

## BUXORO MEHMONXONALARIDA XIZMAT KO'RSATISH DARAJASINI OSHIRISH BO'YICHA TAKLIFLAR

*Zebiniso Qurbonova*

*Buxoro davlat universiteti  
Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrası o'qituvchisi*

### KEYWORDS

mehmonxona, xizmat  
ko'rsatish, sifat,  
standartlashtirish, turizm,  
mijoz, texnologiya,  
takomillashtirish,  
joylashtirish xizmatlari

### ABSTRACT

Mehmondo'stlik sanoatida xizmat ko'rsatish sifati yuqori raqobatbardosh bozorda barqaror raqobat ustunligi va mijozlarning sodiqligini qo'lga kiritishning eng muhim omillaridan biriga aylanadi. Shunday qilib, u mehmondo'stlik sanoatida muhim asosiy tushuncha va tanqidiy omil sifatida qaraladi. Mehmonxona sanoatida xizmat ko'rsatish sifati mijozlarni saqlab qolish uchun asosiy omildir. Obro'si to'g'risida qayg' mehmonxona mijozlarga yuqori sifatli xizmat ko'rsatadi. Ko'pgina mijozlar mehmonxonani xizmat ko'rsatish sifatiga qarab tanlaydilar. Shunday qilib, mehmonxona egalari mehmonlarga sifatli xizmat ko'rsatishga harakat qilishlari kerak. Ushbu maqola Buxoro shahrida joylashgan mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish yo'llariga bag'ishlangan bo'lib, unda ushbu masala bo'yicha olib borilgan tadqiqotlar natijalari to'liq bayon etilgan va mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini xalqaro standartlarga moslashtirish chora-tadbirlari to'liq bayon etilgan.

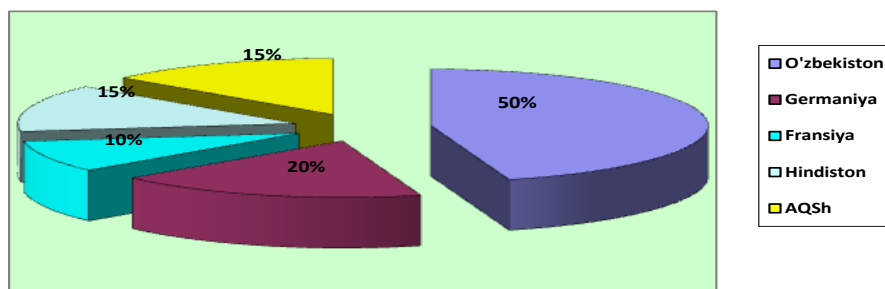
**Kirish.** Xizmat ko'rsatish korxonalari so'nggi o'n yilliklarda tez sur'atlar bilan o'sib bormoqda, ayni paytda mijozlarning yuqori sifatli xizmatga bo'lgan talabi ortib bormoqda. Xizmatlarning sifati mijozning yaratilishi, qiymati va qoniqishining kalitidir. Biroq, xizmat ko'rsatish sifati tushunchasi juda sub'ektivdir va iste'molchining idrokiga bog'liq. Shunday qilib, bir tomondan shuni ta'kidlash kerakki, mehmonxona ob'ektlarining narxiga ta'sir qiluvchi omillar orasida respondentlar ko'pincha xizmatlarning narxi va sifatini ta'kidlaydilar. Boshqa tomondan, xizmat ko'rsatishning yuqori darajasi mehmonxona xizmati sifatini idrok etish bilan tasdiqlanadi, mijozlarning ko'pchiligi mehmonxona xizmatlari sifatiga birinchi navbatda ishonch va mehmonxona xodimlarining professionalligi va mehmonxona xodimlariga yordam berish istagi bilan bog'liq.

Hozirgi vaqtda mehmonxona nafaqat mehmonxonaning o'zida, balki onlayn-sahifalarda ham marketing va tadqiqot ishlarida faol ishtirok etmoqda. Buni bron qilish veb-portallari va mehmonxona veb-sayti orqali ko'rish mumkin.

Biroq natijalar haqiqatda amaliyotda qanday ishlayotganini bilish, buning mijozlarga, mehmonxona xodimlariga ta'sirini o'rganish maqsadida Buxoro mehmonxonalari so'rov o'tkazishga qaror qildim. Amaliyot davomida turli mamlakatlardan kelgan sayyohlar tomonidan so'rovnoma o'tkazildi. Keyingi grafiklarda natijani o'z ko'zimizda ko'rishimiz mumkin.

