib berilmoqda. Viloyatimizda yaratilayotgan imkoniyatlar natijasida sayyohlar oqimi hamda mehmonxonalar faoliyati tahlil qilingan.

Kalit so'zlar: turizm, mehmonxonalar, xorijiy sayyohlar, mahalliy sayyohlar, SERVQUAL metodi.

Аннотация: В данной статье анализируются теоретические, методологические и практические аспекты деятельности гостиничного сектора и ее эффективности. Предпринимается ряд мер по увеличению туристического потенциала и дальнейшему совершенствованию гостиничной деятельности, в результате чего развивается внутренний и зарубежный туризм, создавая широкие возможности для увеличения числа гостиниц и развития их деятельности. В результате созданных в нашем регионе возможностей анализируются потоки туристов и деятельность гостиниц.

Ключевые слова: туризм, гостиницы, иностранные туристы, внутренние туристы, метод SERVQUAL.

Abstract: This article analyzes the theoretical, methodological and practical aspects of hotel activities and their effectiveness. A number of measures are being taken to increase tourism potential and further improve hotel activities, as a result of which domestic and foreign tourism is further developing, creating broad opportunities for an increase in the number of hotels and the development of their activities. As a result of the opportunities created in our region, the flow of tourists and the activities of hotels are analyzed.

Keywords: tourism, hotels, foreign tourists, domestic tourists, SERVQUAL method.

■ KIRISH

Milliy iqtisodiyotni rivojlantirishda xizmatlar sohasining o'rni beqiyos bo'lib, ushbu tarmoqdagi mehmonxona biznesi eng jozibador yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Xususan, "global mehmonxonalar bozori 2022-yilda 4,1 milliard AQSh dollariga etdi va 2030-yilga kelib 8,9 milliard AQSh dollariga etishi kutilmoqda. Mazkur o'sish 2023-2030-yillarda yillik

10,2 foizga oshishi prognoz qilinmoqda. 2023-yilda esa mazkur bozor 10,15% ga o'sishi hamda jami 6,04 milliard AQSh dollarini tashkil qilishi kutilmoqda" [1]. Jahon miqyosida mehmonxona biznesini moliyalashtirish va rivojlantirishda qo'shimcha pul mablag'larini jalb etish va undan samarali foydalanish bo'yicha keng qamrovli ilmiy tadqiqotlar olib borilgan. Xalqaro moliyaviy tashkilotlar va etakchi tadqiqot institutlari tomonidan mehmonxona biznesini



moliyalashtirishning samarali shakllari va tamoyillarini ishlab chiqishga qaratilgan ilmiy tendensiyalar kuchaymoqda. Mamlakatimizda mehmonxona biznesini rivojlantirish maqsadida bir qator islohotlar amalga oshirilmoqda. Bunda mehmonxona biznesini moliyalashtirishni takomillashtirish va uning moliyaviy resurslaridan samarali foydalanish masalalariga alohida e'tibor berilmoqda. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.Mirziyoyev ham o'z o'rnida "turizm - iqtisodiyotning muhim tarmoqlaridan biri. Mavjud imkoniyatlardan samarali foydalangan holda, ushbu tarmoqni yanada takomillashtirish zarur, buni davrning o'zi taqozo etmoqda" [2] - deya ta'kidlab o'tgan.

■ ADABIYOTLAR SHARHI

Turizmni rivojlantirish va mehmonxona faoliyati yanada takomillashtirish bo'yicha bir qator xorijiy va O'zbekistonlik olimlar tadqiqot olib borgan.

P.Kotlarning ta'kidlashicha, xizmat ko'rsatish sohasida mijoz ehtiyojini chuqur anglash va uni barqaror qondirish raqobat ustunligini ta'minlaydi [3]. Ayniqsa mehmonxonalarda xizmat sifati mijozlarning qayta kelishiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

M.Porter esa samaradorlikni oshirishni raqobat strategiyalari bilan bog'laydi. Uning fikriga ko'ra, mehmonxonalar xarajatlarni optimallashtirish yoki xizmatlarni differensiyalash orqali bozorda ustunlikka erishishi mumkin [4]. Bu yondashuv mehmonxona boshqaruvida strategik rejalashtirish muhimligini ko'rsatadi.

P.Drucker samaradorlikni "to'g'ri ishlarni bajarish" deb ta'riflab, boshqaruv qarorlarining natijadorligi muhimligini ta'kidlaydi [5]. Mehmonxona menejmentida bu xodimlar mehnatini to'g'ri tashkil etish va resurslardan oqilona foydalanishni anglatadi.

