

YASHIL

IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

№11

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. 163 sahifa.
2025-yil, noyabr*

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 Sotvoldixo'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
Buzrukhonov 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 Khodjayevich, 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 Choriyeich, 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
Komilova Nilufar Karshiboyevna, Geografiya fanlari doktori, professori
Umirzoqov Ja'sur Artiqboy o'g'li, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent
Zebo Kuldasheva, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent

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 Ilhomiddin, 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
Komilova Nilufar Karshiboyevna, Doctor of Geographical Sciences, Professor
Umirzokov Jasur Artiqboy ugli, Doctor of Economic Sciences (DSc), Associate Professor
Zebo Kuldasheva, Doctor of Economic Sciences (DSc), Associate Professor

- 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

BANK AKTIVLARI VA PASSIVLARINI BOSHQARISHNI TAKOMILLASHTIRISH	34
Safarov Sanjar Ravshan o'g'li	
O'ZBEKISTONNING INVESTITSION JOZIBADORLIGINI OSHIRISH STRATEGIYALARI.....	38
Madraximova Irodaxon Sherzodbek qizi	
HUDUDIIY XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA MENEJMENT SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING RAQAMLI TRANSFORMATSIYA MODELII	43
Maxmudova Nozimaxon Baxriddinxonovna	
DAVLATNING BUDJET SIYOSATINI TAKOMILLASHTIRISHNING DOLZARB MASALALARI	50
A.A. Ismailov	
DAVLAT-XUSUSIY SHERIKLIGINING MEXANIZMINI SAMARALI TASHKILLASHTIRISHDA MOLIYAVIIY MANBALARNI SHAKLLANTIRISHNI YO'NALISHLARI	56
Mansurov Mansur Alisherovich	
ANTIKRIZISLI BOSHQARUV TIZIMLARIDA RANGLI SIGNAL MEXANIZMLARINING FUNKSIYALARI.....	61
Aliqulov Aziz Haydarjonovich	
XODIMLARNI MOTIVATSIYALASHNING XALQARO MODELLARINI O'ZBEKISTON KORXONALARIDA QO'LLASH IMKONIYATLARI.....	66
Yormamatov Qodirjon Juraqulovich	
RAQAMLI IQTISODIYOT OMILLARI VA ULARNING QISHLOQ XO'JALIGI KORXONALARINING SAMARADORLIGIGA TA'SIRI	71
Yaxshiyev Shahzod Sherali o'g'li	
OLIY TA'LIM MUASSASALARI VA MEHNAT BOZORI INTEGRATSIYASI BO'YICHA XORIJ TAJIRIBALARI	78
Haqulov Fazliddin Faxriddinovich	
YASHIL IQTISODIYOTGA O'TISHDA RIVOJLANGAN VA RIVOJLANAYOTGAN DAVLATLAR TAJIRIBASI	84
Aripov Abdulaziz Sakijonovich	
YASHIL ENERGETIKA RIVOJLANISHINING IQTISODIIY SAMARADORLIGINI EKONOMETRIK BAHOLASH.....	89
Bobokulova Muhabbat Mahammadiyeva	
ELEKTRON TO'LOVLAR VA POS TIZIMLARI — KICHIK BIZNESDA SAMARASI VA XAVFLARI	93
To'liqinov Dilshodxo'ja Olim o'g'li	
MINTAQADA RAQAMLI IQTISODIYOTNI BARQAROR RIVOJLANTIRISHNING ISTIQBOLLI YO'NALISHLARI	98
Yusubov In'omjon Ikram o'g'li	
SOLIQ SIYOSATINI RAQAMLI BOSHQARISH ORQALI BUDJET DAROMADLARINI BARQARORLASHTIRISH STRATEGIYASI.....	103
Xodjimatom Xamidullo Mamirjonovich	
OZIQ-OVQAT TOVARLARI B2B BOZORINI RIVOJLANTIRISHDA ZAMONAVIIY MARKETING STRATEGIYALARIDAN FOYDALANISH	108
Hayitboyeva Ullijon Bobonazar qizi	
FARMASEVTIKA SANOATIDA INVESTITSION FAOLIYAT SAMARADORLIGINI BAHOLASH	113
Yaqubov Timurbek G'aniybekovich	
STRUCTURE-PROPERTY RELATIONSHIP OF ORGANOSILICON MATERIALS: EVALUATION BASED ON THERMOGRAVIMETRIC ANALYSIS	116
Tosheva Dilfuza Farxodovna, Siddikov Ikrom Iminjonovich, Rakhimov Firuz Fazliddinovich	
SHAXSNI OVOZI ASOSIDA IDENTIFIKATSIYALASH VA AUTENTIFIKATSIYALASH ALGORITMLARI	123
Ozoda Sabirova Shermamaxamatovna	