So'rovnomada asosiy e'tibor Buxorodagi mehmonxona xizmatlari sifatini aniqlashga qaratildi. Chunki bugungi kunda mehmonlar uchun asosiy omil - bu xizmat sifati. Mehmonxona xizmatlarining sifatsizligi nafaqat mehmonxona, balki Buxoro, hattoki butun O'zbekiston obro'siga putur yetkazishi mumkin. Shuning uchun ham yuqori sifatli xizmatlar sayyohlarni xursand qiladi.

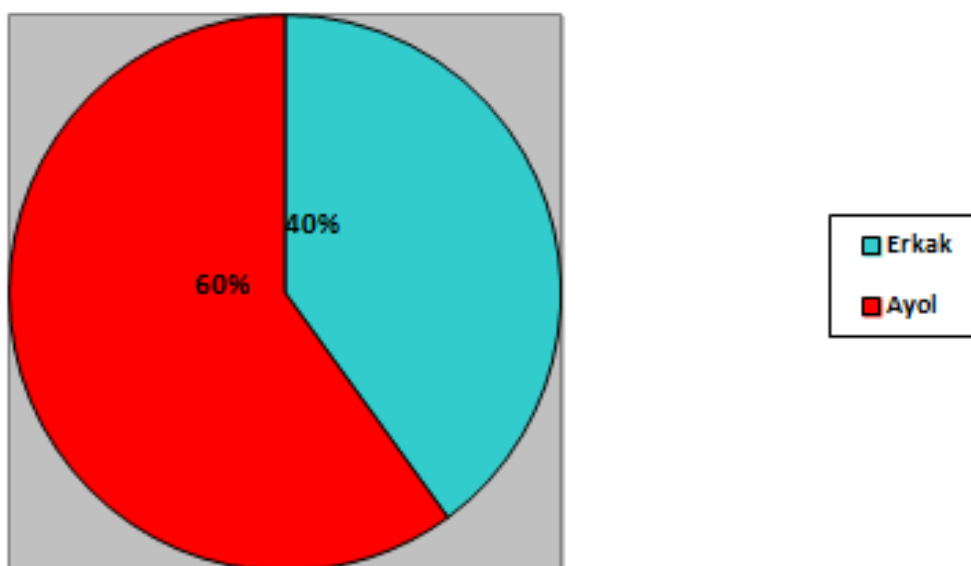
So'rovnoma jami 20 ta mehmon bilan to'ldirildi va 11 ta savoldan iborat edi. Birinchi savol - mijozning rezidentsiyasi. Anketa bo'yicha quyidagi natijalar olinadi:



1-rasm. Respondentlarning yashash joyi Manba: Muallif tomonidan so'rovnoma asosida tuzilgan

Respondentlarning 50%, ya'ni 10 nafari O'zbekistondan, 4 nafari, ya'ni 20% Germaniyadan, 2 nafari, ya'ni 10% Frantsiyadan, 3 nafari, ya'ni 15% Hindistondan va 3 nafari 5% AQSHdan.

Ikkinchi savol - bu mijozning jinsi to'g'risida.

