

YASHIL

IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

№6

Google Scholar

OPEN ACCESS

ULRICHSWEB[®]
GLOBAL SERIALS DIRECTORY

OpenAIRE

ROAD

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ
БИБЛИОТЕКА
LIBRARY.RU

Academic
Resource
Index
ResearchBib

ISSN
INTERNATIONAL
STANDARD
SERIAL
NUMBER
INTERNATIONAL CENTRE

CYBERLENINKA

BASE

INDEX COPERNICUS
INTERNATIONAL

Crossref



ISSN: 2992-8982

<https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz/>

2025



IQTISODIYOT&TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Bosh muharrir:

Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich

Bosh muharrir o'rinbosari:

Karimov Norboy G'aniyevich

Muharrir:

Qurbonov Sherzod Ismatillayevich

Elektron nashr. 288 sahifa.

E'lon qilishga 2025-yil 1-iyunda ruxsat etildi.

Tahrir hay'ati:

Salimov Oqil Umrzoqovich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Abduraxmanov Kalandar Xodjayevich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Rae Kvon Chung, Janubiy Koreya, TDIU faxriy professori, "Nobel" mukofoti laureati
Osman Mesten, Turkiya parlamenti a'zosi, Turkiya – O'zbekiston do'stlik jamiyati rahbari
Axmedov Durbek Kudratillayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Sayfullo Normatovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Kalonov Muxiddin Baxritdinovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Siddiqova Sadoqat G'afforovna, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Xudoyqulov Sadirdin Karimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Maxmudov Nosir, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Samadov Asqarjon Nishonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor
Slizovskiy Dimitriy Yegorovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Ikrom Akramovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Eshtayev Alisher Abdug'aniyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xajiyev Baxtiyor Dushaboyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Hakimov Nazar Hakimovich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Musayeva Shoirazimovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), professor
Ali Konak (Ali Ko'nak), iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor (Turkiya)
Cham Tat Huei, falsafa fanlari doktori (PhD), professor (Malayziya)
Foziljonov Ibrohimjon Sotvoldix'o'ja o'g'li, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dots.
Utayev Uktam Choriyevich, O'z.Respub. Bosh prokuraturasi boshqarma boshlig'i o'rinbosari
Ochilov Farkhod, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi IJQKD boshlig'i
Buzrukxonov Sarvarxon Munavvarxonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Axmedov Javohir Jamolovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Toxirov Jaloliddin Ochil o'g'li, texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), katta o'qituvchi
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), v.b. dots.
Djudi Smetana, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Krissi Lyuis, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Glazova Marina Viktorovna, Iqtisodiyot fanlari doktori (Moskva)
Nosirova Nargiza Jamoliddin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Sevil Piriyeva Karaman, falsafa fanlari doktori (PhD) (Turkiya)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon o'g'li, TDIU ITI departamenti rahbari
Ochilov Bobur Baxtiyor o'g'li, TDIU katta o'qituvchisi
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent.



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Editorial board:

Salimov Okil Umrzokovich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Abdurakhmanov Kalandar Khodjayeich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Rae Kwon Chung, South Korea, Honorary Professor at TSUE, Nobel Prize Laureate
Osman Mesten, Member of the Turkish Parliament, Head of the Turkey–Uzbekistan Friendship Society
Akhmedov Durbek Kudratillayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Sayfullo Normatovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Abdurakhmanova Gulnora Kalandarovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Kalonov Mukhiddin Bakhridinovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Siddikova Sadokat Gafforovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogical Sciences
Khudoykulov Sadirdin Karimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Makhmudov Nosir, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Samadov Askarjon Nishonovich, Candidate of Economic Sciences, Professor
Slizovskiy Dmitriy Yegorovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Ikrom Akramovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Eshtayev Alisher Abduganiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khajiyev Bakhtiyor Dushaboyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khakimov Nazar Khakimovich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Musayeva Shoira Azimovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Professor
Ali Konak, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor (Turkey)
Cham Tat Huei, Doctor of Philosophy (PhD), Professor (Malaysia)
Foziljonov Ibrokhimjon Sotvoldikhoja ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Utayev Uktam Choriyevich, Deputy Head of Department, Prosecutor General's Office of Uzbekistan
Ochilov Farkhod, Head of DCEC, Prosecutor General's Office of Uzbekistan
Buzrukkhonov Sarvarkhon Munavvarkhonovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Akhmedov Javokhir Jamolovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences
Tokhirov Jaloliddin Ochil ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Technical Sciences, Senior Lecturer
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Acting Associate Professor
Judi Smetana, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Chrissy Lewis, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Glazova Marina Victorovna, Doctor of Sciences in Economics (Moscow)
Nosirova Nargiza Jamoliddin kizi, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Sevil Piriyeva Karaman, Doctor of Philosophy (PhD) (Turkey)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon ugli, Head of the Department of Scientific Research and Innovations, TSUE
Ochilov Bobur Bakhtiyor ugli, Senior lecturer at TSUI
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor.

