

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA'LIM, FAN VA  
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI  
BUXORO DAVLAT UNIVERSITETI  
IQTISODIYOT VA TURIZM FAKULTETI  
BUXGALTERIYA HISOBI VA STATISTIKA KAFEDRASI**

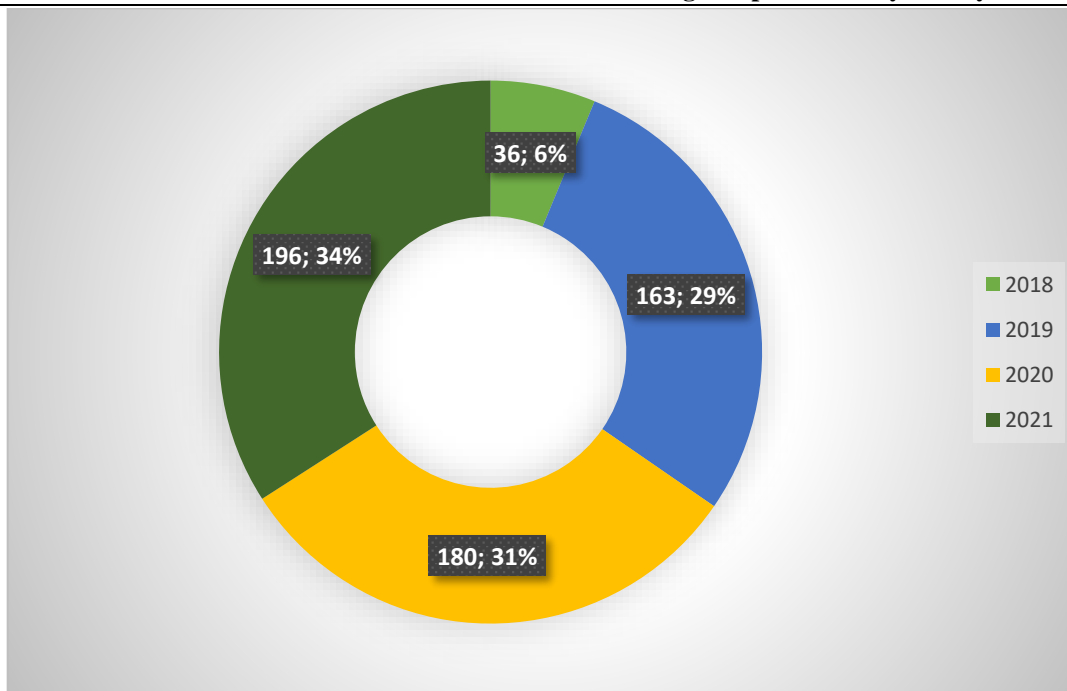
**“MILLIY IQTISODIYOTNI JADAL  
RIVOJLANTIRISH VA YUQORI O'SISH  
SUR'ATLARINI TA'MINLASH:  
MUAMMOLAR VA YECHIMLAR”  
mavzusidagi Respublika ilmiy-amaliy  
konferensiyasi  
5-may 2023-yil**

**Республиканская научно-практическая  
конференция на тему**

**«ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСКОРЕННОГО  
РАЗВИТИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ  
ЭКОНОМИКИ И ВЫСОКИХ ТЕМПОВ  
РОСТА: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ»  
5 май 2023 год**