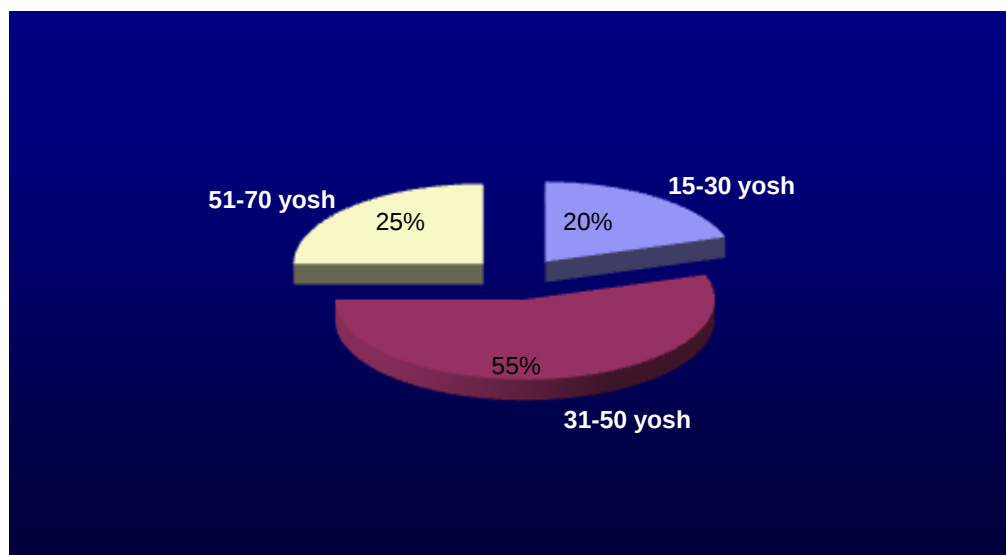


2-rasm. Mijoz jinsi, Manba: muallif tomonidan bajarilgan

Natijalar shuni ko'rsatadiki, respondentlarning 12 nafari ayol va 8 nafari erkak edi.

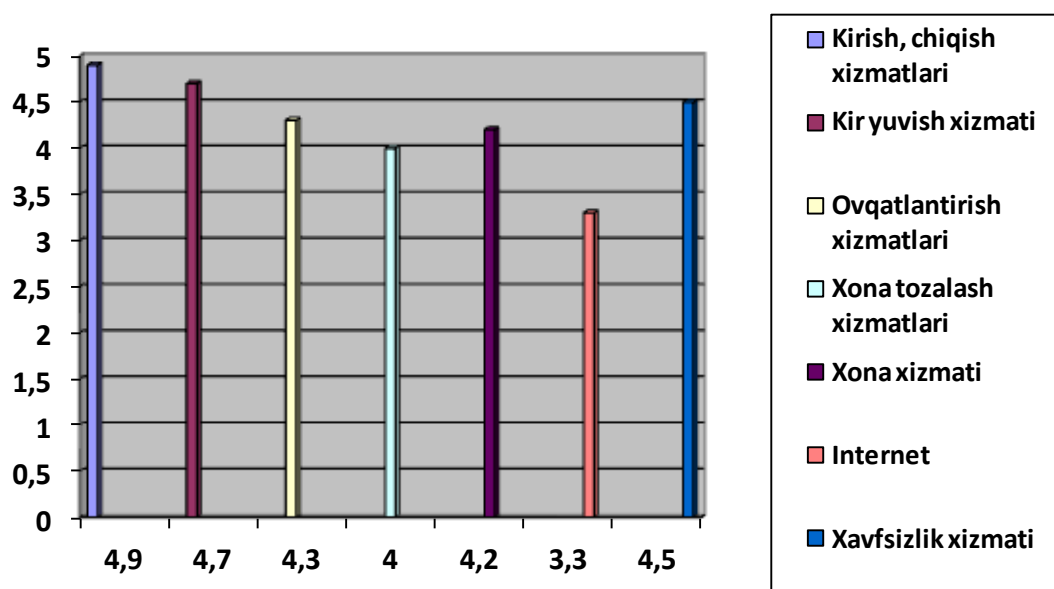
- 15 yoshdan 30 yoshgacha;
- 31 yoshdan 50 yoshgacha;
- 51 yoshdan 70 yoshgacha.
- Natija quyidagicha edi:

Uchinchi savol mijozning yoshi haqida. Men ularni 3 guruhga ajratdim:



3-rasm. Respondentlarning yoshi Manba: muallif tomonidan tuzilgan

To'rtinchi savolda mijozdan mehmonxona xizmatlari sifatini 1 dan 5 ballgacha (1 juda yomon sifat, 5 juda yuqori sifat) baholash so'ralgan. Keyin o'rtacha natija quyidagicha bo'ldi:

