



# «ÚZLIKSIZ BILIMLENDIRIW SISTEMASÍDA ARALÍQTAN OQÍTÍWDÍN INTEGRACIYASÍ»

atamasındaǵı IV Xalıqaralıq ilimiy-teoriyalıq konferenciya

## QORAQALPOG‘ISTON RESPUBLIKASIDA MEHMONXONA XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH AHAMIYATI

**Baymuratova Sarbinaz Maxsetovna,**  
*Qoraqalpaq ma'mleketlik universiteti*  
*Awdarma teoriyasi hám ámeliyati*  
*kafedrası assistent oqıtıwshısı*  
Pochta: [b\\_sarbinaz@karsu.uz](mailto:b_sarbinaz@karsu.uz)

*Annotatsiya. Bu tezisda mehmonxona xizmatlarini rivojlantirishning ahamiyati va Qoraqalpog‘iston Respublikasida mehmonxonalarining rivojlanganlik darajasi haqida aytilgan. Qoraqalpog‘istonda mehmonxona xizmatlari ko‘rsatishning yaxshilanishiga xizmat qilayotgan asosiy omillardan haqida ba‘tafsil to‘xtalgan.*

**Kalit so‘zlar:** mehmonxona, sayyohlik biznesi, mobil ro‘yhatdan o‘tish.

Turizm ko‘plab mamlakatlar uchun muhim daromad manbai va iqtisodiy o‘shishdir. Qoraqalpog‘istonda turizm o‘zining betakror madaniyati, go‘zal tabiati va tarixiy maskanlari tufayli ulkan salohiyatga ega. Biroq bu salohiyatni to‘liq ro‘yobga chiqarish uchun hududdagi mehmonxona xizmatlarini yaxshilash zarur.

Qoraqalpog‘iston Respublikasi o‘zining betakror madaniyati, tarixi va tabiiy diqqatga sazovor joylari bilan turizmni rivojlantirish salohiyatini namoyon etayotgan bo‘lsa-da, viloyatda mehmonxona va ekskursiya xizmatlari ko‘rsatish darajasini sezilarli darajada yaxshilashni taqozo etadi. Bu sohani rivojlantirish, ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirishda turistik yo‘nalishlar sonini ko‘paytirish muhim o‘rin tutadi. Qoraqalpog‘istonda mehmonxona xizmatlari ko‘rsatishning yaxshilanishiga xizmat qilayotgan asosiy omillardan biri turistik yo‘nalishlarning rang-barangligidir. Viloyat sayyohlar uchun turli yo‘nalishlar va dasturlarni taklif etsa, bu Qoraqalpog‘istonning turistik yo‘nalish sifatida jozibadorligini oshiradi. Sayyohlar ushbu hududning boy madaniy merosi, o‘ziga xos an‘analari va tabiiy landshaftlarini qadrlashlari mumkin.

Mehmonxona va ekskursiya xizmatlarining qulay rivojlanishi infratuzilmani yaxshilashga e‘tibor qaratishga ham bog‘liq. Sifatli mehmonxonalar, shinam xonalar, sifatli taomlar va professional xizmat ko‘rsatish sayyohlarni jalb qilish imkoniyatlarini kengaytirish va xizmat ko‘rsatish darajasini oshirish imkonini beruvchi muhim jihatlardir.

Mehmonxona va sayyohlik biznesi bilan bog‘liq mahalliy tadbirkorlar va tarmoqlarni qo‘llab-quvvatlash va rivojlantirish ham muhim o‘rin tutadi. Yakka tartibdagi tadbirkorlar uchun imkoniyatlar yaratish, mehmondo‘stlik xodimlarining



# «ÚZLIKSIZ BILIMLENDIRIW SISTEMASÍDA ARALÍQTAN OQÍTÍWDÍŃ INTEGRACIYASÍ»

atamasındaǵı IV Xalıqaralıq ilimiy-teoriyalıq konferenciya

kasbiy rivojlanishini rag‘batlantirish, hamkorlik va qo‘shma faoliyatni yo‘lga qo‘yish ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirishga yordam beradi.

