



**BUXORO MEHMONXONALARIDA XODIMLAR MALAKASI HOZIRGI
AHVOLI VA OSHIRISH IMKONIYATLARI**

Istamxo'ja Olimovich Davronov

Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrası

Buxoro davlat universiteti, O'zbekiston

E-mail: i.o.davronov@buxdu.uz , istam9229@gmail.com

Anonatsiya: ushbu tezis Buxoro shahridagi mehmonxonalar xodimlari malakasining hozirgi ahvoli va uni yaxshilash va oshirish imkoniyatlariga bag'ishlangan. Tezisdá mehmonxonalarda ishlayotgan xodimlarning malaka darajasi, ularning ish faoliyatidagi muammolari va mehnat munosabarlari tahlil qilingan. Shuningdek, mehmonxona xo'jaligida xodimlari malakasini oshirish uchun zarur bo'lgan o'quv dasturlari, treninglar va amaliy maslahatlar ko'rsatilgan. Tezisdá mehmonxona xizmatlarining sifatini oshirish va mijozlar ehtiyojlariga mos ravishda xodimlarning malakasini takomillashtirishning samarali usullari tavsiya etilgan. Tadqiqot natijalari Buxoro shahridagi mehmonxona boshqaruvchilari va turizm sohasi mutaxassislarining xodimlar malakasini rivojlantirish bo'yicha qarorlar qabul qilishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Kalit so'zlar: mehmonxona, xizmatlar sifati, xodimlar, trening, o'quv dasturlari, SES (senior expert service), infrotuzilma.

KIRISH QISMI

Hozirgi kunda turizm sanoati dunyo iqtisodiyotining muhim tarmoqlaridan biri sifatida jadal rivojlanib bormoqda. Xususan, Prezidentimiz tomonlaridan so'nggi yillarda qabul qilingan bir qator qarorlar, farmonlar va dasturlar turizm sohasini rivojlantirish, uning iqtisodiy samaradorligini oshirishga qaratilgan. Shu bilan birga, milliy turizm salohiyatini rivojlantirishda Buxoro shahri o'zining boy tarixiy va madaniy merosi bilan alohida o'rin tutadi.

Mehmonxonalar turizm infratuzilmasining asosiy bo'g'ini hisoblanadi. Xizmat sifatining yaxshilanishi mijozlar qoniqishiga va bu orqali mehmonxona sanoatining rivojlanishiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli mehmonxona xodimlarining malakasi va ularning professional ko'nikmalari turizm xizmatlarini yanada raqobatbardosh qilishda muhim omil sanaladi.

Biroq, so'ngi yillarda mehmonxonalarda xodimlar malakasi bo'yicha xizmat sifatiga ta'sir qiluvchi muayyan muammolar mavjudligi aniqlanmoqda. Mazkur muammolarni bartaraf etish, shuningdek, xodimlarning malakasini oshirish imkoniyatlarini rivojlantirish orqali mehmonxona xizmatlarining sifati va samaradorligini oshirish mumkin.

Ushbu tezis Buxoro mehmonxonalarida xodimlar malakasi bilan bog'liq muammolarni aniqlash, ularning sabablarini o'rganish va malaka oshirish bo'yicha samarali strategiyalarni ishlab chiqishga bag'ishlangan. Tadqiqot natijalari nafaqat Buxorodagi, balki



respublikaning boshqa hududlarida ya'ni turizm rivojlangab va endi rivojlanayotgan hududlaridagi mehmonxonalar uchun ham amaliy ahamiyat kasb etishi mumkin.

ADABIYOTLAR TAHLILI

Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishda xodimlarning malakasi muhim ahamiyat kasb etadi, va bu masala ko'plab mahalliy va xalqaro tadqiqotlarda o'z aksini topgan. Ushbu qismda turizm va mehmonxona sohasidagi xorij va mahalliy mutaxassislarining ishlarini tahlil qilib, xodimlar malakasini oshirishning ilmiy-nazariy asoslari, mavjud muammolar va yechimlar ko'rib chiqiladi.

O'zbekistonlik olimlar, jumladan Avezov I (2019) tomonidan mehmonxona xizmatlarining sifatiga ta'sir etuvchi omillar tahlil qilingan. Tadqiqotda xodimlar malakasi va ularning mijozlar ehtiyojini qondirish qobiliyati xizmat sifatining asosiy ko'rsatkichlari sifatida baholangan. Ayniqsa, Buxorodagi mehmonxonalar uchun xos bo'lgan muammolar, masalan, treninglarning yetarli emasligi va o'qitish metodikalarining zamonaviy talablarga mos kelmasligi haqida xulosa qilingan.

