

ZAMONAVIY MEHMONXONA MENEJMENTI ASOSIDA O‘ZBEKISTON TURIZM SALOHIYATINI OSHIRISH STRATEGIYALARI

Jiyenova Jasmina Donaboy qizi

Chirchik State Pedagogical University

4rd year student of the Faculty of Tourism

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19851386>

Annotatsiya: Mazkur maqolada zamonaviy mehmonxona menejmenti asosida O‘zbekiston turizm salohiyatini oshirishning nazariy va amaliy jihatlari tahlil qilinadi. Mehmonxona menejmentining asosiy tamoyillari — mijozga yo‘naltirilganlik, xizmat sifati, innovatsion boshqaruv, inson resurslarini rivojlantirish va barqarorlik omillari yoritilgan. Shuningdek, O‘zbekistonda mehmonxona xo‘jaligining hozirgi holati, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish yo‘llari ko‘rib chiqilgan. Maqolada zamonaviy boshqaruv yondashuvlari asosida turizm salohiyatini oshirish bo‘yicha strategik takliflar ishlab chiqilgan. Tadqiqot natijalari mehmonxona menejmentini takomillashtirish orqali mamlakatning xalqaro turizm bozoridagi raqobatbardoshligini oshirish mumkinligini ko‘rsatadi.

Key words: Zamonaviy mehmonxona menejmenti, innovatsion boshqaruv, mehmonxona infratuzilmasi.

Bugungi globallashuv sharoitida turizm sohasi mamlakatlar iqtisodiyotining muhim tarmoqlaridan biriga aylanib bormoqda. Xususan, xizmat ko‘rsatish sifatining oshishi, infratuzilmaning rivojlanishi va zamonaviy boshqaruv yondashuvlarining joriy etilishi turizm salohiyatini oshirishda hal qiluvchi omillar sifatida namoyon bo‘lmoqda. Shu nuqtai nazardan, mehmonxona xo‘jaligi turizm tizimining asosiy bo‘g‘ini bo‘lib, uning samarali faoliyati mamlakatning xalqaro turizm bozoridagi raqobatbardoshligini belgilaydi.

O‘zbekistonda so‘nggi yillarda turizmni rivojlantirishga qaratilgan keng ko‘lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Yangi mehmonxonalar qurilishi, xalqaro mehmonxona brendlarining kirib kelishi, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishga qaratilgan chora-tadbirlar bu sohada ijobiy o‘zgarishlarga olib kelmoqda. Biroq, zamonaviy mehmonxona menejmenti tamoyillarining yetarli darajada joriy etilmaganligi, kadrlar malakasi va boshqaruv tizimidagi ayrim kamchiliklar turizm salohiyatidan to‘liq foydalanishga to‘sqinlik qilmoqda.

Zamonaviy mehmonxona menejmenti — bu mehmonxona faoliyatini samarali tashkil etish, resurslardan oqilona foydalanish va mijozlar ehtiyojlarini maksimal darajada qondirishga qaratilgan boshqaruv tizimidir. Ushbu tizim an‘anaviy boshqaruv usullaridan farqli ravishda innovatsion yondashuvlar, raqamli texnologiyalar va mijozga yo‘naltirilgan xizmat ko‘rsatish tamoyillariga asoslanadi.

Mehmonxona menejmentining asosiy nazariy tamoyillari quyidagilardan iborat:

Birinchidan, mijozga yo‘naltirilganlik (customer-oriented approach) zamonaviy menejmentning markaziy elementi hisoblanadi. Bu yondashuvga ko‘ra, mehmonxona xizmatlari turistlarning ehtiyojlari, kutgan natijalari va individual talablariga mos ravishda tashkil etiladi. Natijada, mijozlar qoniqishi ortadi va mehmonxona brendiga sodiqlik shakllanadi.

Ikkinchidan, xizmat sifati menejmenti (service quality management) muhim o‘rin tutadi. Xizmat sifati xalqaro standartlarga mos ravishda tashkil etilishi, doimiy nazorat qilinishi va

takomillashtirib borilishi lozim. Bu jarayonda SERVQUAL modeli kabi ilmiy yondashuvlar keng qo'llaniladi.

Uchinchidan, innovatsion boshqaruv (innovation management) zamonaviy mehmonxona faoliyatining ajralmas qismidir. Raqamli texnologiyalar, avtomatlashtirilgan tizimlar, onlayn bronlash platformalari va sun'iy intellekt asosidagi xizmatlar mehmonxona samaradorligini oshiradi.

To'rtinchidan, inson resurslarini boshqarish (HR management) muhim ahamiyat kasb etadi. Mehmonxona xodimlarining malakasi, xizmat madaniyati va kommunikativ ko'nikmalari xizmat sifatini belgilovchi asosiy omillardan biridir. Shu sababli, xodimlarni doimiy o'qitish va rivojlantirish zarur.