Ekspertlar kengashi:

Berkinov Bazarbay, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Po'latov Baxtiyor Alimovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Aliyev Bekdavlal Aliyevich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xalikov Suyun Ravshanovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Rustamov Ilhomiddin, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Hakimov Ziyodulla Ahmadovich, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Kamilova Iroda Xusniddinovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
G'afurov Doniyor Orifovich, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Fayziyev Oybek Raximovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Tuxtabayev Jamshid Sharafetdinovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Xamidova Faridaxon Abdulkarim qizi, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Yaxshiboyeva Laylo Abdisattorovna, katta o'qituvchi
Babayeva Zuhra Yuldashevna, mustaqil tadqiqotchi

Board of Experts:

Berkinov Bazarbay, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Pulatov Bakhtiyor Alimovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Aliyev Bekdavlal Aliyevich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khalikov Suyun Ravshanovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Rustamov Ilkhomiddin, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Khakimov Ziyodulla Akhmadovich, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Kamilova Iroda Xusniddinovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics
Gafurov Doniyor Orifovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogy
Fayziyev Oybek Raximovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Tukhtabayev Jamshid Sharafetdinovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Khamidova Faridaxon Abdulkarimovna, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Yakhshiboyeva Laylo Abdisattorovna, Senior Lecturer
Babayeva Zuhra Yuldashevna, Independent Researcher

08.00.01 Iqtisodiyot nazariyasi
08.00.02 Makroiqtisodiyot
08.00.03 Sanoat iqtisodiyoti
08.00.04 Qishloq xo'jaligi iqtisodiyoti
08.00.05 Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti
08.00.06 Ekonometrika va statistika
08.00.07 Moliya, pul muomalasi va kredit
08.00.08 Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
08.00.09 Jahon iqtisodiyoti
08.00.10 Demografiya. Mehnat iqtisodiyoti
08.00.11 Marketing
08.00.12 Mintaqaviy iqtisodiyot
08.00.13 Menejment
08.00.14 Iqtisodiyotda axborot tizimlari va texnologiyalari
08.00.15 Tadbirkorlik va kichik biznes iqtisodiyoti
08.00.16 Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya
08.00.17 Turizm va mehmonxona faoliyati

Muassis: "Ma'rifat-print-media" MChJ

Hamkorlarimiz: Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti, O'zR Tabiat resurslari vazirligi, O'zR Bosh prokuraturasi huzuridagi IJQK departamenti.

Jurnalning ilmiyligi:

“Yashil” iqtisodiyot va taraqqiyot” jurnali

O'zbekiston Respublikasi
Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar
vazirligi huzuridagi Oliy
attestatsiya komissiyasi
rayosatining
2023-yil 1-apreldagi 336/3-
sonli qarori bilan ro'yxatdan
o'tkazilgan.



MUNDARIJA

O'zbekistonda yashil iqtisodiyotni shakllantirishda xitoy va rossiya investitsiyalarining qiyosiy tahlili.....	20
Malikov Numonjon Kamalovich	
Raqamli texnologiyalarning makroiqtisodiy barqarorlikka ta'siri	26
Sherzod Rajabov, Istora Abdusalomova	
Reducing inequality through human capital development: a comparative analysis of policies in the european union and uzbekistan	30
Ilxomjonov Jaxongir Alisher o'g'li	
Hududiy raqamli infratuzilmaning xizmat ko'rsatish sektoriga ta'siri: samarqand viloyati misolida	39
Musinov Dilshod Sultanovich	
Ways to improve quality in hotels through digital technologies	44
N.A. Rakhmonova	
Проблемы и пути внедрения механизма налогового стимулирования центров инновационного роста нового узбекистана.....	48
Умаров Б. С.	
Влияние протекционистской политики на инвестиционные стратегии промышленных предприятий.....	55
Ёдгоров Сардорбек Самадович	
Fiskal siyosat tahlili: aholi bandligi; aholi daromadlari; soliqqa tortish.....	61
Isroilov Boxodir Ibragimovich, Navruzova Farog'at Abdihamid qizi	
Problems in entrepreneurial potential development: a comprehensive analysis of contemporary barriers and challenges	67
Baxtiyor Xabibullayev Abdulvoxid o'g'li	
Tijorat banklarida aholi omonatlarining jozibadorligini oshirishning metodologik asoslari va amaliy yo'nalishlari	73
Xakimov Zoxid Norbo'tayevich	
To'lov aylanmasining mohiyatini aniqlashda to'lov va to'lov oqimlarining roli.....	78
I.F.Sayfiddinov	
Moliyaviy inklyuzivlikni ta'minlovchi samarali soliq siyosati.....	83
Artikov Ne'matulla Abdusalamovich	
Youth, digital finance, and the gig economy in uzbekistan	86
Akmal Boymurodov	
Aktsiyadorlik jamiyatlari korporativ boshqaruvda qaror qabul qilishda raqamli texnologiyalardan foydalanish masalalari	91
Xabibullaeva Shirinxon Tohir qizi	
В условиях трансформации обеспечение развитие образования и нуки в сфере подготовки управленческих кадров	98
Суюнов Дилмурод Холмурадович	
Ипотечное кредитование как инструмент социальной политики в узбекистане	104
Базарова Нигора Равшановна	
Kichik biznes subyektlari tomonidan hudud aholisi bandligini ta'minlashning ijtimoiy va iqtisodiy natijalari.....	110
Ergasheva Nigora Abdigapparovna	
Kichik korxonalar istiqbolli hududlarda sanoat ishlab chiqarish holati dinamikasi.....	114
Xonto'rayev Obbosxon Kamolxon o'g'li	
Banklarning aktivlarini daromadliligini oshirish yo'llari	118
Elbusinova Umida Khamidullaevna	