Xalqaro miqyosda Kotler (1997) va Armstrong (2006) kabi tadqiqotchilar xodimlarni tayyorlashda zamonaviy yondashuvlarni, jumladan, doimiy o'quv dasturlari, xizmat standartlarini joriy etish va motivatsiya tizimlarini ishlab chiqishni taklif qilgan. Mehmonxona sohasidagi ilg'or amaliyotlar xodimlarning malakasini oshirish orqali xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirishda hal qiluvchi rol o'ynashini ta'kidlaydi.

Buxoro mehmonxonalari kontekstida mavjud tahlillar shuni ko'rsatadiki, ko'plab muammolar mintaqaviy xususiyatlarga bog'liq. Jumladan, Shukurov M (2021) tomonidan olib borilgan tadqiqotlar xodimlarning malakasini oshirishda mahalliy mehnat bozori talablarini hisobga olish zarurligini ta'kidlaydi. Bundan tashqari, zamonaviy texnologiyalardan foydalanish va interaktiv o'quv uslublarini joriy etish, xizmat ko'rsatish sohasida samaradorlikni oshirishning muhim omillari sifatida ko'rib chiqilgan.

Shuningdek, boshqa tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, mehmonxona xodimlarini o'qitishda xalqaro tajribani mahalliy sharoitlarga moslashtirish katta ahamiyatga ega. Misol uchun, Shayimov N (2018) trening dasturlarida xorijiy tillarni o'rgatish, mijozlar bilan muloqot ko'nikmalarini rivojlantirish va amaliy bilimlarni kuchaytirishni tavsiya etadi.

Mazkur tahlillar asosida, Buxoro mehmonxonalarida xodimlar malakasini oshirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqishda global va mahalliy tajribaning o'zaro uyg'unligini ta'minlash muhimdir.

NATIJA VA MUHOKAMA

Tadqiqot davomida Buxoro mehmonxonalaridagi xodimlar malakasining hozirgi ahvoli va uni oshirish imkoniyatlari har tomonlama o'rganildi. Olingan natijalar quyidagilarni ko'rsatdi:

NATIJA:

1. **Xodimlar malakasining hozirgi ahvoli:** Olib borilgan tahlillar shuni ko'rsatdiki, Buxoro mehmonxonalarida ishlayotgan xodimlarning aksariyati o'rta darajadagi malakaga ega bo'lib, ular orasida sohaning zamonaviy talablariga mos keluvchi yetarli bilim va



TANQIDIY NAZAR, TAHLILIY TAFAKKUR VA INNOVATSION G'OYALAR



ko'nikmalarga ega mutaxassislar kamchilikni tashkil etadi. Ayniqsa, xorijiy tillarni bilish darajasi, mijozlarga xizmat ko'rsatishning xalqaro standartlariga moslashish va texnologiyalarni qo'llashda muammolar mavjud.

2. Asosiy muammolar:

- o Mehmonxonalar tomonidan xodimlarni o'qitish va ularning malakasini oshirish bo'yicha yetarli dasturlar tashkil qilinmagan.
- o Xodimlarning ishga bo'lgan motivatsiyasi past darajada bo'lib, bu ularning kasbiy rivojlanishga bo'lgan qiziqishini pasaytiradi va bu albatta mehmonxonalarga ta'sir ko'rsatadi.
- o Mahalliy turizm bozorida va mehmonxona sohasida yetarli darajada malakali kadrlar yetishmaydi.

3. Malaka oshirish imkoniyatlari:

- o Mehmonxonalar uchun mahalliy va xalqaro ekspertlar SES (senior expert service) ishtirokida treninglar va seminarlar tashkil qilish orqali xodimlarning malakasini oshirish mumkin.
- o Texnologiyalardan foydalanishni kengaytirish, masalan, onlayn o'quv platformalari orqali xodimlarning bilim va ko'nikmalarini rivojlantirish mumkin.
- o Xodimlarni rag'batlantirish tizimini takomillashtirish, masalan, mukofotlash tizimi va martaba o'sish (карьерный рост) imkoniyatlarini taqdim etish xizmat sifatini oshirishga yordam beradi.