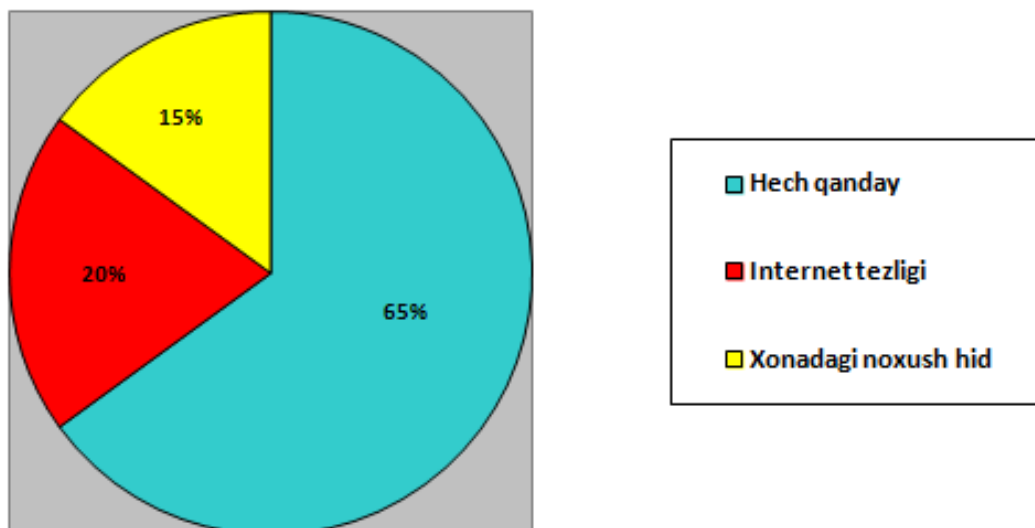


4-rasm. Xizmat sifatini baholash, Manba: Muallif so'rovidan olingan

Xizmatlarning o'rtacha ballini hisoblasak, check-in check-out jarayonlari 4,9 ball, kir yuvish 4,7 ball, oziq-ovqat va ichimliklar 4 ball, xona tozalash xizmati 4 ball, xonaga xizmat ko'rsatish 4,2 ball, internet 3,3 ballga ega bo'ldi. Xavfsizlik xizmati esa 4,5 ball oldi. Bundan ko'ramizki,

Buxoro mehmonxonalarida check-in va check-out jarayoni sifati juda yuqori, internet xizmatlari sifati esa juda past.

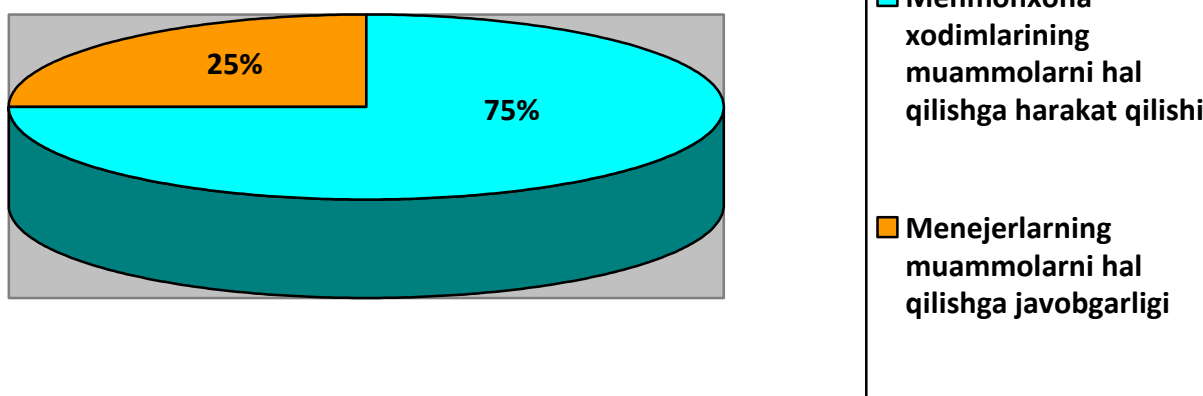
Beshinchi savol mehmonxonada qolish vaqtida mehmonlar duch keladigan muammolar haqida edi. Natijada shunday bo'ldi:



5-rasm. Mehmonlarning muammolari Manba: muallif tomonidan tayyorlangan

Respondentlarning 13 nafari hech qanday muammosi yo'qligini, 4 nafar respondent internet bilan bog'liq muammoga duch kelganini, 3 nafar respondent esa xonaning hidi yomon ekanini aytishgan.

Keyingi savolda muammo yuzaga kelganda sizning fikringiz so'ralgan. Javoblar quyidagicha edi:

