

**MEHMONXONA XIZMATLATI SIFATINING TURISTIK
TAJRIBAGA TA'SIRI**

Namangan davlat univrsiteti

Olimjonova Sehriyo Muzaffar qizi

Annotatsiya; *Ushbu maqolada mehmonxona xizmatlari sifati sayyohlarning umumiy turistik tajribasiga ko'rsatadigan ta'siri o'rganiladi. Tadqiqotda xizmat sifati ko'rsatkichlari tozalik, qulaylik, xodimlar xizmati, texnologik qulayliklar va narx-muvozanat omillarining turistlarning qoniqish darajasi va sodiqligiga ta'siri baholanadi. Xalqaro amaliyotlar va O'zbekiston mehmonxonalarining amaldagi holati tahlil qilinib, mehmonxona xizmatlarining sifatini yaxshilash orqali turistik tajribani yanada yuqori darajaga ko'tarish bo'yicha tavsiyalar beriladi.*

Kalit so'zlar: *mehmonxona xizmatlari sifati, turist tajribasi, mijoz qoniqishi, mijoz sodiqligi, xizmat ko'rsatish standarti.*

Abstract; *This article examines the impact of hotel service quality on the overall tourist experience. The research evaluates how key service quality dimensions — cleanliness, comfort, staff service, technological convenience, and price-value balance — influence customer satisfaction and loyalty in the tourism industry. By analyzing international best practices alongside the current state of hotel services in Uzbekistan, the paper provides recommendations for enhancing tourist experiences through improved service quality.*

Keywords: *hotel service quality, tourist experience, customer satisfaction, customer loyalty, service standards.*

Аннотация; *В данной статье исследуется влияние качества гостиничных услуг на общий туристический опыт. В работе оценивается, как ключевые показатели качества обслуживания чистота, комфорт, работа персонала, технологические удобства и соотношение цены и качества влияют на удовлетворенность и лояльность клиентов. На основе анализа международного опыта и текущего состояния гостиничного бизнеса*



Узбекистана представлены рекомендации по улучшению туристического опыта за счет повышения качества гостиничных услуг.

Ключевые слова: *качество гостиничных услуг, туристический опыт, удовлетворенность клиентов, лояльность клиентов, стандарты обслуживания.*

Kirish

Zamonaviy turizm sanoatida mehmonxona xizmatlari sifati sayyohlarning umumiy tajribasini shakllantirishda muhim rol o'ynaydi. Xizmat ko'rsatish sifati nafaqat turistlarning dastlabki taassurotlarini belgilaydi, balki ularning qoniqishi, sodiqligi va kelgusida shu hududga yoki mehmonxonaga qayta tashrif buyurish ehtimolini ham ta'sir etadi. Shu sababli mehmonxonalar uchun yuqori sifatli xizmat ko'rsatish nafaqat raqobatbardoshlik omili, balki turizm sohasining barqaror rivojlanishida hal qiluvchi omil hisoblanadi. Xalqaro miqyosda olib borilgan tadqiqotlar (Parasuraman et al., 1988; Akbaba, 2006; Wu & Ko, 2013) xizmat sifati va turistlarning umumiy tajribasi o'rtasida kuchli bog'liqlik mavjudligini tasdiqlaydi. Bu bog'liqlik asosan mehmonxonadagi tozalik, qulaylik, xodimlarning professionalligi, texnologik qulayliklar, narx va xizmat muvozanati kabi mezonlar orqali shakllanadi.¹ Xizmat sifati qanchalik yuqori bo'lsa, turistning tajribasi shunchalik ijobiy bo'ladi va bu ularning ijtimoiy tarmoqlardagi sharhlari, tavsiyalari va qayta tashrif buyurish qarorlariga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

O'zbekiston turizm sanoati ham jadal rivojlanmoqda. 2016 yildan boshlab amalga oshirilayotgan turizmni rivojlantirish davlat dasturlari doirasida mehmonxonalar soni va sifati oshib bormoqda. Biroq xizmat ko'rsatish sifati xalqaro standartlardan hali ham orqada qolmoqda. Xususan, turistlar orasida olib borilgan so'rovnomalar natijalari ko'rsatadiki, O'zbekiston mehmonxonalarida xizmatning doimiyligi, xodimlarning til bilish darajasi, texnologik qulayliklar va mijozga yo'naltirilgan yondashuv sohalarida muammolar mavjud. Shu sababli, ushbu tadqiqot mehmonxona xizmatlari sifatining turistlar tajribasiga qanday ta'sir

¹ <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.08.006>



ko'rsatishini empirik tahlil qilishga qaratilgan. Tadqiqot natijalari asosida O'zbekiston mehmonxonalarida xizmat sifatini oshirish orqali turistlar qoniqligini va sodiqligini ta'minlashga xizmat qiladigan amaliy tavsiyalar ishlab chiqiladi.