**Бухоро**

RAQOBATBARDOSH MUHITDA MEHMONXONALARDA SIFATLI XIZMAT KO‘RSATISHNING MUHIM JIHATLARI. <i>Davronov Istamxo‘ja Olimovich</i> .....	85
RAQAMLI TRANSPORT XIZMATLARI SIFATINI MOBIL ILOVALARDAN FOYDALANIB OSHIRISH (UzTransport va UzTmyBus mobil ilovalari misolida). <i>Farmanov Erkin Alimovich</i> .....	87
O‘ZBEKISTONNING EKOTURIZM RESURLARI: KAMCHILIK VA ISTIQBOLLARI. <i>Ruziyeva Maxbuba Tulkinova, Maxmadiyev Abdukarim To‘xtamish o‘g‘li.</i> .....	90
ЖАҲОНДА ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСИНИНГ РИВОЖЛАНИШ БОСҚИЧЛАРИ ВА ҲОЗИРГИ ҲОЛАТИ ТАҲЛИЛИ. <i>Тухтаев Умиджон Шухратович</i> .....	91
ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСИ РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИ ОШИРИШНИНГ ҲУҚУҚИЙ-ИНСТИТУЦИОНАЛ АСОСЛАРИ. <i>Тухтаев Умиджон Шухратович</i> .....	93
WELLNESS TURIZMI RIVOJLANISHINING ZAMONAVIY TENDENSIYALARI. <i>Alimova Shaxnoza Oktyamovna</i> .....	98
BUXORO DESTINASIYALARIDA FAOLIYAT YURITAYOTGAN TUROPERATORLAR FAOLIYATI TAHLILI. <i>Ashurova Maftuna Sharifovna</i> .....	100
BUXORO VILOYATIDAGI DIQQATGA SAZOVOR JOYLARGA TRANSPORT XIZMATLARI VA HARAKATCHANLIGI TAHLILI. <i>Axmatova Mohigul Ergash qizi</i> .....	102
MINTAQADA TURIZMNING BARQAROR RIVOJLANISHIDA KADRLAR MALAKASINI OSHIRISH MASALALARI. <i>Kadirova Shafoat Xabibulloyevna</i> .....	104
PROSPECTS OF MARKETING COMMUNICATION TOOLS FOR CULTURAL TOURISM IN UZBEKISTAN (BUKHARA REGION) <i>Radjabov Odil Olimovich, Mambetkadirova Gulnar</i> .....	105
TURISTIK OQIMNING O‘SISHIDA TRANSPORTLARNING AHAMIYATI. <i>Kadirova Shafoat Xabibuloyevna</i> .....	108
MEHMONXONA BIZNESIDAGI MARKETING FAOLIYATINING MOHIYATI. O‘roqova Dilfuza <i>Bahriddinovna, Sadikova Nargiza Maxsudovna</i> .....	110
ONLINE TURISTIK BOZORINI RIVOJLANTIRISHDA MARKETING STRATEGIYASI VA ISTIQBOL PARAMETRLARI. <i>Nasriddinov Shohrux Zayni o‘g‘li.</i> .....	112
DÉVELOPPER LE TOURISME EN FRANCE EST UNE PRIORITÉ. <i>Ivan Samson</i> .....	114
O‘ZBEKISTONDA EKOTURIZMNI RIVOJLANTIRISH OMILLARI VA UN DAN SAMARALI FOYDALANISH YO‘LLARI. <i>Malikova Shoirax Baxtiyorovna</i> .....	115
TURIZMNI RIVOJLANTIRISH DOLZARB MASALA. <i>Axrorova Nafisabonu Olimjonovna</i> ..	118
DIGITALISATION AND SUSTAINABLE TOURISM: ENHANCED BENEFITS. <i>Sayfulayeva Madina Sirojiddinovna</i> .....	120
HUNARMANDCHILIK MAHSULOTLARI BOZORIGA XIZMAT KO‘RSATISHNING RIVOJLANISHINI HOZIRGI DARAJASI. <i>Ergasheva Aziza Farmonovna</i> .....	122
EN 2020, 100% DES TOURISTES SERONT PARTIS. <i>François Perroy</i> .....	124
Turistik destinatsiyalar mohiyatiga yondashuvlar va turistik destinatsiyalar shakllanishining nazariy- uslubiy jihatlari. <i>Hamidov Saidjon Komilovich</i> .....	126
Turizm xizmatlar bozorida raqobatbardoshlikni oshirishda marketing strategiyalari. <i>Qodirov Azizjon Anvarovich</i> .....	129
O‘ZBEKISTONDA SANATORIYALAR FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISH MASALALARI. <i>Umirov Jasurbek Temirquliyevich.</i> .....	133
TURISTIK RAQOBATBARDOSHLIKNI TA‘MINLOVCHI KOMPLEKS CHORA-TADBIRLARNI ISHLAB CHIQUISH (“AUTHENTIC TRAVEL” MCHJ misolida) <i>O‘roqova Dilfuza Bahriddinovna</i> ...	136
<b>III sho‘ba. Iqtisodiyot tarmoqlarida barqaror yuqori o‘sish sur‘atlarini ta‘minlash va ularning energiya samaradorligini oshirish</b> .....	<b>139</b>
BUXORO VILOYATIDA QISHLOQ XO‘JALIGINI ISHLAB CHIQUARISHINING EKOLOGIYALASHTIRISH DARAJASINI OSHIRISH. <i>D.Sh.Yavmutov.</i> .....	140
QISHLOQ XO‘JALIGIDA AGROSANOAT KLASTERINI TASHKIL ETISH METODIKASI. <i>A.J.Abdulloyev</i> .....	143
QISHLOQ XO‘JALIGINI KLASTERLASHNING XORIJIY MAMLAKATLAR TAJRIBASI. <i>A.J.Abdulloyev</i> .....	146
O‘ZBEKISTONDA QURILISH KORXONALARINING INVESTITSION JOZIBADORLIGINI OSHIRISH YO‘LLARI. <i>Boltayev Umidjon Talant o‘g‘li</i> .....	148
MAMLAKATIMIZDA PULLAR TAKLIFINI TARTIBGA SOLISH VA MILLIY VALYUTANI BARQARORLASHTIRISH MASALALARI. <i>Olimova Nodira Xamrakulovna, Sotvoldiyev Nurmuhhammad Nematjonovich</i> .....	150