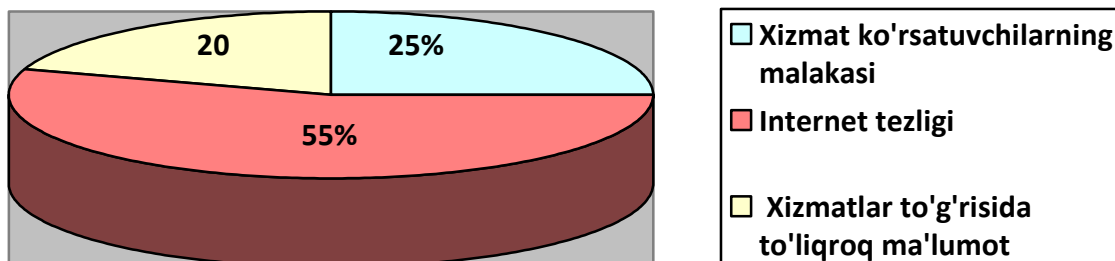


6-rasm. Mehmonni qabul qilish, Manba: muallif tomonidan tayyorlangan

Respondentlarning 15 nafari muammoni hal qilishda mehmonxona xodimlarining sa'y-harakatlarini sezishlarini, 5 nafari esa muammoni hal qilishda menejerlar/nazoratchilar mas'uliyatini sezishlarini aytdilar.

Yettinchi savol mehmon o'z muammosi bo'yicha mehmonxonadan javob kutishi kerak bo'lgan vaqt haqida edi. Barcha sayyohlar mehmonxona xodimlari muammoni zudlik bilan hal qilishga harakat qilishdi, deb javob berishdi.

Sakkizinchi savolda mehmonxonaning Quyidagi natijalarga erishildi:  
qaysi jihatlarini yaxshilash kerakligi so'ralgan.



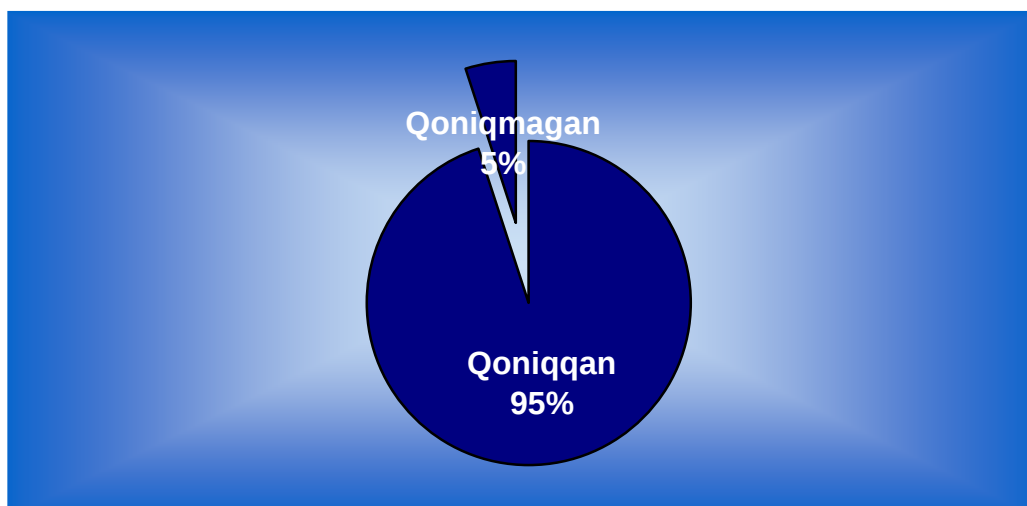
7-rasm. Yaxshilash bo'yicha ko'rsatmalar, Manba: muallif tomonidan tuzilgan

Respondentlarning 11 nafari, xususan, 55 foizi mehmonxona egalari internet tezligini oshirishi kerak, ulardan 5 nafari, ya'ni 25 foizi xizmat ko'rsatuvchi provayderlarning tajribasini oshirish kerak, deb javob bergan, 4 nafari, ya'ni 20 foizi batafsil ma'lumotni yaxshilash kerak deb javob bergan.

Keyingi savolda mijozlardan mehmonxona xizmatlaridan qoniqsa nima qilishlari so'ralgan.

Barcha respondentlar keyingi safar ushbu mehmonxonani tanlashda davom etishlarini va bu mehmonxona haqida boshqalarga aytib berishlarini aytishdi.

