

QASHQADARYO VILOYATIDA MEHMONXONA XIZMATLARI SAMARADORLIGINI OSHIRISH MASALALARI

Keldiyarova Xurshida Abduxalil qizi
Qarshi Xalqaro Universiteti magistranti

Annotatsiya. *Mazkur maqolada Qashqadaryo viloyatida mehmonxona xizmatlari bozori holati, mavjud muammolar, raqobatbardoshlik omillari hamda xizmatlar samaradorligini oshirish bo'yicha amaliy takliflar ilmiy jihatdan tahlil qilinadi. Tadqiqot turizm infratuzilmasi, xizmat sifati, marketing yondashuvlari va mehmonlar ehtiyojlarini baholashga asoslanadi.*

Kalit so'zlar: *mehmonxona xizmatlari, xizmatlar samaradorligi, hududiy rivojlanish, Maydanak observatoriyasi, extremal turizm*

O'zbekiston iqtisodiyotining barqaror rivojlanishida turizm sohasi muhim o'rin tutadi. So'nggi yillarda mintaqaviy turizmni rivojlantirish bo'yicha davlat siyosati Qashqadaryo viloyatida mehmonxona xo'jaligini rivojlantirish uchun keng imkoniyatlar yaratmoqda. Biroq xizmatlar sifati, boshqaruv samaradorligi hamda raqobatbardoshlik darajasi bo'yicha hal etilishi zarur bo'lgan masalalar mavjud.

Bugungi kunda turizm sohasi jahon iqtisodiyotining eng tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Ko'plab mamlakatlar uchun turizm yalpi ichki mahsulotni oshirish, bandlikni taminlash, va hududiy rivojlanishga erishishning muhim omili hisoblanadi.

Qashqadaryo viloyati tabiiy, tarixiy, madaniy va ilmiy turizm resurslariga boy hududlaridan biridir. Masalan, Shahrisabz shahri tog'li hududlar, ziyorat maskanlari hamda Maydanak astronomik observatoriyasi viloyat turistik salohiyatining muhim tarkibiy qismini tashkil etadi. Biroq ushbu imkoniyatlardan foydalanishda mehmonxona xizmatlari samaradorligining yetarli darajada emasligi muammo bo'lib qolmoqda.

Qashqadaryo viloyatida turizm salohiyati yil sayin oshib borayotgan bo'lsa-da, mehmonxona infratuzilmasi notekis rivojlangan. Qarshi shahri, Shahrisabz va Kitob tumanlarida nisbatan rivojlangan mehmonxonalar mavjud bo'lsa-da, boshqa hududlarda turistik oqimni qabul qilish quvvati past.

Tadqiqotlarimiz natijasida quyidagi muammolar borligi aniqlandi:

Zamonaviy xizmat standartlarining to'liq joriy etilmagani;

Xodimlarning malakasi yetarli emasligi;

Onlayn bron qilish tizimlaridan foydalanish darajasi past;

Marketing faoliyatining sustligi;

Narx va sifat nisbatining barqaror emasligi.

Biz tadqiqot ishimiz orqali mehmonxona xizmatlari samaradorlik ko‘rsatkichlarini aniqlashga harakat qildik. Xususan, mehmonxona xizmatlarining samaradorlik ko‘rsatkichlari sifatida quyidagilarni qayd etish mumkin:

Bandlik darajasi (Occupancy rate);

O‘rtacha kunlik narx (ADR);

Xonadan olinadigan o‘rtacha daromad (RevPAR);

Mijozlar qoniqish indeksi;

Onlayn reyting va sharhlar tahlili;

Mehnat unumdorligi.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, Qashqadaryo viloyatida ko‘plab mehmonxonalar bandlik darajasida mavsumiy tebranishlarga ega, RevPAR ko‘rsatkichi past, mijozlar qoniqish indeksida xizmat sifati va tozalik bo‘yicha e‘tirozlar mavjud.

Muammolar quyidagi omillar ta‘sirida keltirib chiqarilmoqda:

Kadrlar tayyorlash tizimining hududiy darajada to‘liq yo‘lga qo‘yilmagani;

Xizmat ko‘rsatish standartlarining xalqaro mezonlarga mos emasligi;

Marketing strategiyalarining yetishmasligi (SMM, brending, mijozlar bilan ishlash);

Hududiy turizm obyektlari bo‘yicha yagona axborot tizimining mavjud emasligi;

Investitsiyalar yetishmasligi va mehmonxona infratuzilmasining eskirganligi.

Mehmonxonalarda xizmat samaradorligini oshirish bo‘yicha takliflarimiz quyidagicha:

1. Xalqaro standartlarni joriy etish (ISO 18513, mehmonxona menejmenti standartlari).
2. Xodimlar malakasini oshirish — turizm kollejlari amaliy integratsiya, doimiy treninglar, ustoz-shogird tizimi.
3. Raqamlashtirishni kuchaytirish — onlayn bron tizimlari, CRM, mijozlar sharhlarini real vaqt monitoringi.
4. Marketing strategiyasini kuchaytirish: bunda raqamli reklamani yo‘lga qo‘yish; raqobatchilar tahlili asosida narx siyosatini optimallashtirish; mahalliy brend yaratish.
5. Mehmonlar ehtiyojini o‘rganish — muntazam so‘rovlar, qoniqish indeksini shakllantirish.
6. Hududiy turizm klasteri yaratish — mehmonxonalar, transport, gidlar, restoranlar o‘zaro integratsiyasi.
7. Investitsion loyihalarni jalb qilish — davlat-xususiy sheriklik asosida yangi zamonaviy mehmonxonalar qurish.
8. Tog‘li hududlarda ekstrimal turizmni rivojlantirish.