YASHIL IQTISODIYOT — BARQAROR RIVOJLANISH GENERATORI	129
Berdibekova Dilfuza Xoldorbekovna	
CHET EL MEHMONXONA TARMOQLARINING BRENDING STRATEGIYALARINI O'RGANISH	133
Ergashev Oybek Mamarasul o'g'li	
MILLIY IQTISODIYOTDA KICHIK BIZNES VA XUSUSIY TADBIRKORLIK SOHASINING MOLIVAVIY SAMARADORLIGINI BAHOLASHNING USLUBIY JIHLATLARINI TAKOMILLASHTIRISH	144
Arzikulov Otabek Ali o'g'li	
TRANSPORT TIZIMI SOHASI KORXONALARININING INNOVATSION SALOHIIYATINI BAHOLASH YO'NALISHLARI	152
Ismailov Akmal Maxsudovich, Abilqosimova Shaxlo Sodiq qizi	
MEHMONXONALAR SAMARADORLIGINI OSHIRISHDA XODIMLARNING O'RNI VA AHAMIYATI	158
Abduxamidov Sarvar Adxamovich, Normurodov Tal'at Normurod o'g'li	



MEHMONXONALAR SAMARADORLIGINI OSHIRISHDA XODIMLARNING O'RNINI VA AHAMIYATI

Abduxamidov Sarvar Adxamovich

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,
"Turizm" kafedrasini mudiri, dotsent.

Email: sarvarabduxamidov4@gmail.com

ORCID: [0000-0003-0530-0021](https://orcid.org/0000-0003-0530-0021)

Normurodov Tal'at Normurod o'g'li

Mustaqil tadqiqotchi

Email: muzaffarin72@gmail.com

Annotatsiya. Maqolada mehmonxonalar ijtimoiy-iqtisodiy samaradorligini oshirishda xodimlarning xizmat ko'rsatish jarayonidagi faoliyati tahlil qilingan hamda ularning xizmat ko'rsatish sifatini yanada yuksaltirish imkoniyatlari bo'yicha amaliy takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: turizm, mehmonxona, xizmat ko'rsatish, xizmat ko'rsatish sifati, mehnat unumdorligi, ijtimoiy samaradorlik, iqtisodiy samaradorlik.

Abstract. The article analyzes the activities of staff in the service process with the aim of increasing the socio-economic efficiency of hotels, and also develops proposals for further improving the quality of their service.

Key words: tourism, hotel, service, service quality, labor productivity, social efficiency, economic efficiency.

Аннотация. В статье анализируется деятельность персонала в процессе обслуживания с целью повышения социально-экономической эффективности гостиниц, а также разработаны предложения для дальнейшего повышения качества их обслуживания.

Ключевые слова: туризм, гостиница, обслуживание, качества обслуживания, производительность труда, социальная эффективность, экономическая эффективность.