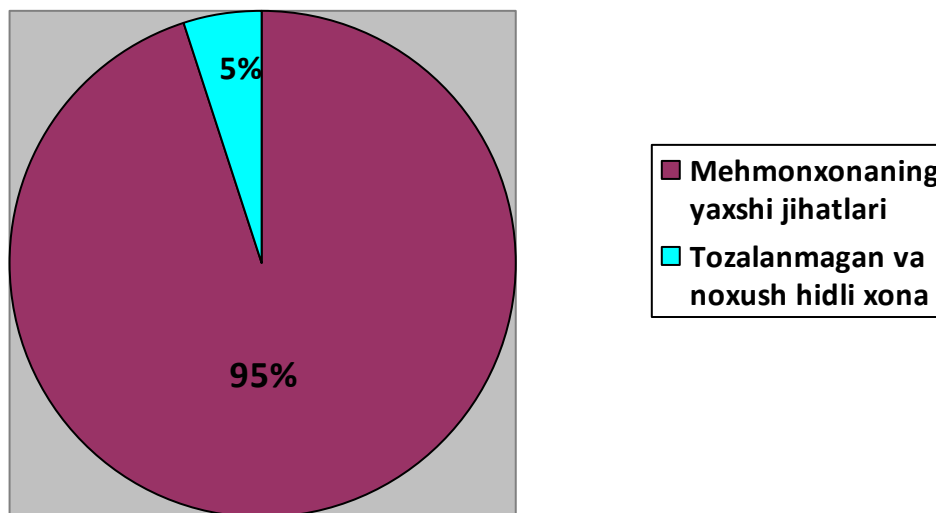
O'ninchi savolda mehmonlarning Buxorodagi mehmonxona xizmatlari sifati haqida fikr bildirishdi. Ushbu diagrammada biz natijani ko'rishimiz mumkin:



8-rasm. Mehmonlarning xulosasi, Manba: muallif tomonidan tayyorlangan

Respondentlarning 19 nafari qoniqarli, 1 nafari mehmonxona xizmatidan norozi.

Yakuniy savol qoniqish/norozilik sababi



9-rasm. Qoniqish/qoniqishsizlik sababi, Manba: muallif tomonidan tayyorlangan

Mijozlardan 19 tasi mehmonxonaning yaxshi jihatlari qoniqish hosil qilganini aytgan, 1 nafar mehmon esa yaxshi tozalanmagan va noxush hidli xona sababli mehmonxona xizmatlaridan qoniqmaganini aytgan.

**Xulosa.** Ushbu so'rov shuni ko'rsatadiki, mehmonxonalar ko'proq mijozlarni jalb qilish va xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun internet tezligi, xodimlar va tozalikka ko'proq e'tibor qaratishlari kerak. Ushbu so'rovdan so'ng men mehmonxonalarni biroz yaxshilash kerak degan xulosaga keldim. Shu sababdan men mehmonxonaga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash va ko'proq sayyohlarni jalb qilish bo'yicha o'z takliflarimni berdim:

- Internet tezligini oshirish chora-tadbirlarini ishlab chiqish;
- Har bir lavozim uchun yetarlicha xodimlarni yollash. Hozirgi kunda Buxoro mehmonxonalari turli lavozimlarda bitta xodim ishlaydi;
- Xodimlarning malakasiga e'tibor berish. Kadrlar tayyorlash dasturlarini amalga oshirish;
- Xodimlar uchun yagona kiyimni joriy etish;
- Mehmonlar uchun qo'shimcha xizmatlarni taklif qilish. Masalan: konsertlar, kinoteatrlar, qiziqarli o'yinlar va boshqalar.

#### Adabiyotlar:

1. Uralovna, T.S., & Bakhodirovna, D.N., & Azimovna, K.Z. (2021) Ways to increase the attractiveness of holy shrines located in the historical center of Bukhara *Modern scientific challenges and trends*, 301
2. Kurbonova, Z. (2023). HOTELS OF UZBEKISTAN – OPPORTUNITIES FOR ADOPTING SERVICE QUALITY TO INTERNATIONAL STANDARDS. *DIGITAL TRANSFORMATION AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE*, 1(4), 109–115. Retrieved from <https://dtai.tsue.uz/index.php/dtai/article/view/v1i415>
3. Kurbonova, Z. A., & Khalimova, N. J. (2021). MODERN HOTELS AND TRENDS IMPACTING THE HOSPITALITY INDUSTRY International Conference on Digital Society. *Innovations & Integrations of Life in New Century*.
4. Курбонова, З. (2024). QUALITY OF SERVICE IN THE HOTEL INDUSTRY AND ITS IMPROVEMENT. *ЦЕНТР НАУЧНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ (buxdu.uz)*, 49(49).
5. Z.A. Kurbonova, & O. B. Nuriddinov. (2024). EVENT AND FESTIVAL TOURISM PLANNING: ORGANIZING AND MANAGING EVENTS TO ATTRACT TOURISTS. *Лучшие интеллектуальные исследования*, 20(3), 171–176. Retrieved from <http://web->