Beshinchidan, barqaror rivojlanish (sustainable management) tamoyili ham zamonaviy mehmonxona menejmentida muhim o'rin egallaydi. Ekologik toza texnologiyalarni joriy etish, energiya tejamkor tizimlardan foydalanish va ijtimoiy mas'uliyatni oshirish mehmonxonalarining uzoq muddatli rivojlanishini ta'minlaydi

So'nggi yillarda O'zbekistonda turizm sohasini rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biriga aylangan. Bu jarayonda mehmonxona xo'jaligini rivojlantirishga alohida e'tibor qaratilib, yangi mehmonxonalar qurilishi, mavjudlarini rekonstruksiya qilish hamda xalqaro standartlarga mos xizmat ko'rsatish tizimini joriy etish bo'yicha muhim ishlar amalga oshirilmoqda. Natijada, mehmonxona fondi hajmi oshib, turli toifadagi turistlar uchun xizmatlar ko'lamini kengaytmoqda.

Shu bilan birga, mamlakatda bir qator xalqaro mehmonxona brendlarining kirib kelishi zamonaviy boshqaruv tajribasini joriy etish imkonini bermokda. Bu esa xizmat sifati va menejment darajasining asta-sekin yaxshilanishiga olib kelmoqda. Raqamli texnologiyalar, onlayn bronlash tizimlari va xizmatlarni avtomatlashtirish jarayonlari ham bosqichma-bosqich rivojlanmoqda.

Biroq, mavjud yutuqlar bilan bir qatorda ayrim muammolar ham saqlanib qolmoqda. Avvalo, hududlar kesimida mehmonxona xizmatlari sifati va menejment darajasida sezilarli tafovut mavjud. Yirik turistik markazlarda xizmat sifati nisbatan yuqori bo'lsa, chekka hududlarda bu ko'rsatkich pastligicha qolmoqda.

Ikkinchi muhim muammo — malakali kadrlar yetishmovchiligidir. Mehmonxona sohasida ishlovchi xodimlarning ko'pchiligi zamonaviy boshqaruv usullari, xorijiy tillar va servis madaniyati bo'yicha yetarli bilim va ko'nikmalarga ega emas. Bu esa xizmat sifati va mijozlar qoniqishiga salbiy ta'sir ko'rsatadi.

Uchinchi muammo — zamonaviy menejment texnologiyalarining yetarli darajada joriy etilmaganligi hisoblanadi. Ko'plab mehmonxonalarda avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari, CRM platformalar va ma'lumotlar tahliliga asoslangan qaror qabul qilish mexanizmlari hali to'liq yo'lga qo'yilmagan.

Shuningdek, marketing strategiyalarining sustligi va raqamli marketing vositalaridan yetarli darajada foydalanilmayotgani ham muhim kamchiliklardan biridir. Bu esa mehmonxonalarining xalqaro bozorda tanilishini cheklaydi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40

2. Abdullayeva G., “Turizmda raqamli texnologiyalarning o‘rni va istiqbollari”, *Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar*, 2022, №4.
3. Ivanov, S., & Webster, C. (2017). *Adoption of Robots, Artificial Intelligence and Service Automation by Travel, Tourism and Hospitality Companies*. Journal of Tourism Futures.
4. Najmiddinov S.N. Turizm sohasini boshqarishni takomillashtirish. Monografiya. – T.: “ZEBO PRINT”, 2024.
5. Хайитбоев Бегзод Хамидуллаевич, Нажмиддинов Султон Нурали Угли Опыт зарубежных стран в формировании цифровой экономики: выводы и перспективы для Узбекистана // Вестник науки и образования. 2020. №1-2 (79). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-zarubezhnyh-stran-v-formirovanii-tsifrovoy-ekonomiki-vyvody-i-perspektivy-dlya-uzbekistana> (дата обращения: 12.03.2025).
6. Sul-ton N. et al. IMPORTANCE OF SMART TOURISM IN IMPROVING TOURISM MANAGEMENT IN UZBEKISTAN //Gospodarka i Innowacje. – 2024. – Т. 46. – С. 15-19.
7. Navruz-zoda B. N., Najmiddinov S. N. IMPORTANCE AND ROLE OF ZIYARAH TOURISM IN RAISING TOURISM POTENTIAL OF BUKHARA REGION //Scientific reports of Bukhara State University. – 2020. – Т. 3. – №. 2. – С. 231-235.
8. S.N.Najmiddinov, N.M.Radjapova, “Xalqaro mehmondo‘stlik menejmenti fanining innovatsion metodlari” INTERNATIONAL SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE “TECH HORIZON 2025: IT AND INNOVATION SUMMIT”, APRIL 17, 2025
9. S.N.Najmiddinov, N.M.Radjapova, “Barqaror turizm boshqaruvida yashil innovatsiyalar roli” “Yashil iqtisodiyotga o‘tish sharoitida O‘zbekiston bank-moliya tizimini rivojlantirishning dolzarb masalalari” mavzusidagi respublika ilmiy-amaliy konferensiya materiallari to‘plami. – Toshkent, 2025.
10. <https://uz.wikipedia.org/>
11. <https://www.researchgate.net/>