KIRISH

Jahonda global raqobatning kuchayishi sharoitida turizm sohasi va mehmonxona industriyasi jadal sur'atlarda rivojlanib bormoqda. Butunjahon Turistik Tashkiloti (UN Tourism) ma'lumotlariga ko'ra, 2024-yilning birinchi choragida xalqaro sayyohlar soni pandemiyagacha bo'lgan darajaning 97 foizini tashkil etgan. Yanvar-mart oylarida 285 milliondan ortiq sayyoh xalqaro miqyosda sayohat qilgan bo'lib, bu ko'rsatkich 2023-yilning birinchi choragiga nisbatan qariyb 20 foizga yuqoridir. Ushbu natijalar sohaning pandemiya ta'siridan deyarli to'liq tiklanganini ko'rsatadi [1]. Bu esa xalqaro miqyosda turizm infratuzilmasini, ayniqsa mehmonxona faoliyatini yanada kengaytirishning dolzarbligini tasdiqlaydi.

Yangi O'zbekistonda amalga oshirilayotgan islohotlar turizmni iqtisodiyotning strategik tarmog'i sifatida rivojlantirish, hududlarda yangi ish o'rinlari yaratish, aholi daromadlarini ko'paytirish, turmush darajasini yuksaltirish va mamlakatning investitsiyaviy jozibadorligini oshirishga qaratilgan chora-tadbirlarni o'z ichiga oladi. Mazkur vazifalarni samarali amalga oshirishda mehmonxonalarda xizmatlarni sifatli tashkil etish va ko'rsatish jarayonida turistlarning xizmatlardan qoniqish darajasi xodimlarning xushmuomalaligi, odob-axloqi, bilimi, chaqqonligi hamda sezgiriligiga bevosita bog'liq. Shu bois xodimlarni samarali boshqarish mehmonxonalarda faoliyatidagi eng muhim funksiyalardan biri hisoblanadi.



MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Turizm sohasi va uning turli shakllarini, xususan mehmonxona xo'jaligini rivojlantirishning nazariy-metodologik jihatlarini ko'plab xorijiy olimlar — A. D. Chudnovskiy [2], V. G. Fedsov [3], Yu. F. Volkov [4], I. Yu. Lyapina [5], A. V. Sorokina [6] va boshqalar tomonidan tadqiq qilingan. Mazkur muammolarni o'rganishga O'zbekistonlik olimlardan M. Q. Pardayev [7], I. S. Tuxliyev [8], B. N. Navro'z-zoda [9], M. T. Aliyeva [10], M. T. Alimova [11], R. S. Amriddinova [12;13], A. N. Xoliqulov [14] va boshqalarning ilmiy ishlari bag'ishlangan.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqotda mehmonxonalarda xodimlarning xizmat ko'rsatish jarayonidagi faoliyatini baholash maqsadida anketa-so'rovnomma, ekspert baholash va tizimli tahlil usullaridan foydalanildi.