Tadqiqot davomida Buxoro shahridagi 10 ta mehmonxonada (o'rta va yirik) xodimlar malakasi va xizmat ko'rsatish sifatiga doir so'rovnoma va kuzatuvlar o'tkazildi. Tadqiqotda jami 150 nafar xodim va mehmonxona rahbarlari ishtirok etdi. Olib borilgan tahlillar natijasida quyidagi ko'rsatkichlar keltirildi:

1. Xodimlarning ta'lim darajasi

Xodimlarning ta'lim darajasi quyidagicha taqsimlandi:

Ta'lim darjasi	Xodimlar soni (foizda)
Oliy ta'lim	45%
O'rta maxsus ta'lim	40%
Maxsus kurslar	10%
malakasiz	5%

Tahlil: Oliy va o'rta maxsus ta'limga ega xodimlar nisbatan yuqori bo'lsa-da, faqat 10% xodim faoliyatga mos maxsus kurslarni tamomlagan. Bu esa xizmat sifatini oshirish uchun malaka oshirish dasturlarining yetishmasligini ko'rsatadi.

2. Xizmat sifatiga ta'sir etuvchi asosiy muammolar

Xodimlardan so'rovnoma asosida xizmat sifatiga ta'sir qiluvchi quyidagi asosiy muammolar aniqlandi:

Muammo turi	Javob berganlar ulushi (foizda)
Xodimlar uchun maxsus treninglar	65%



yetishmasligi	
Motivatsiya va mukofot berish tizimining yaxshi yo'lga qo'yilmaganligi	50%
So'ngi texnologiyalardan foydalana olmaslik ko'nikmalarning yetishmasligi	35%

Tahlil: So'rov natijalari shuni ko'rsatadiki, mehmonxona xodimlarining trening dasturlarida qatnashishi va ularni mukofotlash tizimini yaxshilash xizmat sifatini oshirish uchun asosiy yo'nalishlardir. So'ngi texnologiyalardan foydalanish yo'nalishlari ham ilgari surilgan taqdirda mehmonxona xodimlari malakasi yanada oshishi imkonini beradi.

3. Malaka oshirish bo'yicha mavjud imkoniyatlar

Mehmonxonalar rahbar va menejerlari malaka oshirish bo'yicha quyidagi imkoniyatlarni belgilashgan:

Imkoniyat turi	Javob bergan rahbarlar ulushi (%)
Xorijiy tillar bo'yicha treninglar	70%
Xizmat ko'rsatish madaniyati kurslari	60%
Online o'qitish dasturlari	45%

Tahlil: Rahbar va menejerlarning fikricha, xorijiy tillar va xizmat ko'rsatish madaniyati bo'yicha treninglar xodimlarning malakasini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Onlayn o'qitish platformalarining imkoniyatlari esa hali to'liq o'zlashtirilmagan.

MUHOKAMA:

O'tkazilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, mehmonxonalarda xizmat sifatini oshirish va raqobatbardoshlikni kuchaytirish uchun xodimlarning malakasini muntazam ravishda oshirib zarur. Malaka oshirish jarayonida xalqaro tajriba va milliy xususiyatlarning uyg'unligi muhim ahamiyatga ega. Masalan, xizmat ko'rsatish sohasida xorijiy mijozlar bilan ishlash ko'nikmalarini rivojlantirishda xalqaro standartlardan foydalanish, mahalliy mehmonlar uchun esa milliy urf-odatlar va madaniyatga mos xizmat ko'rsatish ko'nikmalarini shakllantirish zarur.

Shuningdek, mehmonxonalar va ta'lim muassasalari (*Buxoro davlat universiteti, Buxoro turizm va madaniy meros texnikumi*) o'rtasida hamkorlikni kuchaytirish orqali malakali kadrlarni tayyorlash tizimini takomillashtirish zarurligi aniqlangan. Xodimlar malakasini oshirish bo'yicha ishlab chiqilgan chora-tadbirlar nafaqat xizmat sifatini yaxshilaydi, balki Buxoro turizm salohiyatining oshishiga ham sezilarli hissa qo'shadi.

XULOSA

Mazkur tadqiqot davomida Buxoro mehmonxonalarida xodimlar malakasining hozirgi ahvoli va uni oshirish imkoniyatlari batafsil tahlil qilindi. Olingan natijalar quyidagi xulosalarga olib keldi:

1. Xodimlar malakasining dolzarb muammolari:



- Xodimlarning aksariyati o'rta darajadagi ta'limga ega bo'lsa-da, xizmat ko'rsatishning xalqaro standartlariga mos keluvchi ko'nikmalar yetarli emas.

- Mehmonxonalar tomonidan xodimlar uchun muntazam o'quv dasturlari va treninglar tashkil qilinmasligi xizmat sifatining pastlashiga olib kelmoqda.