**Chart-2. Number of guest-houses in Bukhara city**

Based on charts 1.1 and 1.2, we can see that the growth dynamics of the number of hotels and guest houses in Bukhara city between 2018-2021 is increasing year by year. In recent years, it has been an important issue to improve the quality of hotels in our country and develop the services provided in them based on global requirements.

Hotel services are both basic and optional. They can be either free or compensated. According to the "Hotel Services Rules," the major services are accommodation and catering. Guests can be offered with a variety of services for no additional charge.

So, in conclusion, it should be said that first of all, understanding what are additional and basic services in the hotel, and its gradual development plays an important role.

#### References

1. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева Организация и управление гостиничным бизнесом. Т. 2 / Под ред.. — М., 2001. С. 133
2. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. — Мн., 2001. С. 20
3. Какосьян Э.К. Стратегии развития предприятий гостиничного хозяйства. — СПб. 2003. С. 26.
4. Kasavana M.L., Brooks R.M. Managing Front Office operations. — Lansing, Mich., 2001. С. 5
5. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес. — М., 2005. С. 14—16.
6. Summary of the work done on the development of tourism in the Bukhara region in 2017-2021 and future plans. Presentation of the General Directorate of Tourism and Cultural Heritage of Bukhara Region.

### RAQOBATBARDOSH MUHITDA MEHMONXONALARDA SIFATLI XIZMAT KO'RSATISHNING MUHIM JIHATLARI

*Davronov Istamxo'ja Olimovich*  
*“Marketing va menejment” kafedrası tayanch doktoranti,*  
*“Turizm va mehmonxona xo'jaligi” kafedrası o'qituvchisi*  
*Buxoro davlat universiteti*

**Annotatsiya:** tezisda asosan joylashtirish vositalarida sifatli xizmat ko'rsatishning muhim ahamiyati va uni rivojlantirish yo'llari muhokama qilingan. Tezis dolzarbligi shundan iboratki, hozirgi kunda turizm sanoatida asosiy xizmatlardan biri bo'lgan joylashtirish vositalarida xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash eng muhim hisoblanadi. Kelajakda turistik oqimning o'sishi albatta, yashaydigan mehmonxonada xizmat turlarining xilma-xilligi va ularning sifatli ekanligi katta ahamiyat kasb etadi. Undan tashqari tezisda xizmat ko'rsatish sifatini aniqlash va uni yaxshilash bo'yicha xorij tajribasi haqida ham fikrlar bildirilgan.

**Kalit so‘zlar:** xizmat, sifat, sifat ko‘rsatkichlari, xizmat turlari, ehtiyoj, kadrlar, yanxi texnologiyalar, raqobatbardoshlik.

