



## MEXMONXONA XIZMATLARIDA MIJOZLAR QONIQLASHINI OSHIRISHNING INNOVATSION USULLARI

**Rashidova Gulhayo Alisherovna**

Oziq-ovqat texnologiyasi va muhandisligi xalqaro instituti  
Turizm va mehmondo'stlik yo'nalishi 15/24-guruh talabasi  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.17549274>

### ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 01-noyabr 2025 yil  
Ma'qullandi: 05- noyabr 2025 yil  
Nashr qilindi: 07- noyabr 2025 yil

### KEY WORDS

*mehmonxona, innovatsiya, mijoz qoniqishi, xizmat sifati, raqamli texnologiya, servis, marketing, barqaror turizm, personalizatsiya*

### ABSTRACT

*Mazkur maqolada mehmonxona sohasida mijozlar qoniqlashini oshirishning innovatsion usullari chuqur tahlil qilinadi. Xususan, zamonaviy texnologiyalarni qo'llash, xizmatlarni shaxsiylashtirish, xodimlar malakasini oshirish, mijoz fikrini monitoring qilish hamda ekologik va ijtimoiy mas'uliyatni kuchaytirish kabi yondashuvlar ko'rib chiqiladi. O'zbekiston sharoitida innovatsion yondashuvlarni joriy etishning amaliy istiqbollari va natijalari ham tahlil qilinadi.*

Turizm sanoatining barqaror rivojlanishi uchun eng muhim omillardan biri — bu xizmat sifati va mijoz qoniqlashidir. Ayniqsa, mehmonxona xo'jaligida xizmat sifati turistning umumiy taassurotini belgilaydi. Bugungi kunda sayyohlar avvalgidek faqatgina joylashuv qulayligini emas, balki xizmat tezligi, shaxsiy e'tibor, texnologik qulaylik va ekologik tozalikka ham ahamiyat berishmoqda. Shu sababli mehmonxona biznesida raqobat endi narx bilan emas, xizmat sifati va innovatsion yondashuvlar bilan belgilanmoqda. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "Turizmni rivojlantirishning 2022–2026-yillarga mo'ljallangan strategiyasi"<sup>1</sup>da ham turizm sohasida xizmatlar sifatini oshirish va xalqaro standartlarga mos mehmonxonalar tarmog'ini kengaytirish ustuvor vazifalar sifatida belgilangan. Demak, mehmonxonalar oldida turgan asosiy masala — bu mijozlarni rozi qilish uchun innovatsion yo'llarni topish va amaliyotga joriy etishdir.

Turizm tarmog'ini rivojlantirish, shu jumladan bugungi kun standartlari va talablariga javob beradigan zamonaviy mehmonxonalar va shu kabi joylashtirish vositalarini (keyingi o'rinlarda — mehmonxonalar) qurish bo'yicha investitsiya loyihalarini amalga oshirishni jadallashtirish, respublikada mehmonxona xo'jaligini rivojlantirishga to'g'ridan-to'g'ri xorijiy investitsiyalarni jalb qilish maqsadida, shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasida turizmni jadal rivojlantirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida" 2019-yil 5-yanvardagi PF-5611-son Farmoniga muvofiq:

1. Quyidagilar:

2019 — 2021-yillarda O'zbekiston Respublikasida mehmonxonalar qurishning maqsadli parametrlari 1-ilovaga muvofiq;

<sup>1</sup> O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PQ-60-son qarori, 2022-yil 28-yanvar

mehmonxonalar tashkil etish bo'yicha istiqbolli investitsiya loyihalari ro'yxati 2-ilovaga muvofiq;

zamonaviy axborot texnologiyalari tatbiq etiladigan madaniyat obyektlari va muassasalari ro'yxati 3-ilovaga muvofiq tasdiqlansin.