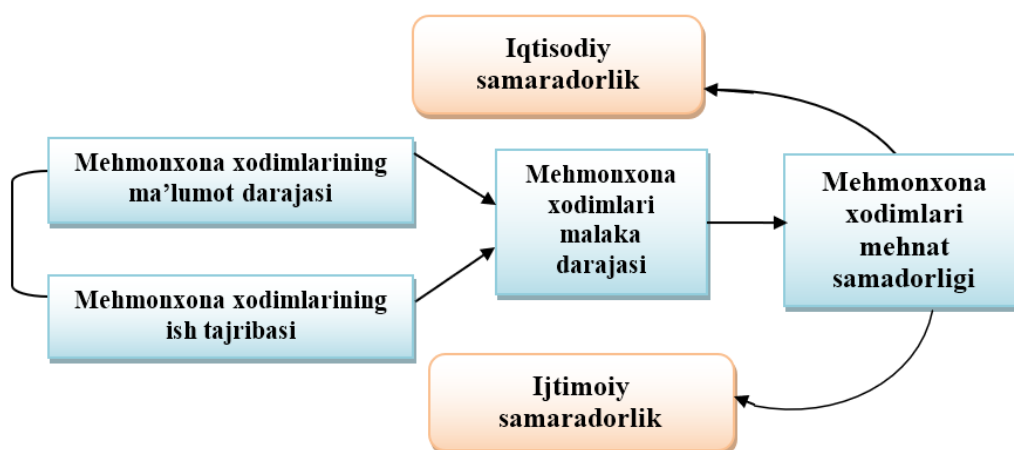
TAHLIL VA NATIJALAR

Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifati bevosita xodimlarning malakasi va kasbiy tayyorgarligiga bog'liq. Xususan, har bir mijozning buyurtma qilingan xizmatga bo'lgan talabini aniqlash va baholash, mijozning unga ko'rsatilayotgan xizmatni qanday idrok etayotganini kuzatish, zarurat tug'ilganda esa mijozning to'liq qoniqishiga erishish uchun xizmat ko'rsatish jarayonini tezkor tarzda moslashtirish muhim ahamiyat kasb etadi.

Tadqiqotlar shuni ko'rsatmoqdaki, eng yuqori baho muloqot qobiliyatlari, natijalarga yo'naltirilganlik, mijozlarga e'tibor, mas'uliyat, stressga bardoshlilik, aniqlik, ehtiyotkorlik va mehmonxonaga sodiqlik kabi shaxsiy hamda ishbilarmonlik fazilatlariga beriladi. Bu holat shundan dalolat beradiki, xodim tomonidan yo'l qo'yilgan eng kichik xato ham mijozning keyingi tanloviga hamda uning xizmat sifati haqidagi fikriga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Mehmonxonalarda sifatli xizmat ko'rsatish masalasi ko'plab ilmiy va amaliy manbalarda keng yoritilgan bo'lsa-da, amaliy kuzatuvlarda mehmonlarning ijobiy fikr bildirishidan ko'ra, salbiy tajribalarini ifodalovchi fikrlar ko'proq uchraydi. Shu sababli, professional kadrlar tayyorlash jarayonida ta'limning asosiy maqsadi — bo'lajak mutaxassislarining ijtimoiy va kasbiy fazilatlarini shakllantirishdan iborat bo'lishi lozim. Turizm sohasi, xususan mehmonxona yo'nalishidagi ta'lim jarayoni o'quvchilarda milliy-ma'naviy qadriyatlar, xizmat ko'rsatish madaniyati va xulq-atvor motivlarini shakllantirish orqali ularning kasbiy tayyorgarligini chuqurlashtiradi.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, mehmonxonalarda malakali kadrlarning yetishmasligi samaradorlikka sezilarli darajada ta'sir etuvchi asosiy omil hisoblanadi. Shu bois tadqiqot doirasida mehmonxona faoliyatining samaradorligini oshirishda xodimlarning ma'lumot darajasi, ish tajribasi, malaka saviyasi va mehnat unumdorligi o'rtasidagi korrelyatsion bog'liqlikni aniqlashga asoslangan yondashuv ishlab chiqildi. Ushbu yondashuv mehmonxona xizmatlari turlarining o'ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqqan holda "maqbul variatsiya"ni tanlash imkonini beradi (1-rasm).



1-rasm. Mehmonxona xodimlarining ma'lumot darajasi, ish tajribasi, malaka darajasi va mehnat samadorligi o'rtasidagi bog'liqlik¹

Mehmonxona xo'jaligining o'ziga xos xususiyatlaridan biri shundaki, unda inson omili hal qiluvchi rol o'ynaydi. Sababi, ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifati va darajasi bevosita malakali xodimlarga — ya'ni oliy ma'lumotli va tajribali mutaxassislarga — bog'liq ekanligi tadqiqot davomida asoslab berildi. Xodimlarning