Ekologik omillar o'zgarishining dehqon xo'jaliklari yalpi hosiliga ta'siri	123
Otamurodova Dildora Abdukrimovna	
O'zbekiston tijorat banklarining yashil iqtisodiyotdagi o'rni	128
Eshev Furqat A'zamovich, Ibragimova Feruza Axtamovna, Jumanazarova Malika Baxtiyrovna, Raxmatova Mohina Dilmurod qizi	
Использование интеллектуальных технологий в процессе обслуживания клиентов банка	132
Хашимова Дилёра Пахритдиновна	
Innovatsion faoliyatning moliyaviy rag'batlantirish va boshqaruv samaradorligini belgilovchi omil va jihatlar.....	138
Baxriddinov Nodirbek Zamirdinovich	
Import tovarlari bo'yicha aksiz solig'ini undirishning nazariy asoslari.....	143
Abdurasulov Murodjon Bahrom o'g'li	
Роль цифровых валют центральных банков в модернизации платёжной инфраструктуры: мировой опыт и перспективы Узбекистана	150
Срожиддинова З.Х., Тухтасинова Д.Н.	
Tijorat banklarida chakana to'lov tizimlarini nazariy asosi.....	155
Sultonov Davronjon Rustam o'g'li	
Tikuv-trikotaj korxonalarida raqobatbardoshlikni oshirishda strategik menejmentning roli	161
Mamatraimov Islom Mamanazarovich	
Bank likvidligini boshqarishda valyuta kursi barqarorligini ta'minlash mexanizmlari.....	166
Sattorova Nasiba G'anjion qizi	
Ta'lim, ekologiya va raqamlashtirish sohalarida bolalar va o'smirlar turizmini integratsiyalash: xalqaro tajribalar va O'zbekiston.....	170
Islomova Dilrabo Salomovna	
Iqtisodiy masalalarni matritsalar nazariyasi asosida modellashtirish va python dasturlash tilida yechish.....	175
Tojiyev Ilhom Ibraimovich, To'rayeva Feruza Dilmurodovna, Namozova Barchinoy G'ayrat qizi, Baxronova Zuhra Otaniyoz qizi	
Pul bozori barqarorligini ta'minlashda tijorat banklarida likvidlikni boshqarish samaradorligi	188
Sattorova Nasiba G'anjion qizi	
The role of digitalization of healthcare in the implementation of the safe city project	192
Akbarjon Iminov	
Аутоиммунные поражения центральной нервной системы, возникающие после стрептококковой инфекции	198
Умарова Саодат Сулаймоновна, Нормаматов Бахтиёр Ботиралиевич	
Iqtisodiyotiga yo'naltirilgan investiyalar tahlili.....	204
Namozov Olim Botirovich	
Creating a favorable climate for investment in agriculture	209
U.I.Djumaniyazov, B.J.Mirzaev	
Davlat ishtirokidagi korxonalarni korporativ boshqaruvni xalqaro standartlari asosida takomillashtirish	214
F.Djalilov	
Davlat tibbiyot tashkilotlarida ish beruvchining fuqarolik javobgarligini majburiy su'gurta qilish xarajatlarini hisobi.....	222
Kuliboyev Azamat Shonazarovich	
O'zbekistonda bank operatsion xarajatlari buxgalteriya hisobi.....	227
Qurbonova Sitara Vahobjon qizi	
O'zbekistonda kichik biznes va tadbirkorlik subyektlarini rivojlantirishning strategik yo'nalishlari.....	233
Musayev Ozodjon Shavkat o'g'li	



Пути обеспечения стабильного экономического роста в условиях перехода к зелёной экономике, совершенствования государственной экономической политики и повышения эффективности внедрения принципов цикличной экономики	237
Худайбергенова Адалат Нёзматуллаевна, Убайдуллаев Сирожиддин Жамшидович, Файзиёва Хаида Кудратовна, Эшбоев Миржалол Бахромович	
O'zbekiston sanoatining iqtisodiy holatini baholash	241
Mamanazarov Oybek Shomurodovich	
Maktabgacha ta'limda tayanch kompetensiyalarni shakllantirishda matematika va savod asoslarining didaktik yechimlari.....	247
Mingboyeva Guldorxon Maxmudovna	
Soliq tizimida soliq riskini baholash uslubiyoti.....	252
Nasimov Ravshanjon Azimovich	
Budjetni rejalashtirish tizimida jismoniy shaxslar daromadlari bo'yicha prognozlashni takomillashtirishning metodologik asoslari	260
Babaev Shavkat Bayramovich	
Понятие и сущность денежного потока в системе финансового управления.....	267
Машарипова Шахло Адамбаевна	
Yashil mehmonxonalarda strategik tahlil metodologiyasi	274
Rasulova Nigora Yusupovna	
Цифровая трансформация: новые возможности и современные тенденции в управлении бизнесом и инвестициями.....	279
Баратова Динора Алишеровна	
Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishning sifati va samaradorligini baholash.....	283
Ikromov Akbar Farxod o'g'li	



