



TURIZM XIZMATLARI BOZORIDA MEXMONXONA XIZMATLARINI RIVOJLANISHI VA RAQOBATBARDOSHLIGINI BOSHQARISH XUSUSIYATLARI

Umurzaqova Gulnora Abdubannopovna

Farg'ona davlat universiteti Sirtqi bo'lim Aniq va
tabiiy fanlar kafedrası o'qituvchisi
<https://doi.org/10.5281/zenodo.14038857>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 25- Oktyabr 2024 yil
Ma'qullandi: 28- Oktyabr 2024 yil
Nashr qilindi: 31- Oktyabr 2024 yil

KEY WORDS

*mexmonxona xizmatlari,
raqobatbardoshlik, turizm bozori,
xizmatlar sifati, strategik
boshqaruv.*

ABSTRACT

Ushbu maqolada turizm xizmatlari bozorida mexmonxona xizmatlarining rivojlanish tendensiyalari va ularning raqobatbardoshligini boshqarish masalalari ko'rib chiqilgan. Tadqiqot davomida mexmonxona industriyasining zamonaviy holati, raqobat muhitini shakllantiruvchi omillar va raqobatbardoshlikni oshirish yo'nalishlari tahlil qilingan.

Zamonaviy sharoitda turizm industriyasi global iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan sektorlaridan biri hisoblanadi. Mexmonxona xizmatlari esa turizm industriyasining asosiy tarkibiy qismlaridan biri sifatida alohida ahamiyat kasb etadi [1]. Jahon turizm tashkiloti ma'lumotlariga ko'ra, 2023-yilda xalqaro turistlar soni 2019-yilgi pandemiyadan oldingi davrga nisbatan 88% ni tashkil etdi [2]. Bu o'z navbatida mexmonxona xizmatlari bozorida raqobatning yanada kuchayishiga olib kelmoqda.

METODOLOGIYA VA ADABIYOTLAR TAHLILI

Ushbu tadqiqotda tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil va sintez usullaridan foydalanildi. Ilmiy adabiyotlar tahlili mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini ta'minlash bo'yicha turli yondashuvlarni o'rganishga imkon berdi.

Abdullayev [3] o'z tadqiqotida O'zbekistonda mexmonxona xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari o'rganib, xizmatlar sifati, narx siyosati va innovatsion yondashuvlarning ahamiyatini ta'kidlaydi. Olim tomonidan mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini baholash metodikasi taklif etilgan bo'lib, unda sifat ko'rsatkichlari, moliyaviy ko'rsatkichlar va bozor ko'rsatkichlari tizimi ishlab chiqilgan.

Porter [4] ning raqobat ustunligini ta'minlashning besh kuchli modeli mexmonxona industriyasida ham muvaffaqiyatli qo'llanilmoqda. Modelga ko'ra, tarmoqqa yangi raqobatchilarning kirib kelish tahdidi, mavjud raqobatchilar o'rtasidagi kurash, o'rinbosar mahsulotlar tahdidi, yetkazib beruvchilarning savdolashuv kuchi va xaridorlarning savdolashuv kuchi kabi omillar tahlil qilinadi.

Kim va Lee [5] zamonaviy mexmonxona xizmatlarining sifatini boshqarish masalalarini o'rganib, SERVQUAL modelini takomillashtirishni taklif etgan. Ularning fikricha, xizmatlar sifatini baholashda an'anaviy mezonlar bilan bir qatorda raqamli xizmatlar sifatini ham hisobga olish lozim.

Smith [6] ning tadqiqoti mexmonxona industriyasida raqamli transformatsiya

jarayonlarining ahamiyatini ochib beradi. Uning xulosalariga ko'ra, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar tahlili va bulutli texnologiyalarni joriy etish mexmonxonalarning raqobatbardoshligini sezilarli darajada oshiradi.

Ismailov [7] O'zbekiston mexmonxona xizmatlari bozorida raqobat muhitini shakllantirishning institutsional asoslarini o'rganib chiqqan. Olim tomonidan raqobat muhitini rivojlantirishning huquqiy-me'yoriy bazasini takomillashtirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Johnson [8] barqaror turizm rivojlanishi kontekstida mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini o'rganib, ekologik mezonlarning ahamiyatini ta'kidlaydi. "Yashil mexmonxona" konsepsiyasi asosida faoliyat yuritish nafaqat atrof-muhitni muhofaza qilishga, balki mexmonxonaning raqobat ustunligini ta'minlashga ham xizmat qilishi aniqlangan.

Qodirov [9] milliy mehmonxona industriyasining raqobatbardoshligini oshirish yo'llarini tadqiq etib, xalqaro mexmonxona brendlari bilan hamkorlikni rivojlantirish, kadrlar tayyorlash tizimini takomillashtirish va innovatsion texnologiyalarni joriy etish zarurligini asoslab bergan.