1 Tadqiqotlar natijasida muallif ishlanmasi



malaka darajasi qanchalik yuqori bo'lsa, ularning mehnat samaradorligi ham shunchalik ortadi. Mehnat samaradorligining o'sishi esa, o'z navbatida, mehmonxona xo'jaligining iqtisodiy va ijtimoiy samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, rahbarning korxonani boshqarishdagi yutuqlarining 15 foizi uning kasbiy bilimiga, 85 foizi esa odamlar bilan samarali ishlash qobiliyatiga bog'liq. Yapon olimlarining tadqiqotlariga ko'ra, korxonadagi psixologik muhitning ijobiy yoki salbiy bo'lishi jamoa mehnat unumdorligiga o'rtacha 1,5 foiz atrofida ijobiy yoki salbiy ta'sir ko'rsatadi. Bugungi kunda menejmentning yapon modeli dunyoda eng samarali boshqaruv tizimlaridan biri sifatida tan olingan. Uning muvaffaqiyati nimaga asoslangan? Javob oddiy — inson bilan to'g'ri, madaniyatli va samarali ishlash qobiliyatiga. Yaponiya modelining mazmun va mohiyati inson omiliga tayanadi: model markazida inson turadi, asosiy resurs ham insonning o'zi hisoblanadi.

Shu sababli biz mehmonxona xodimlarining mehnat faoliyati va xizmat ko'rsatish madaniyatini o'rgandik. Chunki mehmonxonalarda ko'rsatilayotgan xizmatning sifati va darajasi ularning raqobatbardoshligini belgilovchi eng muhim omildir. Shuning uchun ham zamonaviy bozor iqtisodiyoti sharoitida raqobat tobora kuchayib borar ekan, mehmonxonalarda o'z xizmatlarining sifati va darajasiga alohida e'tibor qaratmoqda.

Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifati o'rganish maqsadida korxona rahbariyatining ruxsati bilan besh kishidan iborat tadqiqot guruhi tashkil etildi. So'rovnoma asosida mehmonxona xizmatlari sifati baholandi. So'rov jarayonida turli yoshdagi va turli ijtimoiy tabaqalarga mansub 200 nafar respondent ishtirok etdi. Tadqiqot natijalari 1-jadvalda keltirilgan (1-jadval).

1-jadval. Mehmonxona xodimlari faoliyatiga mehmonlar (turistlar) tomonidan berilgan baholar

T/r	Baholar / ko'rsatkichlar	To'liq qoniqtiradi (5 ball)	Qisman qoniqtiradi (3 ball)	Qoniqtir maydi (3 ball)
1	Mehmonxonaga tashrif buyurganda kutib olish holati	120	75	5
1.1.	foizda	60,0	37,5	2,5
2	Mehmonxonaga registratsiya qilish va joylashtirish holati	155	35	10
2.1.	foizda	77,5	17,5	5,0
3	Mehmonxonada ro'yxatga olishni rasmiylashtirish jarayonida xodimning malakasi	195	5	0
3.1.	foizda	97,5	2,5	0
4	«Reception» dagi xodimning til bilish darajasi	146	50	4
4.1.	foizda	73,0	25,0	2,0
5	«Reception» dagi xodimning muomala madaniyati	170	27	3
5.1.	foizda	85,0	13,5	1,5
6	Mehmonxona administratsiyasi xodimlarining munosabati	190	8	2
6.1.	foizda	95,0	4,0	1,0
7	Xizmat ko'rsatuvchi xodimlar xizmatidan qoniqish	150	35	15
7.1.	foizda	75,0	17,5	7,5
8.	Xodimlarning tashqi ko'rinishi	160	35	5
8.1.	foizda	80,0	17,5	2,5
9.	Mehmonxonadan chiqib ketishni rasmiylashtirish jarayonida xodimning malakasi	195	5	0
9.1.	foizda	97,5	2,5	0
	Hammasi	1481	275	44
	Foizda	82,3	15,3	2,4