**Asosiy qism**

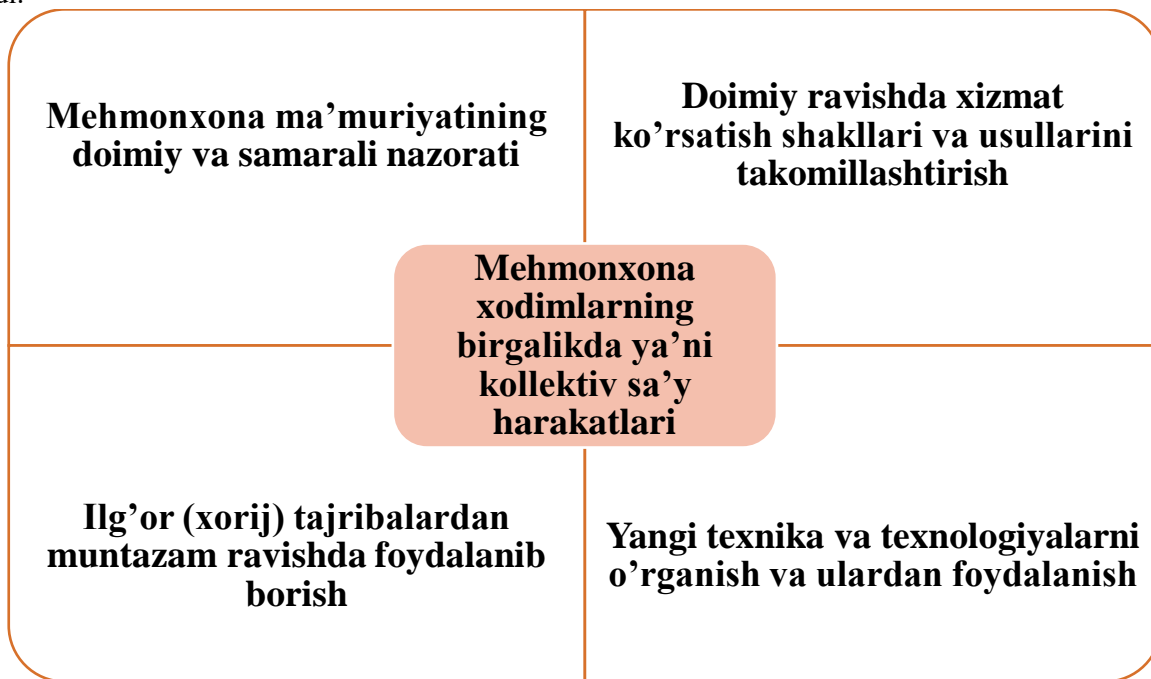
So‘ngi yillarda mehmondo‘stlik sanoatida xizmat ko‘rsatish sohasi sezilarli darajada kengayib bormoqda. Mehmonxona biznesida asosiy xizmatlardan biri bu mijozlarga vaqtincha tunashi uchun xonalarni taqdim etish hisoblanadi. Shuning uchun har qanday mehmonxona, hatto eng past toifadagi joylashtirish vositalari ham o‘z mijozlariga birinchi navbatda toza, qulay va standartlar talablariga javob beradigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlarni (shoshilinch tibbiy yordam, oziq-ovqat, kir yuvish, pochta xizmatlari va boshq) ko‘rsata olishi kerak.

Zamonaviy bozor sharoitida ishlab chiqaruvchilar bozori iste‘mol bozoriga aylandi. Turli xildagi joylashtirish vositalarining raqobatbardoshligi ma‘lum narxda iste‘molchiga mos keladigan va uni taqdim etadigan xizmatlar sifatiga bog‘liq bo‘lib qoldi. Mehmonxonalarining xizmatlari sifati mijozlarning ehtiyojlari va xohishlariga bog‘liq bo‘lib, faqatgina u yerda yashaganlaridan keyin xizmat sifati baholanadi.

Oxirgi paytlarda mijozlarning xizmat ko‘rsatish sifatiga bo‘lgan talablari va xohishlari tobora ortib bormoqda. Potensial mijozning mehmonxona tanlashidagi asosiy mezon bu - xizmatning tez, ko‘zga tashlanmaydigan va yuqori sifatli bo‘lishida hisoblanadi.