MEHMONXONALARDA XIZMAT KO'RSATISHNING SIFATI VA SAMARADORLIGINI BAHOLASH

Ikromov Akbar Farxod o'g'li

TDIU tadqiqotchisi

E-mail: ikramovakbar419@gmail.com

Annotatsiya: Maqolada mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishning sifati va samaradorligini baholashning mazmuni va mohiyati hamda uni takomillashtirish yo'llari yoritilgan. Shuningdek, mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishning sifatini oshirish bo'yicha ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: mehmonxona, xizmat sifati, turizm, mijoz ehtiyojlari, raqobat afzalligi, moddiy-texnika baza, xizmat texnologiyalari, madaniyat sifati, axborot madaniyati, iqtisodiy barqarorlik.

Abstract: The article describes the content, essence and ways of improving the quality and efficiency of services in the hotel. And also scientifically grounded proposals and recommendations for improving the quality of services in hotels have been developed.

Key words: hotel, service quality, tourism, customer needs, competitive advantage, material and technical base, service technologies, cultural quality, information culture, economic stability.

Аннотация: В статье описывается содержание, суть и способы повышения качества и эффективности гостиничных услуг. А также разработаны научно- обоснованные предложения и рекомендации по повышению качества оказания услуг в гостиницах.

Ключевые слова: гостиница, качество обслуживания, туризм, потребности клиентов, конкурентное преимущество, материально-техническая база, технологии обслуживания, качество культуры, информационная культура, экономическая стабильность.

KIRISH

Respublikamizda iqtisodiy islohotlarni amalga oshirishning hozirgi davrida turizm sohasini tubdan yangilashga qaratilgan bir qator chora-tadbirlar ishlab chiqildi va amaliyotga tadbqiq qilindi. Xususan, O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi qonuni, "Buyuk ipak yo'li" bo'ylab turizmni rivojlantirish dasturi, hududlarning ijtimoiy-iqtisodiy va tabiiy resurslaridan samarali foydalanish, tarmoqlarning kompleks rivojlanishiga mo'ljallangan davlat dasturlari turizm sohasida yangi yo'nalishlarni shakllanishiga [6], milliy iqtisodiyotimizning tegishli tarmoqlari va komplekslari bilan integratsiyalashning kuchayishiga olib keladi.

Bugungi kunda turizm sohasini rivojlantirish bo'yicha bir qator qarorlar qabul qilindi, jumladan, O'zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhit va iqlim o'zgarishi vazirligi huzurida Turizm qo'mitasini tashkil etilishi, ushbu soha taraqqiy etishini jadallashtirish uchun qo'shimcha imkoniyat va imtiyozlar yaratmoqda [1], O'zbekiston Respublikasini 2025-2030 yillarda rivojlantirish bo'yicha Harakatlar strategiyasida [2] turizm milliy iqtisodiyotning strategik tarmog'i maqomini oldi va taraqqiyotning yangi sifat bosqichiga o'tishi boshlandi.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR TAHLILI

Bugungi kunda maxsus ilmiy abadiyotlarda "Sifat" tushunchasiga bag'ishlangan ko'plab ilmiy ishlar mavjud bo'lib, ularda "xizmat sifati" tushunchasi turlicha talqin qilingan va ta'riflangan, lekin ularning har bittasida xizmatlar ist'molchiga yo'naltirilganligi asosiy o'ringa ega. Ushbu xulosalarga asoslangan holda ayrim mualliflarning fikri va mulohazalarini tahlil qilib, sifat to'g'risidagi o'z mulohazalarimizni qisqacha bayon qilamiz.

N.M. Malixning fikricha mehmonxona xizmatlari – bu ma'lum xizmatlarning xossalari va ta'riflari to'plami bo'lib, mehmonlarga joylashtirish, yashash, ovqatlanish va boshqa xizmatlarda belgilangan xossalarni va talablarni qondirish xususiyatini berishni bildiradi [3]. Bunda xizmatlar sifatini oshirish har doim ham xizmatlarning



qo'shimcha xossalariga erishish xarajatlarning ortishi bilan bog'liq bo'lishi; mehmon yuqori sifatli xizmatlarni yuqori narx bo'yicha olishi va boshqa holatlar hisobga olinmagan. Mazkur holatda mehmonxonalarning moliyaviy imkoniyatlari birinchi o'ringa chiqadi.

L.N. Semerkova va boshqalarning fikriga ko'ra, mehmonxona xizmatlarining sifati standartlarga muvofiq bo'lishi va ma'lum bir turda bo'lishi, ular firma, korporasiya, assosiasiya yoki yagona tarmoq bo'yicha tasdiqlanishi lozimligini keltirishadi [4]. Amaliyotda esa sifatli mehmonxona xizmatlari standartlardan mustaqil holda amalga oshirilishi misollari ham uchraydi.