2. Malaka oshirishda asosiy imkoniyatlar:

- Zamonaviy texnologiyalar, masalan, onlayn o'quv platformalarini joriy qilish orqali trening jarayonlarini tez va samarali tashkil etish mumkin.

- Xorijiy tillar va xizmat ko'rsatish madaniyatiga oid maxsus o'quv dasturlarini ishlab chiqish va joriy etish zarur.

3. Tavsiya etilayotgan chora-tadbirlar:

- Mehmonxona xodimlarini muntazam ravishda malaka oshirish dasturlariga jalb qilish.

- Buxoroda mavjud turizm va mehmonxona sohasidagi ta'lim muassasalari bilan hamkorlikni kuchaytirish.

- Xodimlarni rag'batlantirish tizimini takomillashtirish, jumladan, mukofotlash va martaba o'sishi imkoniyatlarini kengaytirish.

Tadqiqot natijalari Buxoro shahridagi mehmonxonalar uchun amaliy ahamiyatga ega bo'lib, xizmat sifatini oshirish va mijozlarning qoniqish darajasini ko'tarishda yordam beradi. Ushbu tavsiyalarni amalga oshirish orqali nafaqat Buxoro, balki mamlakatimizning boshqa hududlarida ham mehmonxona sanoatining raqobatbardoshligini oshirishga erishish mumkin.

REFERENCES:

1. Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (10th ed.). Kogan Page.

2. Avezov, I (2019). Mehmonxona xizmatlariga ta'sir etuvchi omillar. *Iqtisodiyot asoslari*, 18(4), 54-62

3. Davronov, I. O. WAYS TO DETERMINE THE COMPETITIVE ENVIRONMENT IN BUKHARA HOTEL SERVICES MARKET. *GWALIOR MANAGEMENT ACADEMY*, 155.

4. Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (9th ed.). Prentice Hall.

5. Davronov, I. O. (2021). Economic Development Mechanisms of Innovative Services in Bukhara Hotels. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 1(6), 500-509.

6. Karimov, S. (2020). Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishda xodimlar malakasining roli. *Turizm va iqtisodiyot*, 15(3), 45-56.

7. Davronov, I. O. THE MAIN STRATEGIC DIRECTIONS OF INCREASING THE COMPETITIVENESS OF HOTEL SERVICES IN THE BUKHARA REGION.





8. Olimovich, D. I., Temirkulovich, U. J., & Bakhodirovna, M. M. (2020). Mechanisms of improving staff training. *Academy*, (2 (53)), 20-21.
9. Davronov, I. (2024). Регламент оценки уровня обслуживания и конкурентоспособности гостиниц. *in Library*, 2(2), 92-95.
10. Shokirov, U. T. (2018). Turizm va mehmonxona sohasida o'quv dasturlari samaradorligini oshirish. *O'zbekiston iqtisodiyoti jurnali*, 12(2), 88-94.
11. Davronov, I. (2023). THE CONCEPT OF SERVICE QUALITY IN COMPETITIVE HOTEL BUSINESS. "Экономика и туризм" международный научно-инновационный журнал, 3(11).
12. Shukuruv, M.U. (2021). Mahalliy mehnat bozorida xodimlar malakasini oshirish ahamiyati. *Iqtisodiyot va pul siyosati*, 10(4), 95-102.
13. Samatovich, R. S., Olimovich, D. I., & Jafarbekovna, K. N. (2020). Functional improvement of hotel staff as a key to develop the quality of services in bukhara hotels. *Proceeding of The ICECRS*, 6.
14. Davronov, I. O. (2021). Economic Importance of Innovative Technologies for Improving Hotel Services. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 1(3), 169-175.
15. Ibragimov, N., Davronov, I., Yuldashev, K., Radjabov, O., Farmanov, E., & Sharipov, B. (2024). Inclusiveness of accommodation tools in Uzbekistan and the essence of inclusive tourism. In *BIO Web of Conferences* (Vol. 141, p. 04044). EDP Sciences.
16. Davronov, I. O., Tadjibvaev, M. B., & Narzullaeva, G. S. (2020). Improving of personnel training in hotel bussines. *Academy*, (2), 18-19.
17. Farmanov, E., Radjabov, O., Davronov, I., Yuldashev, K., Sharipov, B., & Ibragimov, N. (2024). The necessity of developing mobile applications for people with disabilities. In *BIO Web of Conferences* (Vol. 138, p. 02001). EDP Sciences.
18. Davronov, I. O. (2024). Directions For Evaluating The Competitiveness And Quality Of Hotel Services. *American Journal of Botany and Bioengineering*, 1(1), 20-24.