**1. Mijoz qoniqishining nazariy asoslari**

Mijoz qoniqishi — bu mehmonning kutilgan xizmat sifati bilan amalda olgan xizmat tajribasi o'rtasidagi farqni ifodalaydi. Agar xizmat kutganidan yuqori bo'lsa — bu ijobiy qoniqish, agar past bo'lsa — salbiy taassurot hosil qiladi. Mijoz qoniqishini ta'minlashning asosiy komponentlari quyidagilardan iborat:

1. Xizmat sifati – tozalikka, qulaylikka, vaqtida xizmat ko'rsatilishiga e'tibor.
2. Xodimlar madaniyati – mehmon bilan muloqot, xushmuomalalik, e'tibor.
3. Texnologik qulaylik – onlayn to'lov, tezkor bronlash, raqamli yordamchi tizimlar.
4. Xavfsizlik va ishonch – ma'lumotlar himoyasi, gigiyenik standartlar.
5. Qo'shimcha xizmatlar – sport zallari, transport, restoran va madaniy dasturlar.

**2. Innovatsiyalarni tatbiq etish zaruriyati**

Raqobat kuchaygan hozirgi davrda har bir mehmonxonona mijozni ushlab qolish uchun yangilik yaratishga majbur. Innovatsiyalar faqat texnik yangilik emas, balki xizmatni tashkil etish, boshqaruv, marketing, hatto dizayn sohasida ham bo'lishi mumkin.

Misol uchun:

Texnologik innovatsiya: "aqlli xona" tizimi – mijoz mobil ilova orqali xona harorati, yorug'lik yoki televizorni boshqaradi<sup>2</sup>.

Marketing innovatsiyasi: mijozning tug'ilgan kunida chegirma yoki sovg'a berish.

Xizmat innovatsiyasi: 24/7 "digital concierge" – mehmon ilova orqali har qanday so'rovni yuboradi.

Ijtimoiy innovatsiya: nogiron mehmonlar uchun to'liq moslashtirilgan sharoit.

**3. Raqamli texnologiyalarni qo'llash orqali qoniqishni oshirish**

Bugungi mehmonxonalar "raqamli transformatsiya" jarayoniga kirgan<sup>3</sup>. Har bir xizmat jarayonida texnologiya ishtirok etmoqda. Quyidagi jadvalda raqamli texnologiyalarning mijoz qoniqishiga ta'siri ko'rsatilgan:

<b>Raqamli texnologiya turi</b>	<b>Amaliy misol</b>	<b>Mijoz qoniqishiga ta'sir</b>
Onlayn bronlash tizimi	Mehmon saytdan xona tanlaydi	Mustaqillik, ishonch, qulaylik
Mobil ilova	Ilova orqali xizmat buyurtma qilish	Tezkorlik, vaqt tejash
Sun'iy intellekt (AI)	Chatbotlar, avtomatik javob tizimi	24/7 yordam, aloqa qulayligi
VR/AR texnologiya	Xonalarni oldindan 3D ko'rish	Ishonch va qiziqish ortadi

<sup>2</sup> Nguyen Hue Minh, Phan Chi Anh, Matsui Y., 2015, "Service Quality and Customer Satisfaction: Hotel Industry in Vietnam", Asian Social Science, Vol.11, No.10.

<sup>3</sup> SMART MEHMONXONALAR VA RAQAMLI XIZMATLAR", Ilmiy Anjumanlar, 2025; "XIZMATLAR SOHASIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA", Ilmuri jurnali, 2023.

Elektron to'lov tizimi	Payme, Click, Apple Pay	Tezkor to'lov, xavfsizlik
IoT tizimlari	Xona harorati, yoritishni avtomatik boshqarish	Komfort va energiya tejamkorlik

Ko'rinib turibdiki, raqamli texnologiyalar xizmatni soddalashtiradi, inson omilidan kelib chiqadigan kechikish yoki xatoliklarni kamaytiradi. Bu esa mijozda zamonaviy, ishonchli muhit hissini uyg'otadi.

#### 4. Shaxsiylashtirilgan xizmatlar va mehmon psixologiyasi

Har bir mijoz o'ziga xos. Shuning uchun bir xil xizmat har doim ham barcha mehmonni rozi qilmaydi. Zamonaviy mehmonxona boshqaruvi "personalizatsiya" tamoyiliga tayanadi, ya'ni xizmat mehmonning ehtiyojiga moslashtiriladi. Masalan:

- doimiy mijozga o'zining oldingi tanlovi asosida xona ajratiladi;
- dietaga rioya qiluvchi mehmon uchun maxsus menyu;
- romantik sayohatdagi juftliklarga sovg'a yoki gul takdim etish;
- bolali oilalarga xavfsiz mebel, o'yin burchagi va qo'shimcha joy berish.