Shuni ta'kidlash lozimki, hozirgi vaqtda mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish jarayonini boshqarish ob'ekti sifatida ko'rib chiqishda ko'plab mualliflar o'rtasida yagona tushuncha mavjud emas. Shu bois, fikrimizcha mehmonxona xizmatlarining sifati standartlarda belgilangan ma'lum to'plam va mijozlar olishni kutayotgan bir turli xizmatlar xossasi bo'lib, ular turli kategoriyadagi joylashtirish vositalarida o'ziga xos va tegishli sifatlar to'plamiga ega bo'ladi. Mehmonxona doirasida mijozlarning joylashish, ovqatlanish, turli qo'shimcha va yordamchi boshqa turdagi xizmatlarga bo'lgan ehtiyojlarini qondirishni ta'minlaydi. Shu nuqtai nazardan sifat tegishli standartlarda belgilangan normativ xossalariga ega bo'ladi. Uni faqat bir turdagi o'xshash xizmatlar bo'yicha taqqoslash va baholash mumkin.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqot metodologiyasi sifatida mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishning sifati va samaradorligiga oid olimlar fikrini o'rgangan holda, kuzatish, qiyoslash, empirik tadqiqot, tizimli va qiyosiy tahlil hamda statistik guruhlashtirish va ekspert baholash kabi usullardan foydalanildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Hozirgi kunda mehmonxona xo'jaligi turizm sohasining qudratli va muhim tarkibiy qismiga aylangan. Mehmonxona xo'jaligi jamoat va xususiy joylashtirish vositalaridan tarkib topgan bo'lib, otel, mehmonxona, motel, yoshlar oteli va yotoqxonalari, apartamentlar, turistik qishloqlar, turistlarni joylashtirishda ishtirok etadigan xususiy sektor - mehmon uylari va boshqalarni o'z ichiga oladi.

Hozirda mehmonxonalar tijorat korxonasi bo'lib, bozorga o'zining mahsulotini, ya'ni kompleks xizmat ko'rsatish, iste'molchiga qulaylik va servis ko'rinishida ishlab chiqarilgan "tovari"ni taklif etadi. Bu tovarning tarkibida iste'molchilarni joylashtirish va ovqatlantirish xizmatlari asosiy o'rinni egallaydi.

Mehmonxona xizmatlari qator o'ziga xos xususiyatlariga ega bo'lib, ular asosida xizmat ko'rsatishni tashkil etish, sifatini oshirish, samaradorligi va daromadlarini oshirishga imkon beradi. Bu jihatlarda ko'pchilik mutaxassislarga ma'lum bo'lgan mehmonxona xizmatlariga xos quyidagi xususiyatlarga bog'liqdir (Jadval -1) [7].

Jadval -1. Mehmonxona xizmatlarining xususiyatlari.

Mehmonxona xizmatlarining xususiyatlari	Mazmuni va mohiyati
Xizmat va mahsulotlarni ishlab chiqarish hamda iste'mol qilish jarayonlarining bir vaqtda sodir bo'lishi	Mehmonxona xizmatlarini taqdim qilish ham iste'molchi, ham ijrochining faol ishtirokini talab qiladi, bunday xizmatlar ijrochining hududida sodir bo'ladi. Xizmat ko'rsatadigan xodim iste'molchi bilan bevosita aloqada bo'ladi, iste'molchi esa ijrochi xodimni mehmonxona xizmatining ajralmas tarkibiy qismi deb hisoblaydi. Mehmonxona xizmatlarining sifati ko'p darajada mehmon tomonidan xodimning xulq-atvoriga qarab baholanadi
Sezilmaslik	Mehmonxona xizmati boshqa har qanday xizmat kabi sezilmaydi. Xizmatlar nomoddiydir, uni iste'mol qilingunga qadar baholab bo'lmaydi, ular faqat xizmat ko'rsatish va iste'mol jarayonida mavjud bo'ladi
Mehmonxona ishlab chiqargan mahsulotni (xizmatni) g'amlab qo'yish, to'plash, saqlashning mumkin emasligi	Mehmonxona mahsuloti ayni paytda mavjud iste'molni qondirishga mo'ljallangan. Agar xizmatlar o'z vaqtida va sifatli ko'rsatilmasa, mehmonxonaning daromad olish imkoniyatlari yo'qotiladi va ular qayta tiklanmaydi
Sifatning o'zgarib turishi (doi-miy emasligi)	Mehmonxona xizmatlari sohasi o'zgaruvchanligi bilan ajralib turadi, uning sifati xizmatni kim va qanday sharoitda ko'rsatayotganiga bog'liq bo'ladi. Xizmat ko'rsatuvchining xizmat ko'rsatish paytidagi holati xizmatning sifatiga kuchli ta'sir ko'rsatishi mumkin. Bitta odamning o'zi bugun mijozga a'lo darajada, ertaga esa ko'plab sababga ko'ra (masalan, yomon kayfiyat, oilaviy muammolar va b.) ancha yomon xizmat ko'rsatishi mumkin. Ko'rsatilayotgan xizmatning o'zgaruvchanligi va sifatining tebranib turishi mehmonxona industriyasi nomiga mijozlar tomonidan aytilayotgan noroziliklarning asosiy sabablari hisoblanadi