Mehmonxona xizmatlar sifatida haqida mijozga bevosita ular bilan birinchi aloqada bo‘lgan payt va o‘sha mehmonxonada bo‘lgan payt his etadi. Mehmonxonada xizmatlar qachonki mehmon o‘sha joyning obyekt bo‘lgan payt faoliyat doirasiga kiradi. Mehmonxona mijozni mehmonxonada taklif etilayotgan xizmatlar xilma-xilligi va ularning sifati haqida u yerda bo‘lib tajriba ortirganda va kuzatish orqali amalga oshadi.

Mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatishning yuqori sifati va xilma-xilligi quyidagi hollarda namoyon bo‘ladi:



**1-chizma. Mehmonxonalarda yuqori darajadagi xizmatlarning namoyon bo‘lishi va turlari**

**Manba:** (muallif ilmiy ishidagi izlanishlardan kelib chiqqan holda tuzilgan)

Yuqoridagilarni tahlil qiladigan bo‘lsak, haqiqatdan ham asosan mehmonxonalarda xizmatlar sifatini yuqori darajada ekanligini birinchi o‘rinda xodimlarning birgalikda ya‘ni kollektiv sa‘y-harakatlari natijasida namoyon bo‘ladi. Chunki mijoz joylashgandan keyin mehmonxonadagi asosiy xizmatlardan foydalanadi va bunda bir necha xodimlarning xizmat ko‘rsatishi orqali amalga oshiriladi. Ya‘ni mehmonxona ma‘muri qabul qilishidan ularning chiqib ketguniga (housekeeping xizmati, food and beverage xizmati va boshq.) qadar. Bu xodimlar individual ishlagan taqdirda sifat yaxshi bo‘lishi mumkin, ammo shunday vaziyatlar bo‘ladiki bu xodimlarning kollektiv bo‘lib ishlagan paytda mijozlarga yuqori sifatli xizmat taqdim qila olishi mumkin. Albatta, yuqori sifat ko‘rsatgan mehmonxona kelajakda mijozlarning o‘shirishiga olib keladi. Misol qilib shuni ta‘kidlab o‘tish kerakki, mehmon qandaydir mehmonxonaning o‘ziga bog‘liq bo‘lmagan muammolardan (mehmonxona tashqarisidagi shovqin, shaharda suv, elektr ta‘minoti yoki gazdan uzilishi va boshq.) aziyat chekishi mumkin, biroq ko‘rsatiladigan

yuqori sifat natijasida buni oldini olish mumkin bo'ladi. O'tkazilgan so'rovnomadan shuni aytish joizki, sayohatchilarning 80% dan ortig'i mehmonxonadan sifatli xizmat kutishadi.

Keyingi holatlardan biri mehmonxona ma'muriyatining doimiy va samarali nazorati muhim rol o'ynaydi. Chunki mehmonxonada ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatidan boshqarma xabardor bo'lmasa, mehmonxonada xizmat sifatining yomonlashishiga undan keyin esa obro'yi tushushiga sabab bo'ladi. Xorij tajribasiga asoslangan holda mehmonxonada ma'muriyat xizmat sifatidan xabardor bo'lish uchun doimo mehmonlar sharhiga asoslangan holda tekshiruvlar olib borish maqsadga muvofiq bo'ladi. Tajribada shu ma'lumki, ko'pgina mehmonxona biznesi rivojlangan davlatlar bu kabi monitoringni HotelCheckList platformasidan foydalanishadi. Bunda har bir mehmon mehmonxonaga joylashgandan keyin, foydalangan turli xil xizmatlardan qoniqish darjasini platforma orqali ko'rsatishlari mumkin. Albatta, bu orqali mehmonxona menejmenti kamchiliklarni monitoring qilib, kelajakda bu kabi noqulayliklarni yangi texnologiyalar orqali ham bartaraf etishi mumkin. Qo'shimcha qilib, shuni ta'kidlash kerakki, bu kabi platformalar nafaqat mehmonxona mijozlari uchun balkim mehmonxona xodimlari uchun ham katta ahamiyat kasb etadi. Bu orqali xodimlar o'rtasida aloqani birlashtiradi. Masalan, housekeeping xizmati xodimlari xonada mavjud bo'lgan kamchilikni bu platformada qayd etib, muhandislik xizmatiga yuborishlari mumkin bo'ladi. Front oficedagi boshqa xodimlarni bezovta qilmasdan muhandislik xizmatining o'zi muammolarni hal qilishi mumkin. Bu orqali xodimlar orasida kelishmovchiliklarni ham oldini olishga katta yordam beradi.