J.Barney resurslarga asoslangan yondashuvda mehmonxona samaradorligi uning noyob resurslari — malakali xodimlar, brend imiji va tashkiliy madaniyatiga bog'liq ekanligini qayd etadi [6]. Ushbu omillar raqobatbardoshlik tomonidan oson nusxalanmaydi.

Shuningdek, C.Gronroos xizmat marketingi nazariyasida mijoz bilan uzoq muddatli munosabatlar o'rnatish mehmonxona samaradorligini oshirishga xizmat qilishini ta'kidlaydi [7]. Mijozlar sodiqligi daromad barqarorligini ta'minlaydi.

O'zbek tadqiqotchilari ham mehmonxona faoliyati bo'yicha bir qator tadqiqotlar olib borgan, S.Gulyamov, N.Jumanov, D.Raxmonov, M.Tashxodjayev, R.Olimjonov, M.Pardayev, T.Malikov, B.Mamatov, D.Xujamkulov, O.Nurbekov, O.Rashidov, X.Qurbonov, R.Karlibayeva, S.Elmirzayev, N.Karimov, M.Baymurotova, D.Abdikarimova, A.Temirov, D.Abduraimov, X.Musayev, M.Rustamov hamda M.Aliyeva kabi mahalliy tadqiqotchilar o'z ilmiy ishlarida mehmonxona biznesini moliyaviy ta'minlashning nazariy va iqtisodiy asoslarini, shuningdek, ushbu sohani tashkil etish va boshqarish bilan bog'liq tashkiliy masalalarni atroflicha yoritib berganlar.

Jumladan, N.A.Raxmonovning ta'kidlashicha, mehmonxonalarda raqamli boshqaruv tizimlari, onlayn bronlash va mijozlar bilan aloqalarni avtomatlashtirish

xizmat sifati va boshqaruv samaradorligini sezilarli darajada oshiradi [8].

Xizmat sifati va mijozlar qoniqishini oshirish masalasi bo'yicha R.Amriddinova va J.Rasulov mehmonxona xizmatlarini baholashda SERVQUAL va HOLSERV metodlaridan foydalanish zarurligini ta'kidlaydi. Ularning fikriga ko'ra, xizmatning ishonchligi, tezkorligi va xodimlarning mijozlarga nisbatan munosabati mehmonxona samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi [9].

Mehmonxona xizmati samaradorligida inson kapitalining o'rnini alohida ahamiyatga ega. N.Raxmonova tadqiqotlarida xodimlarning malakasi, kasbiy tayyorgarligi va motivatsiyasi xizmat sifati oshirishining asosiy omili ekanligi ilmiy asoslab berilgan [10].

Shuningdek, S. Abduxamidov va T. Normurodov mehmonxona xodimlarining xizmat ko'rsatish jarayonidagi faolligi va kasbiy mas'uliyati korxonaning umumiy samaradorligiga ijobiy ta'sir ko'rsatishini qayd etadi. Mualliflar xodimlarni rag'batlantirish va ichki boshqaruv tizimini takomillashtirishni muhim deb hisoblaydi [11]. Mehmonxonalarning raqobatbardoshligini oshirish masalasida I.Davronov

xizmat sifati, marketing strategiyalari va hududiy brendingni rivojlantirish zarurligini ko'rsatadi. Uning fikricha, xizmat samaradorligi mehmonxonaning bozordagi o'rnini mustahkamlovchi asosiy omildir [12].

A.Ikromovning ilmiy ishlarida mehmonxona xizmatlari sifati baholash va samaradorlik ko'rsatkichlarini tizimli tahlil qilish orqali xizmat jarayonlarini optimallashtirish mumkinligi ta'kidlangan.

■ TADQIQOT METODOLOGIYASI

Ushbu tadqiqot doirasida mehmonxona xizmati samaradorligini oshirish bilan bog'liq muammolarni chuqur o'rganish maqsadida umumilmiy hamda maxsus ilmiy-tadqiqot metodlaridan kompleks tarzda foydalanildi. Jumladan, tahlil va sintez, induksiya va deduksiya kabi usullar yordamida mehmonxona xizmatlari faoliyatining nazariy, iqtisodiy va tashkiliy asoslari har tomonlama tadqiq etildi. Taqqoslash, guruhlash hamda iqtisodiy-statistik metodlar asosida mahalliy va xorijiy mehmonxonalar faoliyatining samaradorlik ko'rsatkichlari o'zaro solishtirilib, ularning rivojlanish tendensiyalari aniqlandi. So'rovnoma, intervyu va kuzatuv kabi sotsiologik tadqiqot usullari orqali mijozlar qoniqish darajasi, xizmat ko'rsatish sifati va xodimlar faoliyatining samaradorligi baholandi. Shuningdek, SERVQUAL modeli asosida xizmat sifati ko'rsatkichlari tahlil qilinib, kutilayotgan va amaldagi xizmat natijalari o'rtasidagi tafovutlar aniqlandi hamda ularning umumiy samaradorlikka ta'siri baholandi. Tadqiqot natijalari asosida mehmonxona xizmatlari faoliyatini takomillashtirish, xizmat sifati va raqobatbardoshlikni oshirishga qaratilgan ilmiy asoslangan amaliy taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi.