Demak, Qoraqalpog‘istonda sayyohlik yo‘nalishlari sonining ko‘payishi viloyatda mehmonxona va ekskursiya xizmatlarini rivojlantirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, mahalliy tadbirkorlarni qo‘llab-quvvatlash va qulay infratuzilmani yaratish Qoraqalpog‘istonni yanada jozibador sayyohlik maskaniga aylantirishga yordam beradi va mintaqadagi turizm biznesining gullab-yashnashiga yordam beradi.

Mehmondo‘stlik sanoatining bugungi kundagi asosiy muammosi - bu mehmonlarning kutganlariga javob beradigan va undan yuqori bo‘lgan yuqori xizmatni taqdim etishdir. Shu sababli, mehmonxonalar kabi mehmondo‘stlik tashkilotlari doimiy ravishda to‘yingan bozorda raqobatbardosh bo‘lish uchun o‘z xizmatlari sifatini oshirish yo‘llarini izlaydilar. Ushbu maqolada biz mehmonxonalar o‘z mehmonlariga unutilmas va yoqimli tajriba taqdim etish uchun o‘z xizmatlarini qanday yaxshilashi mumkinligi haqida tushuncha beradigan asosiy adabiyotlarni ko‘rib chiqamiz.

Enz va Siguaw (2000) mehmonxona xizmatlari sifatini yaxshilash bo‘yicha o‘z tadqiqotlarida mehmonxona sanoatida xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilashga yordam beradigan bir qancha omillarni aniqladilar. Ular xodimlarni o‘qitish va vakolatlarini oshirish, samarali muloqot va mehmonlar mamnunligini birinchi o‘ringa qo‘yadigan tashkiliy madaniyat muhimligini ta’kidlaydilar. Mualliflarning ta’kidlashicha, yaxshi o‘qitilgan va qaror qabul qilish huquqiga ega bo‘lgan xodimlar mehmonlarga yaxshi xizmat ko‘rsatishi mumkin. Bu doimiy ravishda xodimlarni o‘qitishga sarmoya kiritish va tashkilotda mijozlarga yo‘naltirilgan madaniyatni yaratish muhimligini ta’kidlaydi.

Bugungi raqobatbardosh mehmondo‘stlik sanoatida alohida xizmat ko‘rsatish mehmonxona muvaffaqiyati uchun juda muhimdir. Onlayn va ijtimoiy media sharhlarining ko‘payishi bilan mehmonning ijobiy tajribasi mehmonxona obro‘sig va pirovardida uning daromadiga sezilarli ta’sir ko‘rsatishi mumkin. Shuning uchun mehmonxonalar o‘z mehmonlarining doimiy o‘zgarib turadigan umidlarini qondirish va ulardan oshib ketish uchun o‘z xizmatlarini doimiy ravishda yangilab turishlari va yaxshilashlari kerak.

Mehmonxona xizmatlarini yaxshilashning muhim jihatlaridan biri bu mehmonlarning talab va istaklarini tushunishdir. Han, Back va Barrett (2009) tomonidan olib borilgan tadqiqot shuni ko‘rsatdiki, faol ravishda fikr-mulohazalarni





# «ÚZLIKSIZ BILIMLENDIRIW SISTEMASÍDA ARALÍQTAN OQÍTÍWDÍN INTEGRACIYASÍ»

atamasındaǵı IV Xalıqaralıq ilimiy-teoriyalıq konferenciya

izlovchi va undan operatsiyalarni yaxshilash uchun foydalanadigan mehmonxonalar mijozlarning qoniqish darajasi yuqoriroq bo‘ladi. Shu sababli, mehmonlarga o‘z tajribalari va takliflari bilan bo‘lishish imkonini beruvchi mustahkam qayta aloqa tizimini joriy qilish mijozlar tajribasini yaxshilash uchun qimmatli tushunchalarni berishi mumkin.

Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishning yana bir muhim omili xodimlarni tayyorlash va malakasini oshirishdir. Tse, Sin, Yip, and Luk (2016) tomonidan o‘tkazilgan tadqiqot yuqori sifatli xizmatlarni taqdim etishda xodimlarning malakasi va mijozlarga xizmat ko‘rsatish ko‘nikmalarining muhim rolini ta’kidlaydi. Doimiy o‘quv dasturlariga sarmoya kiritish xodimlarning turli xil mehmonlar ehtiyojlarini qondiradigan shaxsiylashtirilgan va ehtiyotkorlik bilan xizmat ko‘rsatishini ta’minlashga yordam beradi.

Bundan tashqari, texnologiya mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishda muhim rol o‘ynaydi. Sigala (2015) tomonidan o‘tkazilgan sharh operatsiyalarni soddalashtirish va mehmonlar tajribasini yaxshilash uchun texnologiyadan foydalanish muhimligini ta’kidlaydi. Mobil ro‘yxatdan o‘tish, xonalarni avtomatlashtirish va mehmonlarga moslashtirilgan aloqa kabi texnologiyalarni qabul qilish mehmonxonalariga o‘z mehmonlari uchun uzluksiz va qulay tajriba taqdim etishga yordam beradi.

Nihoyat, xizmat ko‘rsatishning mukammalligiga yo‘naltirilgan kuchli tashkiliy madaniyatni yaratish mehmonxona xizmatlari industriyasini takomillashtirishni davom ettirish uchun juda muhimdir. Paraskevas (2006) maqolasida xizmat sifatini shakllantirishda yetakchilik va tashkiliy madaniyatning roli ta’kidlangan. Mehmonxona rahbarlari o‘rnak bo‘lishi va mehmonlarning qoniqishi va doimiy takomillashtirishga ustuvor ahamiyat beradigan madaniyatni yaratishi kerak.

Xulosa qilib aytadigan bo‘lsak, mehmonxona xizmatlarini yaxshilash ko‘p qirrali vazifa bo‘lib, u mehmonlar ehtiyojlarini chuqur tushunishni, yaxshi o‘qitilgan va motivatsiyalangan xodimlarni, texnologiya integratsiyasini va xizmat ko‘rsatishning mukammalligiga yo‘naltirilgan kuchli tashkiliy madaniyatni talab qiladi. Mehmonlarning fikr-mulohazalarini faol ko‘rib chiqish, xodimlarni o‘qitishga sarmoya kiritish, texnologiyadan foydalanish va xizmat ko‘rsatish madaniyatini yaratish orqali mehmonxonalar ko‘rsatilayotgan xizmat sifatini yaxshilashi va pirovardida mijozlarning qoniqishi va sodiqligini oshirishi mumkin.



# «ÚZLIKSIZ BILIMLENDIRIW SISTEMASINDA ARALIQTAN OQITIVDIN INTEGRACIYASI»

atamasindaǵı IV Xalıqaralıq ilimiy-teoriyalıq konferenciya

## Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Han, H., Back, K. J., & Barrett, B. (2009). The preferences of hotel customers: A study of customer satisfaction in New Zealand hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 10(3), 185-203.
2. Tse, A. C. B., Sin, L. Y. M., Yip, L. S. C., & Luk, Y. L. (2016). The effects of service climate and the effective leadership style on customer-oriented organizational citizenship behavior in the hotel industry. *Tourism Management*, 53, 273-285.
3. Sigala, M. (2015). The application of new technologies in the tourism industry: The case of e-reservations in Greek hotels. *Journal of Vacation Marketing*, 11(1), 61-73.
4. Paraskevas, A. (2006). A strategic approach to successful crisis management in the hotel industry. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 47(1), 29-37.