Bu oddiy ko'rinadigan yondashuvlar aslida mijozni hissiy jihatdan bog'laydi. Shunday qoniqish hissi hosil bo'ladiki, u keyingi safar yana shu mehmonxonani tanlaydi.

#### 5. Xodimlar malakasi va xizmat madaniyatini oshirish

Texnologiyalar mijozni qulay his qildiradi, ammo xizmat madaniyatini xodim beradi. Mijozning ilk taassuroti resepsiyadagi xushmuomalalikdan boshlanadi. Shu bois mehmonxona xodimlarining malakasi va kommunikatsiya madaniyatini oshirish bo'yicha doimiy treninglar o'tkazilishi zarur. Treninglarda quyidagi yo'nalishlarga e'tibor qaratiladi:

- xorijiy tillarda muloqot qilish;
- stressni boshqarish;
- mehmon shikoyatini hal etish usullari;
- jamoada ishlash;
- xizmatda samimiylilikni saqlash.

O'zbekiston mehmonxonalarining aksariyati xalqaro sayyohlar bilan ishlayotganini inobatga olsak, multimadaniy muloqot ko'nikmalari ham muhim ahamiyat kasb etadi.

#### 6. Mijoz fikrlarini yig'ish va tahlil qilish tizimlari

Har bir mehmonning fikri – bu takomillik sari signal. Shu sababli mehmonxonalarda "feedback system" joriy etilishi zarur. Masalan:

- Resepsiyada "fikrlar qutisi" yoki planshet orqali so'rovnoma;
- Ketgach, SMS yoki email orqali qisqa so'rov yuborish;
- Ijtimoiy tarmoqlardagi sharhlarni tahlil qilish;
- Reyting tizimi orqali xodimlar faoliyatini baholash.

Bu ma'lumotlar asosida kamchiliklar bartaraf etilib, mehmon tajribasi yaxshilanadi.

Mijoz fikrlarini boshqarishning bosqichlari:

<b>Bosqich</b>	<b>Mazmuni</b>	<b>Kutilgan natija</b>
Fikrlarni to'plash	Anketa, sharh, so'rov	Mijoz tajribasini o'lchash

Tahlil qilish	Kamchilik va takliflarni saralash	Muammolarni aniqlash
Qaror qabul qilish	Tuzatish rejasini ishlab chiqish	Xizmatni yaxshilash
Natijani tekshirish	Keyingi so‘rovlar orqali qayta o‘lchash	Takomillik davomiyligi

#### 7. Barqaror va ekologik innovatsiyalar

Bugungi sayyohlar orasida ekologik ong kuchaymoqda. Shuning uchun “eko-mehmonxona” konsepsiyasi global trendga aylandi. O‘zbekiston sharoitida ham bu yo‘nalish asta-sekin rivojlanmoqda. Samarqanddagi “Silk Road by Minyoun” yoki “Hilton Garden Inn” mehmonxonalari energiya tejankor tizimlardan foydalanadi<sup>4</sup>. Ekologik innovatsiyalar quyidagicha bo‘lishi mumkin:

- quyosh energiyasidan foydalanish;
- suvni qayta ishlovchi tizim;
- plastik o‘rniga qog‘oz yoki bambuk idishlar;
- mahalliy yetkazib beruvchilar bilan ishlash (uglerod izini kamaytirish);
- “Zero Waste” siyosati.

Bu orqali mehmonxona nafaqat atrof-muhitni himoya qiladi, balki brend obro‘cini oshiradi. Mijozlar esa ekologik mas‘uliyatni qadrlab, bunday joylarni afzal ko‘radi.