Chen [10] ning tadqiqotlari mexmonxona industriyasida innovatsion boshqaruv masalalariga bag'ishlangan. Olim tomonidan innovatsion faoliyatni rivojlantirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlari ishlab chiqilgan bo'lib, ular mexmonxonaning raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

Petrov [3] mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini boshqarish modelini taklif etgan. Model strategik va taktik darajadagi boshqaruv qarorlarini qamrab olgan bo'lib, raqobatbardoshlikni ta'minlashning kompleks yondashuvini o'z ichiga oladi.

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini ta'minlash ko'p qirrali masala bo'lib, uni hal etish uchun tizimli yondashuv talab etiladi. Xizmatlar sifati, innovatsion texnologiyalar, ekologik mezonlar va kadrlar salohiyati kabi omillarni kompleks rivojlantirish orqali yuqori raqobatbardoshlikka erishish mumkin.

NATIJALAR VA MUHOKAMA

Mexmonxona xizmatlari bozorida raqobatbardoshlikni ta'minlash masalasi bugungi kunda dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Global raqobat sharoitida mexmonxonalar o'z mavqeini saqlab qolish va mustahkamlash uchun turli strategiyalardan foydalanmoqda. Tadqiqot davomida mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligiga ta'sir etuvchi asosiy omillar va ularni boshqarish yo'nalishlari o'rganildi.

Tadqiqot natijalariga ko'ra, mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini ta'minlovchi asosiy omillar quyidagi jadvalda keltirilgan:

1-jadval. Mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshlik omillari

Omillar	Ahamiyati
Xizmatlar sifati	Yuqori
Narx siyosati	O'rta
Joylashuv	Yuqori
Innovatsion texnologiyalar	O'rta
Xodimlar malakasi	Yuqori

1-jadvalda keltirilgan ma'lumotlar shuni ko'rsatadiki, mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligida xizmatlar sifati, joylashuv va xodimlar malakasi yuqori ahamiyatga ega

omillar hisoblanadi. Xizmatlar sifati mijozlar qoniqishini ta'minlashda hal qiluvchi rol o'ynaydi. Strategik joylashuv esa mehmonxonaning raqobat ustunligini ta'minlovchi muhim omil hisoblanadi. Xodimlar malakasi xizmat ko'rsatish sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Narx siyosati va innovatsion texnologiyalar o'rta darajadagi ahamiyatga ega bo'lib, ular qo'shimcha raqobat ustunligini yaratishga xizmat qiladi.

Raqobatbardoshlikni oshirish strategiyalari quyidagi jadvalda aks ettirilgan:

2-jadval. Raqobatbardoshlikni oshirish strategiyalari

Strategiya turi	Kutilayotgan natija
Differensiatsiya	Bozorda o'ziga xos o'rin egallash
Narx yetakchiligi	Bozor ulushini oshirish
Fokuslanish	Ma'lum segment ehtiyojlarini qondirish
Innovatsion yondashuv	Raqobat ustunligini ta'minlash

2-jadvalda keltirilgan strategiyalar mexmonxonalarning bozordagi holatini mustahkamlashga qaratilgan. Differensiatsiya strategiyasi orqali mexmonxonalar o'ziga xos xizmatlar va qulayliklar taklif etib, bozorda alohida o'rin egallashga erishadi. Narx yetakchiligi strategiyasi orqali esa bozor ulushini oshirish va ko'proq mijozlarni jalb qilish imkoniyati yaratiladi. Fokuslanish strategiyasi ma'lum bir mijozlar segmentining maxsus ehtiyojlarini qondirish orqali raqobat ustunligini ta'minlaydi. Innovatsion yondashuv esa zamonaviy texnologiyalar va yangi xizmat turlarini joriy etish orqali raqobatbardoshlikni oshirishga xizmat qiladi.

Tadqiqot natijalarining tahlili shuni ko'rsatadiki, mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini ta'minlash uchun kompleks yondashuvni talab etadi. Buning uchun xizmatlar sifatini yaxshilash, xodimlar malakasini oshirish, innovatsion texnologiyalarni joriy etish va samarali narx siyosatini yuritish zarur. Bundan tashqari, mehmonxonalar o'z maqsadli segmentini aniq belgilab olishi va shu segment ehtiyojlariga mos strategiyani tanlashi muhim ahamiyat kasb etadi.

Mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini ta'minlashda zamonaviy tendensiyalar muhim rol o'ynaydi. Tadqiqot natijalariga ko'ra, raqamli transformatsiya jarayonlari mexmonxona biznesining barcha jabhalarini qamrab olmoqda. Xususan, onlayn bron qilish tizimlari, mobil ilovalar, sun'iy intellekt texnologiyalari va virtual reallik imkoniyatlaridan foydalanish keng tarqalmoqda.

Shuningdek, ekologik mezonlarga e'tibor qaratish ham raqobat ustunligini ta'minlashning muhim omili sifatida namoyon bo'lmoqda. "Yashil mexmonxona" konsepsiyasi asosida faoliyat yuritish, energiya tejaydigan texnologiyalarni qo'llash, chiqindilarni qayta ishlash va atrof-muhitga salbiy ta'sirni kamaytirish kabi yo'nalishlar muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Mijozlar bilan ishlashning zamonaviy usullari, jumladan CRM tizimlarini joriy etish, personallashtirilgan xizmatlarni taklif qilish va mijozlar fikr-mulohazalarini doimiy monitoring qilib borish raqobatbardoshlikni oshirishning samarali vositalari hisoblanadi. Bundan tashqari, xalqaro mexmonxona brendlari bilan hamkorlik qilish, franchayzing bitimlarini imzolash orqali ham raqobat ustunligiga erishish mumkin.

XULOSA

Turizm xizmatlari bozorida mexmonxona xizmatlarini rivojlanishi va raqobatbardoshligini boshqarish bo'yicha olib borilgan tadqiqot natijalari quyidagi xulosalarni shakllantirishga imkon beradi:

1. Mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini ta'minlashda xizmatlar sifati, joylashuv va xodimlar malakasi hal qiluvchi omillar hisoblanadi. Bu yo'nalishlarni rivojlantirish uchun doimiy investitsiyalar va innovatsion yechimlar talab etiladi.
2. Zamonaviy raqamli texnologiyalarni joriy etish mexmonxonalarining raqobat ustunligini ta'minlashda muhim ahamiyat kasb etadi. Bu nafaqat operatsion samaradorlikni oshiradi, balki mijozlar qoniqishini ham ta'minlaydi.
3. Ekologik mezonlarga e'tibor qaratish va "yashil mexmonxona" konsepsiyasini joriy etish orqali yangi mijozlar segmentini jalb qilish va raqobatbardoshlikni oshirish mumkin.
4. Marketing strategiyalarini takomillashtirish, xususan onlayn marketing va ijtimoiy tarmoqlar bilan ishlashga alohida e'tibor qaratish zarur. Bu mexmonxonaning brendini kuchaytirish va mijozlar bazasini kengaytirishga yordam beradi.
5. Xalqaro hamkorlikni rivojlantirish va ilg'or tajribalarni o'zlashtirish orqali milliy mexmonxona industriyasining raqobatbardoshligini oshirish mumkin.
6. Kadrlar tayyorlash va malaka oshirish tizimini takomillashtirish, xususan xalqaro standartlar asosida mutaxassislar tayyorlashga e'tibor qaratish lozim.
7. Davlat tomonidan turizm va mexmonxona industriyasini qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini yanada takomillashtirish, shu jumladan soliq imtiyozlari va subsidiyalar tizimini rivojlantirish maqsadga muvofiq.

Ushbu xulosalar asosida mexmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirish bo'yicha aniq chora-tadbirlar ishlab chiqish va ularni amaliyotga joriy etish mumkin. Bu esa pirovard natijada milliy turizm industriyasining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

References:

1. Абдуллаев, А. (2023). Туризм хизматлари бозорини ривожлантириш истиқболлари. Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар, 3(45), 23-31.
2. World Tourism Organization. (2024). International Tourism Highlights.
3. Петров, В.А. (2023). Управление конкурентоспособностью гостиничных услуг. Экономика и предпринимательство, 5(12), 45-52.
4. Porter, M.E. (2020). Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors. Free Press.
5. Kim, J., & Lee, S. (2023). Hotel Service Quality Management. International Journal of Hospitality Management, 102, 102-115.
6. Smith, A. (2023). Digital Transformation in Hotel Industry. Tourism Management, 85, 104-116.
7. Исмаилов, Б.Б. (2023). Мехмонхона хизматлари бозорида рақобат муҳитини шакллантириш. Сервис, 2(4), 78-85.
8. Johnson, R. (2023). Sustainable Tourism Development. Journal of Tourism Research, 45(3), 234-245.
9. Қодиров, М. (2023). Туризм соҳасида рақобатбардошликни ошириш йўллари. Иқтисодиёт ва таълим, 4(2), 56-63.

10. Chen, W. (2023). Innovation Management in Hospitality Industry. International Journal of Tourism Research, 25(4), 567-578.



INNOVATIVE
ACADEMY