■ TAHLIL VA NATIJALAR

Tadqiqot davomida mehmonxona xizmatlari samaradorligi SERVQUAL modeli, iqtisodiy-statistik va sotsiologik usullar asosida tahlil qilindi. Xodimlar faoliyati tahlili shuni ko'rsatdiki, malakali va tajribali xodimlar faoliyat yuritayotgan mehmonxonalarda mijozlar qoniqish darajasi yuqoriroq bo'lgan. Biroq,



ayrim mehmonxonalarda xodimlar tayyorgarligining etarli emasligi va motivatsiya tizimining sustligi xizmat samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatgan. Iqtisodiy tahlil natijalariga ko'ra, moliyaviy resurslarning asosiy qismi joriy xarajatlarga yo'naltirilgani, innovatsion texnologiyalar va xizmatlarni modernizatsiya qilishga etarli darajada investitsiya kiritilmayotgani aniqlandi.

Tadqiqot yakunlari shuni ko'rsatdiki, mehmonxona xizmati faoliyatining samaradorligiga to'g'ridan-to'g'ri ta'sir ko'rsatuvchi muhim omillar qatoriga xizmat ko'rsatish sifati, xodimlarning kasbiy tayyorgarligi va malaka darajasi, boshqaruv tizimining tashkiliy jihatdan mukammalligi hamda moliyaviy resurslar bilan ta'minlanganlik holati kiradi. Xizmat sifati darajasi bilan mehmonlar qoniqishi o'rtasida mustahkam va barqaror bog'liqlik mavjudligi aniqlanib, xizmat ko'rsatish sifatining oshishi mijozlar sadoqati va takroriy tashriflar sonining ko'payishiga olib kelishi isbotlandi. Xodimlarni muntazam ravishda o'qitish va qayta tayyorlash, xizmat jarayonlarini yagona standartlar asosida tashkil etish hamda raqamli texnologiyalarni keng joriy etish mehmonxona faoliyatining umumiy samaradorligini sezilarli darajada oshirishga xizmat qilishi aniqlandi.

Shu bilan birga, SERVQUAL modeli asosida olib borilgan tahlillar xizmat sifati bo'yicha mavjud kamchiliklar va kutilayotgan hamda amaldagi xizmat natijalari o'rtasidagi tafovutlarni aniqlash imkonini berdi. Tadqiqot jarayonida ishlab chiqilgan ilmiy-amaliy tavsiyalar mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish, boshqaruv samaradorligini oshirish, bozor sharoitida raqobatbardoshlikni mustahkamlash hamda mijozlar ehtiyojlarini to'liq qondirishga qaratilgan. Umuman olganda, tadqiqot natijalari mehmonxona xizmati samaradorligini oshirish izchil, kompleks va tizimli yondashuvni talab etishini, ya'ni tashkiliy, moliyaviy va inson resurslari uyg'unligini ta'minlash zarurligini yaqqol namoyon etdi.

■ XULOSA VA TAKLIFLAR

Tadqiqot natijalari shundan dalolat beradiki, mehmonxona xizmatlari faoliyatining samaradorligini yuksaltirishda xizmat ko'rsatish darajasi, xodimlarning professional tayyorgarligi va malakaviy salohiyati, shuningdek, boshqaruv va moliyaviy ta'minot tizimlarining puxta yo'lga qo'yilishi asosiy va belgilovchi omillar hisoblanadi. SERVQUAL modeli asosida olib borilgan tahlil natijalari mehmonlar mamnunligi, eng avvalo, xizmatlarning tezkorligi va barqarorligi, xodimlar faoliyatining malakadorligi hamda mijozlarga shaxsiy yondashuv darajasi bilan uzviy bog'liqligini ko'rsatdi. Shu bilan birga, mehmonxonaning moddiy-texnik resurslari, infratuzilma darajasi, xizmat ko'rsatish muhiti va yaratilgan sharoitlarning zamonaviy standartlarga mosligi xizmat sifati va umumiy natijadorlikni oshirishda muhim ahamiyat kasb etishi aniqlandi.