Shuningdek mehmonxona personallari doimiy ravishda xizmat ko'rsatish shakllarini hamda turlarini o'zgartirib turishlari kerak bo'ladi. Chunki mehmonxonaga mijozlari ikkinchi marta kelganda albatta, qandaydir o'zgarishni, yangilikni yoki tur xilma-xil xizmatlarni kutadi. Shuning uchun bularni inobatga olgan holda, mehmonxona menejmenti moddiy tomondan qo'llab-quvvatlashi kerak bo'ladi. Chunki ba'zi holarda mehmonxona tomonidan bepul xizmatlarni amalga oshirish orqali mehmonlarning qoniqish darjasini oshirish mumkin. Olingan so'rovnomalar shuni ko'rsatadiki ko'rsatiladigan bepul xizmatlardan 90 % mehmonlar mamnunlik darajasini belgilashgan. Bunda bepul xizmatlardan (ya'ni qo'shimcha mablag'lar hisobidan) quyidagilarni mehmonxona ko'rsatishi mumkin: mehmonlarni kutib olish paytida har xil ichimliklarni yoki milliy turdagi yengil gazzaklarni qo'yish, mehmonlar xonasiga ular yanada mamnun bo'lishlari uchun chiroyli gular yoki mevalar qo'yilishi va hok.

**Xulosa** qilib shuni ta'kidlash kerakki, yuqorida sanab o'tilgan ya'ni mehmonxona xo'jaligida xizmat sifatini oshirishda bog'liq bo'lgan omillarni doim boshqarib turib uni doimiy ravishda rivojlantirib borish maqsadga muvofiq bo'ladi. Qanchalik mehmonxona ma'muriyati so'ngi texnologiya va xorij tajribasidan kelib chiqqan holda xizmat sifatini yaxshilashsa, kelajakda potensial mijozlarning oshishiga olib keladi.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati**

1. Todua N., Jashi C. Main Aspects of service quality in the Hotel Industry of Georgia //4 th International Conference on Contemporary Marketing Issues ICCMI June 22-24, 2016 Heraklion, Greece. – 2016. – C. 431.
2. Sharma S., Srivastava S. Relationship between service quality and customer satisfaction in hotel industry //TRJ Tourism Research Journal. – 2018. – T. 2. – №. 1. – C. 42-49.
3. Davronov I. IMPROVEMENT OF QUALITY INNOVATIVE SERVICES IN BUKHARA HOTELS // " Экономика и туризм" международный научно-инновационной журнал. – 2022. – T. 1. – №. 3.
4. Пономаренко Е. И. Совершенствование качества гостиничных услуг : дис. – 2018.
5. Davronov I. O. Economic Importance of Innovative Technologies for Improving Hotel Services //International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB). – 2021. – T. 1. – №. 3. – C. 169-175.

## **RAQAMLI TRANSPORT XIZMATLARI SIFATINI MOBIL ILOVALARDAN FOYDALANIB OSHIRISH**

(UzTransport va UzTmyBus mobil ilovalari misolida)

Farmanov Erkin Alimovich

Buxoro davlat universiteti, tayanch doktoranti

Jahonda iqtisodiy tarmoqlarining o'zgarishi, bu jarayonning raqamlashuvi, mobillashuvi va sohaga sun'iy intellektning joriy etilishi bilan bo'g'liq muhim davrni boshdan kechirmoqda [1]. Hozirgi global rivojlanish davrda barcha sohalar singari transport sohasida raqamli iqtisodiyotning joriy etilishi jadallashmoqda. So'nggi yillarda rivojlangan xorijiy mamlakatlarda innovatsion harakatlanish