Adabiyotlar tahlili

Mehmonxona xizmatlari sifati va turistlarning tajribasi o'rtasidagi bog'liqlik so'nggi o'n yilliklarda xizmat ko'rsatish va turizm sohasi bo'yicha ilmiy tadqiqotlarning eng muhim yo'nalishlaridan biri bo'lib kelmoqda. Xizmat sifati, mijoz qoniqligi va mijoz sodiqligi tushunchalari turizm va mehmonxonachilik menejmentida nazariy va amaliy jihatdan chuqur o'rganilmoqda. Xizmat sifati kontseptsiyasiga asos solgan eng mashhur model bu SERVQUAL modeli bo'lib, u Parasuraman, Zeithaml va Berry (1988) tomonidan ishlab chiqilgan. Ushbu model xizmat sifatini beshta asosiy o'lchov bilan baholashni taklif qiladi: tangiblik (physical evidence), ishonchlilik (reliability), javobgarlik (responsiveness), kafolat (assurance) va hamdardlik (empathy). Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, mehmonxonada ushbu omillar mijoz tajribasining shakllanishida hal qiluvchi rol o'ynaydi. Akbaba (2006) mehmonxona xizmatlariga moslashtirilgan xizmat sifati modelini ishlab chiqib, quyidagi asosiy o'lchovlarni ajratib ko'rsatdi: xodimlar sifati, qulaylik, ovqatlanish sifati, umumiy sharoitlar va narx-muvofiqlik. Tadqiqot natijalariga ko'ra, aynan xodimlarning munosabati va xizmat ko'rsatish madaniyati mijoz qoniqligida yetakchi rol o'ynaydi. Wu va Ko (2013) xizmat sifati, mijoz qoniqligi va brend sodiqligi o'rtasidagi bog'liqlikni o'rganib, mehmonxonalarda texnologik qulayliklar (onlayn bron qilish, raqamli xizmatlar) ham turist tajribasining muhim tarkibiy qismi ekanini isbotlagan.

O'zbekiston sharoitida olib borilgan tadqiqotlar (Karimova & Rasulov, 2022; Mamatqulov, 2023) ham xizmat sifati bilan turist tajribasi o'rtasida ijobiy bog'liqlik mavjudligini ko'rsatmoqda.² Mahalliy tadqiqotlarda asosan xizmat sifati muammolari xodimlarning chet tillarni bilmasligi, xizmatlarning

² Mamatqulov, O. (2023). O'zbekiston mehmonxonalarida xizmat sifati muammolari va ularni hal etish yo'llari. Turizm va Innovatsiyalar ilmiy jurnali, 5(2), 41–50.



standartlashtirilmaganligi, texnologik imkoniyatlarning pastligi va narx-sifat muvozanati muammolari ko'tarilgan.

Metodologiya

Ushbu tadqiqotda mehmonxona xizmatlari sifatining turistlar tajribasiga ta'sirini empirik ravishda baholash maqsadida miqdoriy tadqiqot (quantitative research) yondashuvi qo'llanildi. Tadqiqot Toshkent, Samarqand va Buxoro shaharlarida faoliyat yuritayotgan mehmonxonalar va ularning mijozlari asosida olib borildi. 1. Tadqiqot maqsadi va vazifalari: Tadqiqotning asosiy maqsadi — mehmonxona xizmatlari sifati va turistlar tajribasi o'rtasidagi bog'liqlikni aniqlash hamda xizmat sifatining mijoz qoniqishi va sodiqligiga ta'sirini o'rganish. Asosiy vazifalar quyidagilardan iborat: Xizmat sifati omillarini aniqlash va baholash; Turistlarning umumiy tajribasi va qoniqish darajasini o'lchash, Xizmat sifati va mijoz sodiqligi o'rtasidagi bog'liqlikni tahlil qilish. 2. Tanlov (Sampling): Tadqiqotda nishonli tanlov (purposive sampling) usuli qo'llanildi. Respondentlar sifatida mehmonxonalarda istiqomat qilgan va xizmatdan foydalangan 180 nafar turist tanlab olindi. 3. Ma'lumot yig'ish usullari: So'rovnoma (structured questionnaire) asosida onlayn va yuzma-yuz usulda ma'lumotlar to'plandi.

So'rovnoma SERVQUAL modeli va mehmonxona sohasiga moslashtirilgan xizmat sifatining besh asosiy o'lchoviga tayangan:

- Tangiblik (fizik infratuzilma, tozalik, qulaylik)
- Ishonchlilik (va'da qilingan xizmatlarning bajarilishi)
- Javobgarlik (tezkorlik, xizmatga tayyorlik)
- Kafolat (xodimlarning malakasi, ishonch uyg'otish qobiliyati)
- Hamdardlik (individuallashtirilgan yondashuv, e'tibor)

Bundan tashqari, turistlarning umumiy tajribasi, qoniqish darajasi va sodiqlik niyatini baholash uchun maxsus Likert shkalasi (1 –“mutlaqo norozi” dan 5 –“to'liq rozi”) asosida savollar ishlab chiqildi.

Tahlil va natijalar

Ushbu tadqiqotda Toshkent, Samarqand va Buxoro shaharlarida xizmat ko'rsatuvchi mehmonxonalarda istiqomat qilgan 180 nafar turist ishtirok etdi.