Tahlil jarayonida ma'lum bo'ldiki, xodimlarni muntazam tayyorlash va qayta tayyorlash, ularning kasbiy bilim va ko'nikmalarini rivojlantirish hamda samarali rag'batlantirish tizimlarini joriy etish mehmonxona xizmatlari samaradorligining sezilarli

oshishiga olib keladi. Moliyaviy mablag'lardan oqilona va maqsadli foydalanish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, ilg'or axborot-kommunikatsiya texnologiyalari hamda raqamli echimlarni faol tatbiq etish orqali mavjud tashkiliy kamchiliklarni bartaraf etish va boshqaruv tizimi samaradorligini kuchaytirish imkoniyati asoslab berildi. Shuningdek, mijozlar mamnunligini doimiy ravishda monitoring qilish, ularning fikr-mulohazalarini tizimli tahlil etish hamda xizmat jarayonlarini yagona va aniq standartlar asosida tashkil etish mehmonxonalarning bozor sharoitida raqobatbardoshligini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Umuman olganda, olib borilgan ilmiy tadqiqot natijalari mehmonxona xizmati samaradorligini oshirishda kompleks va izchil yondashuv zarurligini, ya'ni xizmat sifati, xodimlar faoliyati, moliyaviy boshqaruv mexanizmlari va innovatsion texnologiyalar o'rtasida o'zaro uyg'unlikni ta'minlash muhim ekanligini ko'rsatdi. Tadqiqot davomida shakllantirilgan ilmiy-amaliy xulosalar va tavsiyalar mehmonxona xo'jaligi faoliyatini yanada rivojlantirish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini modernizatsiya qilish hamda mijozlar mamnunligini oshirishda sezilarli amaliy ahamiyatga ega hisoblanadi.

Muallif (lar) haqida / Сведения об авторе / Author details

1. Xo'janova Gulshoda Otamurodovna, Qarshi davlat texnika universiteti / Ходжанова Гульшода Атамуродовна. Каршинский государственный технический университет / Khojanova Gulshoda Otamurodovna. Karshi State Technical University
e-mail: gulshodaxojanova@gmail.com
ORCID: 0009-0001-2902-6736

2. Boymurodova Xosiyat Boboxon qizi Qarshi davlat texnika universiteti "Innovatsion iqtisodiyot" kafedrasida magistranti / Боймуродова Хосият Бобохон кизи Каршинский государственный технический университет Магистрант кафедры «Инновационная экономика» / Boymurodova Khosiyat Bobokhon kizi Karshi State Technical University Master's student of the Department of "Innovative Economics"
E-mail: hosiyat064@gmail.com
ORCID: 0009-0009-9095-2438

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning, bosh vazir o'rinbosari, tegishli idora va vazirliklar vakillari ishtirokida turizmni rivojlantirishga bag'ishlangan yig'ilish, 03.10.2017; <https://sputniknewsuz.com/20171004/6451356.html>
2. Kotler, F., Bouen, J., Makens, J. Mehmondo'stlik va turizm marketingi. — Pearson Education, 2016.
3. Porter, M. E. Raqobat strategiyasi: tarmoqlar va raqobatchilarni tahlil qilish usullari. — Free Press, 2008.
4. Drucker, P. F. Menejment: vazifalar, mas'uliyat va amaliyot. — Harper & Row, 2007



5. Barney, J. Korxona resurslari va barqaror raqobat ustunligi. — Menejment jurnali (Journal of Management), 1991.

6. Gronroos, C. Xizmatlarni boshqarish va marketing. — Wiley, 2015.

7. Raxmonova N.A. Mehmonxona xizmatlarini rivojlantirishda raqamli texnologiyalarning oʻrni // Iqtisodiy tadqiqotlar, 2022.

8. Amriddinova R., Rasulov J. Mehmonxona xizmatlari sifatini baholash metodlari // Xalqaro iqtisodiy tadqiqotlar jurnali, 2021.

9. Raxmonova N. Mehmonxona sohasida inson kapitalini rivojlantirish masalalari // Iqtisodiyot va taʼlim, 2020.

10. Abduxamidov S., Normurodov T. Mehmonxona xodimlarining xizmat samaradorligiga taʼsiri // Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot, 2022.

11. Davronov I. Hududiy mehmonxonalarning raqobatbardoshligini oshirish yoʻllari // Turizm va servis, 2021.

12. Ikromov A. Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishning ilmiy-uslubiy asoslari // Iqtisodiy taraqqiyot muammolari, 2023.

13. <https://www.giiresearch.com/report/dmin1390163-global-hostel-market.html> veb sayti maʼlumotlari asosida tayyorlangan.



INNOVATION
IQTISODIYOT
ILMIY-AMALIY ELEKTRON
JURNAL

ISSN: 3030-315X



t.me/kstu_uz



Qarshi shahri,
Mustaqillik ko'chasi 225



www.kstu.uz
www.ojs.kstu.uz