Talab va ehtiyojning mavsumiyli-gi	Mehmonxona xizmatlari mavsumiy tebranishlarga duchor bo'ladi. Mehmonxona mahsulotiga (joylashtirish va boshqa xizmatlar) talab va ehtiyoj har kuni, hafta yoki mavsumda tebranib turishi mumkin. Masalan, ko'pchilik turistlar yozda dam oladi, shunga muvofiq mehmonxona xizmatlariga talab ham mazkur davrda ancha ko'payadi
Mehmonxona xizmatlari va sayohat (tashrif) maqsadlarining o'zaro bog'liqligi	Mehmonxona mahsulotlarini sotishga turoperator va turagentlarning harakatlari katta ta'sir ko'rsatadi, chunki aynan mehmonxona biznesi turistik faoliyat bilan juda yaqin bog'langandir
Mehmonxona xizmatlarini sotish hajmining qator omillarga bog'liqligi	mehmonxonaning joylashgan o'rni; xizmat ko'rsatishning qulayligi; servis darajasi va xilma-xilligi; mehmonxona imiji; baho va narxlar; xizmatlar assortimenti va boshqalar

Hozirgi kunda turli xil mehmonxonalar tizimi turizmning asosi hisoblanadi: talab darajasida jihozlangan va doimiy qo'llab - quvvatlanadigan turli turdagi mehmonxonalarning soni turistlarga sifatli va samaradorlikka ega bo'lgan xizmat ko'rsatishni kafolatlaydi; turizmi mamlakatning istiqbolli bozor iqtisodiyoti sohasiga aylantiradi; pul aylanmasining o'sishiga, iqtisodiyotning barqaror rivojlanishini va mehnat resurslarining bandligini ta'minlashga imkon beradi.

Mehmonxona biznesida xizmatlar sifati uni sotuvchi (joylashtirish vositasi) va sotib oluvchi (xizmatlar iste'molchisi) o'rtasida amalga oshiriladigan bitimning majburiy sharti bo'lib, unda sotuvchi uchun xizmatlar sifati uni sotish va foyda olishga hamda faoliyat samaradorligini oshirishga imkon beradi, sotib oluvchi uchun esa maqbul funksional va xis – tuyg'uga ega qiymatlarni olish hisobiga uning ehtiyojlarini qondirish imkoniyatini beradi. Shu sababdan mehmonxona va boshqa joylashtirish vositalarining eng asosiy ko'rsatkichi xizmatlar sifati hisoblanadi. Raqobatchilarga nisbatan yanada yuqori sifatga ega mehmonxona xizmatini taqdim etish raqobat afzalligiga ega bo'lishning hal qiluvchi omilidir. Shu ma'noda doimo noma'lum va yashirin holda turadigan iste'molchining mazkur mehmonxona xizmatidan kutayotgan orzu va umidlari, natijalarini faoliyatda ortig'i bilan amalga oshirish eng asosiy maqsad va vazifa hisoblanadi.

“Sifat” tushunchasi mehmonxona industriyasida quyidagi o'ziga xos xususiyatlarga ega bo'ladi:

1) Sifat mijozlarning ehtiyojlarini aniq bilish va so'ngra ularni aniq bajarishni nazarda tutadi. Ma'lum xizmatlarni taklif etish va ularning sifatini doimo yaxshilashga intilish xizmatlar bozorida raqobat afzalliklariga erishishga imkon beradi;

2) Sifat to'g'ri va to'laqonli xizmat ko'rsatishni talab qiladi;

3) Sifat doimiy bo'lishi, bir turdagi xizmatlar esa ko'p marta takror va doimo sifatli amalga oshirilishi lozim.

Sifat birinchi navbatda mijozning mehmonxona xizmati ko'rsatishdan qoniqishini his qilishini, sifatli xizmat ko'rsatish esa mehmonning ehtiyoji va talablariga javob beradigan xizmatlarni bildiradi. Sifat darajasi, o'z navbatida, mehmonxona yoki restoranlarda ko'rsatilayotgan xizmatlarining mavjud va kutilayotgan darajasi to'g'risidagi tasavvurlarning mos kelishiga bog'liq bo'ladi.

Mehmonxona xizmatlarida mijoz va ijrochi o'rtasidagi o'zaro aloqalar jarayoni shunga olib keladiki, bunda iste'molchining fikri faoliyatning sifati, natijalari, samaradorligini baholashda muhim ahamiyatga ega bo'ladi. Boshqa tomondan sifat darajasini oshirish har doim xizmat ko'rsatishning qo'shimcha xossalari barpo etishga talab qilinadigan xarajatlarning oshishi bilan bog'liq bo'ladi, ya'ni mehmonlar yuqori sifatli xizmatlarni yuqori baholarda oladilar. Mehmon xizmatlarni bahosi va sifati hamda mehmonxona biznesini tashkil etishning kategoriyasiga (“yulduzliligi”ga) mos xizmatlar to'plami xususiyatlari va o'zining moliyaviy imkoniyatlari bo'yicha tanlaydi.

Fikrimizga ko'ra, turli kategoriyadagi mehmonxonalar biznesi ularning har bir turiga xos bo'lgan o'ziga xos xizmatlar sifatiga ega bo'ladi. Bunday farqlar belgilangan standartlar va mijozlar xohlaydigan va kutayotgan joylashtirish, ovqatlanish va qo'shimcha xizmat ko'rsatishga ehtiyojlari, imkoniyatlari va talablarining individual xususiyatlariga bog'liq bo'ladi.