Aynan Qashqadaryo viloyati mehmonxonalarida xizmatlar bozorida raqobat kuchayayotganligi sababli, "Porter's Five Forces" modeli asosida raqobatchilarni baholash muhim ahamiyatga ega.

Sanoat ichidagi raqobat — Qarshi, Shahrisabz va Kitobda bir nechta o‘rta darajadagi mehmonxonalar mavjud bo‘lib, ular asosan narx bo‘yicha raqobatlashadi. Yangi kiruvchilar tahdidi — turizm rivojlanishi bilan yangi investorlarning kirish ehtimoli yuqori. Mijozlar kuchi — mehmonlar ko‘plab onlayn platformalar orqali narxlarni solishtira oladi, bu esa sifatga bo‘lgan talabni oshiradi. O‘rinbosar xizmatlar — xonadon ijaralari, homestay, Airbnb uslubidagi xizmatlar.

Qashqadaryo viloyati turizm infratuzilmasi Shahrisabzning UNESCO merosi, Kitob geologiya bog‘i, Maydanak observatoriyasi va Qarshi suv inshootlari kabi obyektlar bilan boydir. Ayniqsa, ilmiy-tadqiqot turizmi uchun katta imkoniyatlarga ega bo‘lib, viloyatning noyob raqobat ustunligini shakllantiradi.

Infratuzilmani rivojlantirish bo‘yicha asosiy yo‘nalishlar:

1. Turistik marshrutlarni yagona tizimga birlashtirish;
2. Mehmonxonalarni transport va gidlar xizmati bilan bog‘lash;
3. Ilmiy ekskursiyalar hamda kechki yulduz kuzatuvlarini turpaketlarga kiritish;
4. Hududiy brendingni shakllantirish ("Visit Kashkadarya").

Maydanak observatoriyasining salohiyati mehmonxona xizmatlari bilan integratsiya qilinishi orqali hududning turistik jozibadorligi sezilarli darajada oshiriladi. Qashqadaryo turizmini boshqa hududlardan farqlab turuvchi noyob raqobat ustunligidir.

Qashqadaryo viloyatining turizm salohiyatini oshirishda Shahrisabzning UNESCO merosi, Kitob geologiya bog‘i, Qarshi suv inshootlari kabi obyektlar muhim rol o‘ynaydi. Ushbu obyektlar atrofida mehmonxona xizmatlarini integratsiya qilish samaradorlikni kuchaytiradi.

Mehmonxona xizmat sifatini ilmiy baholashda SERVQUAL modeli keng qo‘llaniladi. Bu esa ishonchlilik, javobgarlik, ishonch uyg‘otish, xodimlarning muomala madaniyati, jismoniy muhit (interyer, tozalik, jihozlar). Ushbu indikatorlar bo‘yicha Qashqadaryo mehmonxonalarida asosiy kamchiliklar — tozalik, xodimlar muomala madaniyati va xizmatning tezkorligi.

Qashqadaryo viloyatida mehmonxona xizmatlari samaradorligini oshirish uchun quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish zarur:

- mehmonxona xizmatlarini xalqaro standartlarga moslashtirish;
- xodimlar malakasini muntazam oshirish;
- raqamli bronlash va marketing tizimlarini joriy etish;

Maydanak observatoriyasi atrofida kichik mehmonxonalar va eko-mehmon uylari tashkil etish;

davlat va xususiy sektor hamkorligini rivojlantirish.

Mazkur chora-tadbirlar mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish bilan birga hududiy turizm rivojiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Qashqadaryo viloyatida mehmonxona xizmatlari samaradorligini oshirish turizmning barqaror rivojiga xizmat qiladi. Xalqaro standartlarni joriy etish, kadrlar salohiyatini kuchaytirish, infratuzilmani modernizatsiya qilish va marketing faoliyatini rivojlantirish orqali viloyat mehmonxonalarining raqobatbardoshligini sezilarli darajada oshirish mumkin. Taklif etilgan chora-tadbirlar ilmiy asoslangan bo'lib, hududiy turizm siyosati va bozor talablari bilan mos keladi. Ularning amalda qo'llanishi Qashqadaryo viloyatining turizm salohiyatini yangi bosqichga ko'taradi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.

2. Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.

3. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

4. O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasi rasmiy ma'lumotlari.

5. Qashqadaryo viloyati hokimligi. (2023–2024). *Turizm statistik ma'lumotlari*.

6. IsoStandards. (2020). *ISO 18513: Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation — Terminology*.

7. Smith, S. (2015). *Practical Tourism Research*. CABI Publishing.

8. Самиева Г. Т. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЙ УРОВНЯ ЖИЗНИ И БЕДНОСТИ // Вестник науки. 2025. №6 (87). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-osnovy-ponyatiy-urovnya-zhizni-i-bednosti> (дата обращения: 20.10.2025).

9. Самиева Г. Т. ОПЫТ КИТАЯ И ПУТИ К СОКРАЩЕНИЮ БЕДНОСТИ // Экономика и социум. 2024. №11-2 (126). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-kitaya-i-puti-k-sokrascheniyu-bednosti> (дата обращения: 20.10.2025).

10. Самиева Г. Т. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ РЕГУЛИРОВАНИИ В СИСТЕМЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН // Экономика и социум. 2023. №5-1 (108). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ekonomicheskie-pokazateli-primenyaemye-pri-regulirovanii-v-sisteme-bytovogo-obsluzhivaniya-v-respublike-uzbekistan> (дата обращения: 20.10.2025).