- [journal.ru/index.php/journal/article/view/5128](http://journal.ru/index.php/journal/article/view/5128)
6. Z.A. Kurbonova, & O. B. Nuriddinov. (2024). CULTURAL TOURISM: EXPLORING THE ROLE OF TOUR OPERATORS IN PRESERVING AND PROMOTING LOCAL CULTURES AND HERITAGE. *Лучшие интеллектуальные исследования*, 20(3), 166–170. Retrieved from <http://web-journal.ru/index.php/journal/article/view/5127>
  7. Z.A.Kurbonova, & Sh.R.Rashidova. (2024). SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT IN UZBEKISTAN: NAVIGATING OPPORTUNITIES, ADDRESSING CHALLENGES, AND CHARTING FUTURE TRAJECTORIES. *Лучшие интеллектуальные исследования*, 20(3), 160–161. Retrieved from <http://web-journal.ru/index.php/journal/article/view/5126>
  8. Shohru, N. Z. (2021). INNOVATIVE ORGANIZATIONAL FORMS OF YOUTH TOURISM DEVELOPMENT IN POST PANDEMIC CONDITIONS. *Scientific reports of Bukhara State University*, 5(4), 162-171.
  9. Навруз-зода, Ш. Б. (2023). ЁШЛАР ТАШРИФ ЖОЙЛАРИНИНГ САЁХАТ КЛАСТЕРБОПЛИК ДАРАЖАСИНИ КРИТИЗИМИ БЎЙИЧА БАҲОЛАШ. "Экономика и туризм" международный научно-инновационный журнал, 4(12).
  10. Навруз-Зода, З. Б., & Навруз-Зода, Ш. Б. Паломничество как устойчивая туристическая основа ислама.
  11. Tulkinovna, M. R., & Ugli, Z. S. T. (2023). Innovative and Traditional Ways of Developing Gastronomic Tourism in Uzbekistan. *Central Asian Journal of Innovations on Tourism Management and Finance*, 4(2), 116-120.
  12. Ruziyeva, M. (2023). OZBEKISTON RESPUBLIKASIDA TURIZM SOHASIDA OLIV BORILAYOTGAN ISHLAR VA ULARNING ISTIQBOLLARI. *ЦЕНТР НАУЧНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ (buxdu. uz)*, 36(36).
  13. Ruziyeva, M. (2023). O 'ZBEKISTON IQTISODIYOTIDA MICE TURIZMINING MINTAQAVIY RIVOJLANISHI VA TUTGAN ORNI. *ЦЕНТР НАУЧНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ (buxdu. uz)*, 36(36).
  14. Ruziyeva, M. (2023). RESTORAN BIZNESI-KATTA SARMOYA MANBAYI, UNING INSON TURMUSH TARZIDA TUTGAN O 'RNI. *ЦЕНТР НАУЧНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ (buxdu. uz)*, 37(37).
  15. Махмудова, Н. У., & Ахророва, Н. У. (2017). Инфраструктура экологического туризма. In *СОВРЕМЕННОЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ ПРИРОДНОЙ СРЕДЫ И НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЦИОНАЛЬНОГО ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ* (pp. 209-211).
  16. Махмудова, Н. У., & Ахматова, М. Э. (2016). Кредитная платёжная система как увеличивающий фактор туристического потока в туризме. *Молодой ученый*, (5), 367-370.
  17. Махмудова, Н. У. (2017). Экологический туризм один из перспективных видов туризма в Узбекистане. In *СОВРЕМЕННОЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ ПРИРОДНОЙ СРЕДЫ И НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЦИОНАЛЬНОГО ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ* (pp. 211-215).
  18. Махмудова, Н. У., & Шомуродова, И. Ф. (2017). Особенности рекламы и поощрения в ресторанном бизнесе. In *Современные тенденции и актуальные вопросы развития туризма и гостиничного бизнеса в России* (pp. 279-284).
  19. Isokova, G. S., & kizi Salimova, S. F. (2022). The Influence of Online Reviews on Promotion Accommodation Services. *American Journal of Social and Humanitarian Research*, 3(6), 367-373.
  20. Isokova, G. S., Juraev, A., (2022) The Importance of Advertising on the Development of Corporate Tourism. *European Journal of Innovation in Nonformal Education (EJINE)*