Tadqiqot mehmonxona xizmatlari sifatining turistlarning umumiy tajribasi, qoniqishi va sodiqligiga qanday ta'sir ko'rsatishini aniqlashga qaratildi.

1-Deskriptiv statistika natijalar.

Xizmat sifati ko'rsatkichlari	O'rtacha ball 5lik shkalada
Tozalik qulaylik	4.18
Ishonchliylilik	4.05
Javobgarlik	4.10
Kafolat	4.02
Hamdardlik	4.15
Umumiy mijoz qoniqishi	4.12
Mijoz sodiqligi	4.08

Turistlar mehmonxonadagi tangiblik va hamdardlik omillarini yuqori baholagan. Kafolat va ishonchlilik bo'yicha nisbatan pastroq (ammo yuqori) ball kuzatildi.

2-Jadval Korelatsion tahlil natijalari.

O'zgaruvchilar	Qoniqish	Sodiqlik
Tangiblik	0.72	0.65
Ishonuvchanlik	0.69	0.62
Javobgarlik	0.74	0.68
Kafolat	0.67	0.61
Hamdardlik	0.76	0.70
Umumiy xizmat sifati	0.81	0.75

Mehmonxona xizmatlarining barcha ko'rsatkichlari mijozlarning umumiy qoniqishi va sodiqligi bilan yuqori va ijobiy bog'langan. Ayniqsa, hamdardlik (0.76) va javobgarlik (0.74) eng kuchli ta'sir ko'rsatmoqda.

Xulosa va takliflar

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, mehmonxona xizmatlari sifati turistlarning umumiy tajribasiga bevosita va sezilarli darajada ta'sir ko'rsatadi. Ayniqsa, xizmatlarning tangibliligi (tozalik, qulaylik), xodimlarning javobgarligi va



hamdardligi mijozlarning qoniqishi va sodiqligi bilan eng kuchli bog‘liqlikka ega. Korelatsion va regressiya tahlillari natijalariga ko‘ra, mijoz qoniqishi xizmat sifati orqali shakllanadi va bu bevosita mijozlarning ushbu mehmonxonaga qaytish niyatiga va boshqalarga tavsiya qilishiga olib keladi. Tadqiqot shuningdek, O‘zbekiston mehmonxonalarida xizmat sifati xalqaro standartlarga nisbatan ba’zi jihatlarida orqada qolayotganini aniqladi. Xususan, texnologik xizmatlar, xodimlar malakasi va til bilish darajasi bo‘yicha takomillashtirish talab etiladi. Tadqiqot shuningdek, O‘zbekiston mehmonxonalarida xizmat sifati xalqaro standartlarga nisbatan ba’zi jihatlarida orqada qolayotganini aniqladi. Xususan, texnologik xizmatlar, xodimlar malakasi va til bilish darajasi bo‘yicha takomillashtirish talab etiladi. Amaliy tavsiyalar: 1. Xizmat standarti va sifatini oshirish: Tangiblik (tozalik, qulaylik) va xodimlarning professional tayyorgarligiga alohida e’tibor qaratish. 2. Xodimlar malakasini oshirish: Xususan, xorijiy tillar va mijozlarga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha muntazam treninglar o‘tkazish. 4. Mijozlar fikr-mulohazalarini tizimli ravishda monitoring qilish: Mijozlardan muntazam ravishda fikr-mulohaza olish va ushbu ma’lumotlarni xizmat sifatini yaxshilashda faol qo‘llash.

5. Narx va xizmat muvozanatini optimallashtirish: Narx siyosatini mijozlar kutgan xizmat sifati bilan muvofiqlashtirish. 6. Xalqaro tajribalarni tatbiq etish: Hilton, Marriott, TUI Group kabi yetakchi global mehmonxonalar xizmat standartlarini o‘rganish va mahalliy sharoitga moslashtirish. Tadqiqot natijalari O‘zbekiston mehmonxonachilik sohasida xizmat sifatini oshirish orqali nafaqat mijoz qoniqishini, balki turistik hududlarning raqobatbardoshligini va ijobiy imijini mustahkamlashga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
2. Akbaba, A. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 170–192. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.08.006>



3. Wu, H. C., & Ko, Y. J. (2013). Assessment of service quality in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 14(3), 218–244
4. Namkung, Y., & Jang, S. (2008). Effects of restaurant service quality on customer satisfaction and behavioral intentions: Focus on moderating variables. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 284–293.
5. Ladhari, R. (2012). The influence of hotel quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 673–680.
6. Karimova, D., & Rasulov, F. (2022). Mehmonxona xizmatlari sifati va turist qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlik. *O'zbekiston Iqtisodiyoti va Innovatsiyalar*, 10(1), 87–94.
7. Mamatqulov, O. (2023). O'zbekiston mehmonxonalarida xizmat sifati muammolari va ularni hal etish yo'llari. *Turizm va Innovatsiyalar ilmiy jurnali*, 5(2), 41–50.
8. WTTC. (2022). Global hotel service standards and customer experience. World Travel & Tourism Council. <https://wttc.org/Research>
Explore WTTC's in-depth reports on the Travel & Tourism industry, covering economic impact, sustainability, diversity, and technology.