Mehmonxona xodimlari faoliyatiga mehmonlar (turistlar) tomonidan berilgan baholar bo'yicha ularning "qoniqish" koeffitsiyentlari quyidagicha:

1. Mehmonxonaga tashrif buyurganda kutib olish holati bo'yicha:

$$[(120 \times 5) + (75 \times 3) + (5 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 830 / 1000 \times 100 = 83.$$



2. Mehmonxonaga registratsiya qilish va joylashtirish holati bo'yicha:

$$[(155 \times 5) + (35 \times 3) + (10 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 890 / 1000 = 89.$$

3. Mehmonxonada ro'yxatga olishni rasmiylashtirish jarayonida xodimning malakasi bo'yicha:

$$[(195 \times 5) + (5 \times 3) + (0 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 990 / 1000 = 99,0.$$

4. «Reception» dagi xodimning til bilish darajasi bo'yicha:

$$[(146 \times 5) + (50 \times 3) + (4 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 884 / 1000 = 88,4.$$

5. «Reception» dagi xodimning muomala madaniyati bo'yicha:

$$[(170 \times 5) + (27 \times 3) + (3 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 934 / 1000 = 93,4.$$

6. Mehmonxona administratsiyasi xodimlarining munosabati bo'yicha:

$$[(190 \times 5) + (8 \times 3) + (2 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 976 / 1000 = 97,6.$$

7. Xizmat ko'rsatuvchi xodimlar xizmatidan qoniqish bo'yicha:

$$[(150 \times 5) + (35 \times 3) + (15 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 870 / 1000 = 87,0.$$

8. Xodimlarning tashqi ko'rinishi bo'yicha:

$$[(160 \times 5) + (35 \times 3) + (5 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 910 / 1000 = 91,0.$$

9. Mehmonxonadan chiqib ketishni rasmiylashtirish jarayonida xodimning malakasi:

$$[(195 \times 5) + (5 \times 3) + (0 \times 1)] / (200 \times 5) \times 100 = 990 / 1000 = 99,0.$$

10. Mehmonxona xodimlari faoliyatiga mehmonlar (turistlar) tomonidan berilgan umumiy baho bo'yicha:

$$[(1481 \times 5) + (275 \times 3) + (44 \times 1)] / (1800 \times 5) \times 100 = 8274 / 9000 = 91,9.$$

1-jadval ma'lumotlari dalolat beradiki, mehmonlarning 60 foizini mehmonxonaga tashrif buyurganda kutib olish holati qoniqtirsa, 37,5 foiz mehmonlar ushbu xizmatdan qisman qoniqish hosil qilgan. Mehmonlarning faqatgina 2,5 foizini kutib olish xizmati qoniqtirmaydi. Demak, mehmonxonada "tashrif buyurgan mehmonlarni kutib olish" koeffitsiyenti 0,83 ni tashkil etib, ushbu ko'rsatkich boshqa ko'rsatkichlarga nisbatan biroz past. Shu sababdan, bizning fikrimizcha, mehmonxona rahbariyati mehmonxonaga tashrif buyurgan mehmonlarni kutib olishga mas'ul bo'lgan xodimlar o'rtasida zarur ishlarni amalga oshirishlari lozim.

Keltirilgan 9 ta ko'rsatkichlarning o'rtacha ballarining mohiyati 2-jadvalda keltirilgan (2-jadval).

2-jadval. Ko'rsatkichlarning o'rtacha ballarining mohiyati

№	Ballar	Izoh
1	60 baldan past	Qoniqarsiz
2	60 baldan 70 balgacha	Qoniqarli
3	71 baldan 89 balgacha	Yaxshi
4	90 baldan 100 balgacha	A'lo

Mehmonxona xodimlarining tashqi ko'rinishiga doir kamchiliklar deyarli aniqlanmadi. Barcha xodimlar yagona korporativ forma kiygan bo'lib, ko'krak qismida ismi va lavozimi yozilgan "beydjik" taqilgan. Kiyim kiyish qoidalarining buzilishi holatlarida intizomiy jazo choralari qo'llanilishi belgilangan.