Shunday qilib, mehmonxona xizmatlari sifati, bir tomondan, joylashtirish vositalarining kategoriyalari (turlari) bo'yicha tegishli standartlarda belgilangan normativlar, boshqa tomondan esa iste'molchilarning xizmatlarga individual ehtiyojlari, talablari, hohish - istaklari va imkoniyati parametrlari bilan uzviy bog'liq bo'ladi.

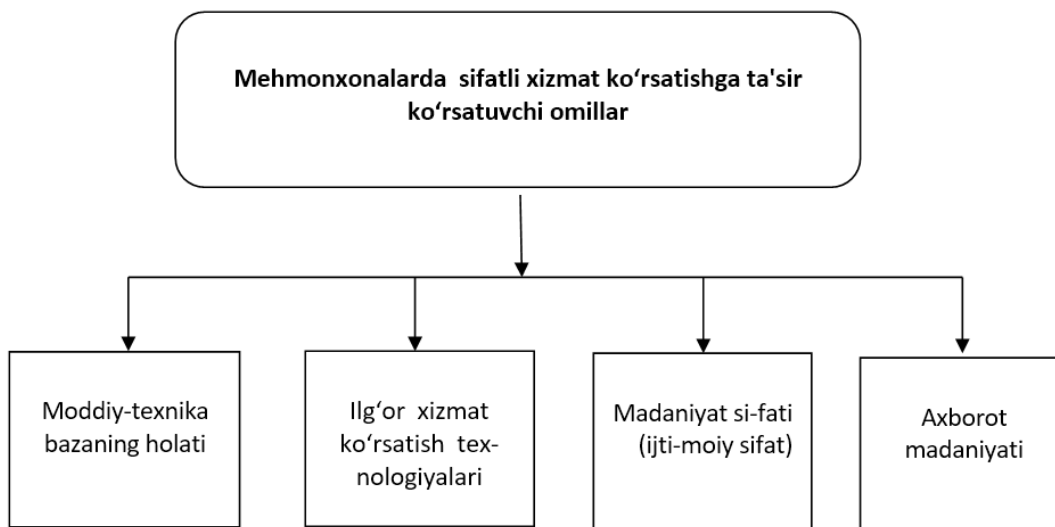
Mehmonxonalarda sifatli xizmat ko'rsatishga quyidagi omillar ta'sir ko'rsatadi:

- moddiy-texnika bazasi holati (texnik salohiyat yoki texnik sifat): qulay planirovka va binolarga sifatli pardoz berish, umumiy binolar va mehmonxona nomerlarining shinam mebel va jixozlar bilan ta'minlanishi, yuqori sifatga ega ko'rpa-yostiqlar to'plami, zamonaviy yuqori unumdor oshxona jihozlari va b.

- ilg'or xizmat ko'rsatish texnologiyalari (funksional sifat): umumiy binolar va yashash nomerlarini yig'ishtirish tartibi va usullari, ro'yxatga olish va mijozlar bilan hisob-kitob qilish, kafe, bar, restoran va boshqalarda ovqat va ichimlik tayyorlash qoidalari (reseptura);



- madaniyat sifati (ijtimoiy sifat): mehmonxona xodimlarining mehmonlarga nisbatan xulq-atvori: yuqori-kasbiy malaka va vakolatga ega bo'lish, aniq, tez va madaniy xizmat ko'rsatishga tayyorligi;
- axborot madaniyati: iste'molchilar uchun kompleks axborotlarni o'z vaqtida etkazib berish, axborotlar to'liqligi, ob'ektivligi, ishonchligi va yangiligi va b.



1- rasm. Mehmonxonalarda sifatli xizmat ko'rsatishga ta'sir ko'rsatuvchi omillar¹

Mehmonxona xizmatlari sifatini quyidagi ko'rsatkichlarning o'zgarishi asosida baholash mumkin: nomer fondining mehmonlar bilan ta'minlanganligi ko'rsatkichi, mehmonxona joylarining ishlatilishi aylanmasi soni, qo'shimcha pulli xizmatlar ko'rsatish koeffisienti, qo'shimcha pulli xizmatlar bilan ta'minlanganlik koeffisienti, ko'p marta mehmonlar bilan ta'minlanganlik koeffisienti, ovqatlantirishni tashkil etish darajasi ko'rsatkichi va boshqalar.