#### 8. O‘zbekiston mehmonxona xo‘jaligida innovatsion yondashuvlar amaliyoti

So‘nggi besh yilda O‘zbekistonda mehmonxona xo‘jaligi jadal rivojlandi. 2017-yilda atigi 750 ta mehmonxona bo‘lgan bo‘lsa, 2025-yilda ularning soni 2000 dan oshdi. Yangi mehmonxonalar, ayniqsa, Samarqand, Buxoro, Toshkent va Xiva shaharlarida xalqaro standartlarga mos ravishda qurilmoqda. Misol uchun:

Samarqanddagi “Silk Road Samarkand” majmuasi — raqamli boshqaruv, aqlli xona tizimi, ekologik standartlar asosida ishlaydi.

Toshkentdagi “Hyatt Regency” — mijozlar uchun mobil ilova, elektron to‘lov va avtomatik chek-out tizimiga ega.

Buxorodagi “Amelia Boutique Hotel” — mahalliy dizayn va shaxsiylashtirilgan xizmatlarga asoslanadi.

Bu tajribalar shuni ko‘rsatadiki, innovatsion yondashuv mijozni nafaqat rozi qiladi, balki milliy turizm brendining obro‘cini ham oshiradi.

#### 9. Innovatsion marketing va raqamli kommunikatsiya

Mijoz qoniqishini oshirishda marketing ham katta o‘rin tutadi. Mehmonxonalar endilikda an’anaviy reklama o‘rniga raqamli marketing vositalaridan foydalanmoqda:

- ijtimoiy tarmoqlarda sahifalar yuritish;
- mijozlar uchun chegirmali e-mail kampaniyalar;
- mehmonlar tomonidan yozilgan “review”lar asosida reklama yaratish;
- influencer marketing (bloggerlar orqali tanitish).

<sup>4</sup> Hilton Garden Inn Samarkand (Samarkand) — “Energy management systems” (ISO 50001:2018)

Shuningdek, "loyalty program" — sodiqlik dasturlari ham muhim rol o'ynaydi<sup>5</sup>. Masalan, doimiy mehmonlar uchun bonus tizimi, ball yig'ish yoki bepul tunash imkoniyatlari.

#### 10. Xizmat sifati monitoringi va standartlashtirish

Xizmat sifati boshqarish jarayoni uzluksiz bo'lishi kerak. Har bir xizmat bosqichi o'lchanadigan mezonlar asosida baholanadi. ISO 9001 yoki xalqaro mehmonxona tarmog'ining o'z standartlari bu jarayonni tizimlashtiradi. Mehmonxona ichida "sifat menejeri" lavozimini joriy etish, xodimlar faoliyatini reyting asosida baholash, muntazam audit o'tkazish – bularning barchasi qoniqishni oshiradi.

#### **Xulosa:**

Xulosa qilib aytganda, mehmonxona xizmatlarida mijozlar qoniqishini oshirish faqatgina qulay sharoit yoki past narx bilan emas, balki innovatsion yondashuvlar, texnologiyalar, xizmat madaniyati va ekologik ong bilan bog'liq. Raqamli texnologiyalar mijozga qulaylik yaratadi, shaxsiylashtirilgan xizmat esa hissiy bog'lanishni kuchaytiradi. Xodimlarning samimiyligi va madaniy saviyasi mehmonning umumiy taassurotini belgilaydi. O'zbekiston mehmonxona sohasida innovatsiyalarni keng tatbiq etish nafaqat mijoz qoniqishini, balki butun turizm tarmog'ining iqtisodiy samaradorligini oshiradi. Shunday qilib, mehmonni rozi qilish – bu san'at, innovatsiya esa uning asbobidir. Har bir yangilik orqasida birgina maqsad yotadi – mijozni quvonch bilan qaytarish.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasida turizmni jadal rivojlantirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida" 2019-yil 5-yanvardagi PF-5611-son Farmoni.
2. Ivanov.S (2014) HotelRevenueManagement: FromTheorytoPractice.ZangadorLtd.
3. Aliyeva M.T. Mehmonxona xo'jaligi menejmenti. Ma'ruza matnlari. – T., 2011.
4. Amriddinova R. Mehmonxonalarda servis xizmati. – Samarqand, 2011.
5. Mirzayev Q.J., Musayev B.Sh. Mehmonxona xo'jaligi menejmenti. -Samarqand, 2010

<sup>5</sup> "Loyalty as a value multiplier in hospitality", Horwath HTL, 2025