O'tkazilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, mavjud holatni baholash asosida tegishli chora-tadbirlar rejasini ishlab chiqish va ularni amalga oshirish zarur. Mehmonlar fikriga ko'ra, mehmonxonada xizmat ko'rsatuvchi xodimlar faoliyatini yanada takomillashtirish lozim.

So'rovnomada jarayonida eng yuqori baho "Mehmonxonada ro'yxatdan o'tish va mehmonxonadan chiqish jarayonida xodimlarning malakasi" ko'rsatkichiga berildi. Bu natija ushbu lavozimda faoliyat yuritayotgan xodimlarni rag'batlantirish zarurligini ko'rsatadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Umuman olganda, joriy yilda mehmonxona tomonidan turistlarga ko'rsatilgan xizmatlarni ijobiy baholash mumkin. Chunki so'rovnoma ishtirok etgan 200 nafar mehmonning 82,3 foizi mehmonxonada ko'rsatilayotgan xizmatlardan to'liq qoniqish bildirgan.

Bizning fikrimizcha, mehmonxona rahbariyati o'z xodimlarining tashqi ko'rinishi, yuz ifodasi, soch turmagi va pardozi, kiyinish madaniyati, e'tiborli va muloyim bo'lishi, nutq madaniyati, fikrlash tezligi, xizmatlarni bilish darajasi, bardoshlilik, halolliq va to'g'riligi kabi sifatlarini doimiy ravishda nazorat qilib borishi zarur. Shuningdek, mehmonxonada ko'rsatilayotgan xizmatlardan olinayotgan daromad hajmidagi o'zgarishlarning sabablari aniqlanib, mehmonlar orasida muntazam so'rovlar o'tkazib turilishi maqsadga muvofiqdir.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Чудновский А.Д. и др. Гостиничный бизнес в современной экономике: учебное пособие. «Русайнс», 2022 г. – 238 с.



2. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристического сервиса: учебное пособие. – Ростов н/Д : Феникс, 2008 г. – 503 с.
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие. Ростов н/Д, 2017 г. – 357 с.
4. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М., 2019 г. – 572 с.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М., 2010 г. – 174 с.
6. Pardayev M.Q, Atabayev R. Turistik resurslarni tahlil qilish va baholash. Samarqand: SamISI, 2006 y.- 137 b.
7. Tuxliyev I.S. Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik–T.: «Fan va texnologiyalar nashriyot-matbaa uyi», 2021 y. - 424 b.
8. Navruz-zoda B. va b. Turistik hudud raqobatbardoshligi. Monografiya. B.: 2017. – 156 b.
9. Aliyeva M.T. Mehmonxona menejmenti. Darslik. T.: 2007 y. - 340 b.
10. Alimova M.T. Iqtisodiyotni erkinlashtirish sharoitida turizm xizmatlari sohasini boshqarishning iqtisodiy jihatlari (O'zbekiston Respublikasi misolida): I.f.d. (DSc) ilmiy darajasini olish uchun dissertatsiya. –S.: 2020. -275 b.
11. Amriddinova R.S. va b. Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish. O'quv qo'llanma. T.: «Fan va texnologiyalar» 2018 y.
12. Amriddinova R.S. Mehnat resurslarini boshqarish asosida turizm xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirish yo'llari (Samarqand viloyati turizm korxonalari misolida)" i.f.n. ilmiy darajasini olish uchun dissertatsiya. – S.: SamISI, 2012 y.
13. A.N.Xoliqulov Mehmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirish imkoniyatlari (Samarqand mehmonxonalari misolida). Nomzodlik dissertatsiyasi. SamISI, 2010 y.
14. <https://www.unwto.org/>



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. № 11

© 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>