Mehmonxona xizmatlari sifatining turli jihatlarini hisobga olib iste'molchining qoniqish darajasini o'lchash uchun SERVQUAL tadqiqot usullaridan foydalanish maqsadga muvofiq bo'ladi [5]. Ushbu usulda xizmat iste'molchilarining qanoatlanganligi va qanoatlanmaganligini o'rganishga SERVQUAL ("Service quality" so'zlarining qisqartmasi yoki "xizmat sifati") konseptual modeli asos qilib olgan. Bu modelning asosiy g'oyasi xizmat sifati - bu xizmat sifatining boshqa asosiy mezonlari - moddiylik, ishonchlik, hozirjavoblik, qat'iy ishonch va xayrixohlik va boshqa jihatlari bo'yicha iste'molchining kutayotgan natijasi (umid, orzusi) va idrok qilishini (o'ziga olishi) taqqoslashga asoslangan. Iste'molchilarga ikki qismdan iborat so'rovnoman (anketani) to'ldirish tavsiya etiladi. So'rovnomaning birinchi qismi Laykertning besh yoki etti ball shkalasidan foydalanib (to'liq roziman / to'liq rozi emasman) mehmonxona xizmatlari sifatini yuqorida berilgan 5ta mezonlar bo'yicha iste'molchilarning kutayotgan natijalari asosida qayd qiladi. Ikkinchi qismda ana shunday shkala yordamida aniq - korxona ma'lum mehmonxonaning xizmatlari sifatining iste'mol idroki (o'ziga qabul qilishi) natijalarining mavjud holati aniqlanadi, so'ngra ular baholanadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Mehmonxona xizmatlari sifatini yaxshilashning quyidagi asosiy yo'nalishlarini belgilash mumkin:

- mehmonxonalarning moddiy – texnika bazasi va uning infratuzilmasining barcha elementlarining o'zaro ta'siri va o'zaro aloqalarini zamonaviy talablar asosida takomillashtirish, muvofiqlashtirish va yaxshilash;
- ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatishda, shu jumladan o'zaro shaxsiy aloqalar va harakatlarda yangi texnologiyalarni keng qo'llash;
- mehmonxona xodimlarining yuqori darajadagi kasbiy mahoratlari va vakolatlarini shakllantirish va rivojlantirish, shu asosda yuqori darajadagi mehmondo'stlik muhitini yaratish;
- xizmatlar sifatini boshqarish jarayonlarini mazkur mehmonxonaning va umumiy qabul qilingan xalqaro sifat standartlari asosida tashkil etish va ularga moslashtirish.

Mehmonxona xizmatlari sifatini baholash tizimining ob'ekti iste'molchilarga xizmat ko'rsatish va ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifat darajasini hisoblash, ular sifatni baholash tizimi bo'yicha mavjud tizimning kamchiliklarini bartaraf etishga imkon beradi. Shu nuqtai nazardan bunday tizimni turizm sohasining

¹ Муаллиф ишламаси.



raqobatdoshligini va turizmning jozibadorligini boshqarish tizimiga integrasiyalash maqsadga muvofiq bo'ladi. Bundan kutiladigan asosiy maqsad yagona ilmiy texnik, ijtimoiy - iqtisodiy, huquqiy boshqarish metodlarini keng qo'llash va tegishli tadbirlar majmuasini amalga oshirishdan iborat. Mazkur tizimni mamlakat va uning barcha mintaqalarida joriy qilish maqsadga muvofiqdir.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Ўзбекистон Республикаси Экология, атроф-муҳит ва иқлим ўзгариши вазирлиги ҳузурида Туризм қўмитасини ташкил этиш тўғрисида. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023-йил 07-июлдаги Фармони. <https://www.lex.uz/>
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023-йил 11-сентябрдаги “Ўзбекистон-2030” стратегияси тўғрисида”ги ПФ-158-сон Фармони. <http://strategy.regulation.gov.uz/>
3. Малых Н.И. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие/ Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. – Москва: Форум: ИНФРА-М, 2024.- 320 с.
4. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – Москва: Форум: ИНФРА-М, 2024. – 320 с.
5. Rustamovich D. B. Financing Domestic Tourists And Export Of Tourism Services //Fan, ta'lim, madaniyat va innovatsiya. – 2023. – Т. 2. – С. 35-37.
6. Ахмедов У.Х. Меҳмонхоналарда туристик хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини бошқариш. / <https://iqtisodiyot.tsue.uz/>
7. Абдувахидов А. М. Основные направления развития туризма в Узбекистане. // “Наука и образование в современном мире: вызовы XXI века. /Сб. науч. стат. X Международной научно-практической конференции. Нур-Султан, 2022.
8. Абдувоҳидов А. М. Иқтисодий ривожланишида кичик бизнеснинг роли. //Развитие бизнеса на основе инновационных маркетинговых концепций в новом Узбекистане. / Сб. статей и тезисов международной научно-практической конференции. Ташкент, 2023.



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz Hakimov

Musahhih: Zokir ALIBEKOV

Sahifalovchi va dizayner: Oloviddin Sobir o'g'li

2025. № 6

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar ma'sul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelamasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga maqola, reklama, hikoya va boshqa ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.
Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

El.Pochta: sq143235@gmail.com

Bot: @iqtisodiyot_77

Tel.: 93 718 40 07

Jurnalga istalgan payt quyidagi rekvizitlar orqali obuna bo'lishingiz mumkin. Obuna bo'lgach, @iqtisodiyot_77 telegram sahifamizga to'lov haqidagi ma'lumotni skrinshot yoki foto shaklida jo'natishingizni so'raymiz. Shu asosda har oygi jurnal yangi sonini manzilingizga jo'natamiz.

"Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali 03.11.2022-yildan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Adminstratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan №566955 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.

Litsenziya raqami: №046523. PNFL: 30407832680027

Manzilimiz: Toshkent shahar, Mirzo Ulug'bek tumani
Kumushkon ko'chasi, 26-uy.



Jurnal sayti: <https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz>