

INNOVATION IQTISODIYOT

Ilmiy-amaliy elektron jurnal

ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА

Научно-практический электронный журнал

THE INNOVATION ECONOMY

Electronic Scientific and Practical Journal



2025 / 5



@QMI_Instituti



Qarshi shahri,
Mustaqillik ko'chasi 225 - uy



www.kstu.uz
www.ojs.qmii.uz

INNOVATION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON
JURNAL

3-jild
5-son
oktabr, 2025

October 2025
Volume 3
Number 5

ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА
Научно-практический
электронный журнал

THE INNOVATION ECONOMY
Electronic Scientific and Practical
Journal

INNOVATSION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON JURNAL

ISSN: 3030-315X

ojs.qmii.uz

Muassis:

Qarshi davlat texnika universiteti

Tahririyat Kengashi raisi:

R.X.Ergashev, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Qarshi davlat texnika universiteti

Tahririyat Kengashi raisi o'rinbosari:

S.N.Xamrayeva, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Qarshi davlat texnika universiteti

Mas'ul muharrir:

N.A.Ochilova, PhD, dotsent

Qarshi davlat texnika universiteti

Texnik muharrir:

F.F.Haqqulov, PhD

Qarshi davlat texnika universiteti

Jurnal har oyda bir marotaba elektron shaklda
jurnalning rasmiy sayti orqali nashr etiladi.

Tahririyat manzili:

180100, Qarshi shahri, Mustaqillik ko'chasi 225-uy

Tel.: +998 (75) 221 09 23

+998 (93) 902 72 63

Faks: +998 (75) 221 1395

E-mail: innoeconomic@qmii.uz

"Innovatsion iqtisodiyot" ilmiy - amaliy
O'zbekiston elektron jurnali ta'lim, fan va
innovatsiyalar Respublikasi Oliy vazirligi
huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi**
rayosatining 2025-yil 5-apreldagi 369-sonli
qarori bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan

Jurnalda quyidagi ruknlar asosida maqolalar nashr etiladi:

1. Nazariya va metodologiya
2. Raqamli iqtisodiyot
3. Mintaqa va tarmoqlar iqtisodiyoti
4. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik
5. Inson kapitali iqtisodiyoti
6. Menejment va marketing
7. Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
8. Moliya, kredit va investitsiya
9. Ekonometrika va statistika
10. Xizmat ko'rsatish va turizm sohasi

TAHRIRIYAT KENGASHI:

Tahririyat Kengashining xalqaro a'zolari:

Овчиников Виктор Николаевич - i.f.d., professor, akademik (Janubiy Federal
Universitet, Rossiya)

Солодовников Сергей Юревич - i.f.d., professor (Belorussiya milliy texnika
universiteti)

Сидиров Виктор Александрович - i.f.d., professor, (Kuban davlat universiteti)

Шевченко Игорь Викторович - i.f.d., professor (Kuban davlat universiteti, Rossiya)

Kusainov Xalel Xaymullayevich - i.f.d., professor (Qozog'iston davlat texnologiya
universiteti)

Samandarzoda Iskandar Hakim - i.f.d., i.f.d., professor (SH.Shotemur nomidagi
Tojikiston agrar universiteti)

Гибадуллин Артур Артурович Национальный исследовательский университет

Московский энергетический институт Войнаш Сергей Александрович

Казанский приволжский (федеральный) университет

Пуляева Валентина Николаевна Финансовый университет при Правительстве
РФ

Морковкин Дмитрий Евгеньевич Финансовый университет при Правительстве
РФ

Садриддинов Манучехр Исмоиддинович Международный университет
туризма и предпринимательства Таджикистана, Душанбе

Перская Виктория Вадимовна директор Института исследований

международных экономических отношений, Финансовый университет при
Правительстве РФ

Молчанов Игорь Николаевич Профессор экономического факультета.

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова

Басова Мария Михайловна Заместитель декана факультета налогов, аудита и
бизнес-анализа Финансовый университет при Правительстве РФ

Чупин Александр Леонидович Заместитель декана экономического факультета
Российский университет дружбы народов имени П.Лумумбы

Незамайкин Валерий Николаевич Профессор кафедры финансов и кредита

Российский государственный гуманитарный университет

Никонорова Алла Владимировна Доцент кафедры экономической теории
Финансовый университет при Правительстве РФ

Дмитриева Ольга Александровна Доцент кафедры налогов и налогового
администрирования факультета налогов, аудита и бизнес-анализа

Финансовый университет при Правительстве РФ

Швец Юрий Юрьевич Лаборатория управления инновациями, Институт
проблем управления Российской академии наук

Колосова Елена Валерьевна Лаборатория управления инновациями,

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова

Tahririyat Kengashi a'zolari:

Gulyamov Saidaxror Saidaxmedovich - i.f.d., professor, akademik

Bozorov Orifjon Shodiyevich - t.f.n., dotsent

Pardayev Mamayunus Qarshiboyevich - i.f.d., professor

Vaxabov Abduraxim Vasikovich - i.f.d., professor

Hakimov Obidjon Arzikulovich - i.f.d., professor

Navruz-zoda Baxtiyor Negmatovich - i.f.d., professor

Xatamov Ochildi Qurbonovich - i.f.d., professor

Fayziyeva Shirin Shodmonovna - i.f.n., professor

Jumayeva GulruxJo'raqulovna - i.f.n., professor

Egamberdiyeva Salima Raimovna - i.f.n., dotsent

Erkayeva Gulbahor Panjiyevna - i.f.n., professor

Amirqulov Shuhrat Olimovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Samiyeva Gulnoza Toxirovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Aliqulov Azamat Tuyg'unovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Aminov Fazlitdin Baxadirovich - i.f.n., dotsent

Xo'jaqulova Nigora Rustamovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Turobov Sherzod Alisherovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Alimova Munisa Yulchiyevna - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Ergasheva Nasiba Raxmatullayevna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Boboqulov Sanjar Baxromkulovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Djalilov Raxmonkul Hamidovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Nomazov Baxrom Bobomurodovich - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Alimxanova Nigora Alimxanovna - i.f.f.d. (PhD) dotsent

October 2025

Volume 3

Number 5

INNOVATION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON
JURNAL

ojs.qmii.uz

Mehmonxona biznesida xorij tajribalaridan foydalanish

Umurzaqova Gulnora Abdubannopovna

Использование зарубежного опыта в гостиничном бизнесе

Умурзакова Гулнора Абдубанноповна

Use of foreign experience in hotel business

Umurzakova Gulnora Abdubannopovna

Received: September 11, 2025 Revised: September 14, 2025

■ Accepted: September 15, 2025 ■ Published Online: October 1, 2025

- **Annotatsiya.** Ushbu maqolada mehmonxona biznesini rivojlantirishda xorijiy mamlakatlar tajribasidan foydalanishning nazariy va amaliy jihatlarini tahlil qilinadi. Xususan, xizmat ko'rsatish sifati, menejment tizimi, innovatsion yondashuvlar, marketing strategiyalari hamda inson resurslarini boshqarish bo'yicha xorijiy amaliyotlar o'rganilib, ularning O'zbekiston sharoitida qo'llash imkoniyatlari yoritiladi.
- **Kalit so'zlar:** mehmonxona biznesi, xorij tajribasi, xizmat sifati, menejment, innovatsiya, marketing, turizm.
- **Аннотация.** В статье анализируются теоретические и практические аспекты использования опыта зарубежных стран в развитии гостиничного бизнеса. В частности, изучается зарубежный опыт в области качества обслуживания, системы менеджмента, инновационных подходов, маркетинговых стратегий и управления персоналом, а также освещаются возможности его применения в условиях Узбекистана.
- **Ключевые слова:** гостиничный бизнес, зарубежный опыт, качество обслуживания, менеджмент, инновации, маркетинг, туризм.
- **Abstract.** This article analyzes the theoretical and practical aspects of using the experience of foreign countries in the development of the hotel business. In particular, foreign practices in the areas of service quality, management system, innovative approaches, marketing strategies and human resource management are studied, and the possibilities of their application in the conditions of Uzbekistan are highlighted.
- **Keywords:** hotel business, foreign experience, service quality, management, innovation, marketing, tourism.

KIRISH

Bugungi globallashuv davrida turizm sohasi jadal rivojlanib borar ekan, mehmonxona biznesining ham roli ortib bormoqda. Chunki xalqaro turizmning muvaffaqiyati ko'p jihatdan mehmonxona xizmatlarining sifati va ularning jahon standartlariga mosligiga bog'liqdir. Rivojlangan

davlatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, mehmonxona biznesida yuqori sifatli xizmat, mijozlar ehtiyojini chuqur o'rganish, innovatsion yondashuvlarni joriy etish va xodimlarni professional tayyorlash asosiy omillar hisoblanadi. Shu bois O'zbekistonda ham ushbu sohani rivojlantirishda xorijiy tajribalarni o'rganish va amaliyotga tatbiq etish alohida ahamiyat kasb etmoqda.

ADABIYOTLAR TAHLILI

Middletonning fikricha, zamonaviy turizm va mehmonxona biznesida marketing strategiyalari mijoz ehtiyojini chuqur tahlil qilish va xizmatlarni bozor talablari asosida moslashtirishga qaratilishi kerak [2]. U xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda innovatsion marketing yondashuvlari, mijoz bilan muloqotning interaktiv shakllari va mijoz sodiqligini shakllantirishning muhimligini ta'kidlaydi.

Walker o'zining "Introduction to Hospitality Management" asarida mehmonxona biznesining boshqaruv mexanizmlari, xodimlarni samarali tayyorlash va xizmat ko'rsatishda inson omilining hal qiluvchi o'rin tutishini yoritib bergan [3]. Muallifning fikricha, mehmonxona sanoatida muvaffaqiyatga erishish faqat texnologiyalardan foydalanish bilan emas, balki mijozlarni iliq kutib olish, ular bilan shaxsiy aloqani mustahkamlash orqali amalga oshiriladi.

Kandampully, Mok va Sparksning ilmiy tadqiqotlarida xizmat sifati menejmentining mehmonxona va turizm sohasidagi ahamiyati keng yoritilgan [4]. Ularning ta'kidlashicha, xizmat sifati nafaqat mijozlarning qoniqishini oshiradi, balki mehmonxonaning xalqaro miqyosda raqobatbardoshligini ham belgilaydi. Ayniqsa, xodimlarning kasbiy madaniyati va doimiy ravishda malaka oshirib borilishi xizmat sifatining barqarorligini ta'minlaydi.

Ninemeier va Perduening fikricha, mehmonxona va turizm sohalarida jahon miqyosida eng yirik va tez rivojlanayotgan industriyalardan biridir [5]. Ular bu sohada innovatsion boshqaruv usullarini joriy etish, marketing strategiyalarini takomillashtirish va turizmni barqaror rivojlantirish bo'yicha xalqaro tajribalarni chuqur tahlil qilganlar.

Goeldner va Ritchie o'z asarlarida turizmning asosiy tamoyillari, amaliyotlari va falsafasini ilmiy jihatdan yoritib, mehmonxona biznesida iqtisodiy, ijtimoiy va madaniy omillarning uyg'unligini ko'rsatganlar [6]. Ularning ta'kidlashicha, turizm sohasi va mehmonxona biznesi nafaqat iqtisodiy foyda keltiradi, balki xalqaro madaniy aloqalarni mustahkamlashga ham xizmat qiladi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Xalqaro mehmonxona industriyasida eng katta e'tibor xizmat ko'rsatish madaniyatiga qaratiladi. Masalan, Yaponiya, Janubiy Koreya va Singapur mehmonxonalarida xizmat ko'rsatish "omotenashi" prinsipi asosida tashkil etilgan bo'lib, mijozni samimiy kutib olish, uning ehtiyojini oldindan sezish va maksimal darajada qulaylik yaratishga qaratilgan. Bu tajribani O'zbekiston mehmonxonalarida ham keng tatbiq etish mumkin, chunki milliy qadriyatlarimizda

mehmondo'stlik qadimdan muhim o'rin tutadi.

G'arb davlatlarida, xususan, AQSh va Yevropaning yirik mehmonxonalarida menejment tizimi yuqori darajada avtomatlashtirilgan. Elektron rezervatsiya tizimlari, onlayn to'lov platformalari, "smart-room" texnologiyalari mehmonlarning vaqtini tejaydi va xizmatni shaffof qiladi. Bu tajriba hozirgi kunda O'zbekistonda ham bosqichma-bosqich joriy qilinmoqda. Ammo xorijiy tajriba shuni ko'rsatadiki, faqat texnologiya emas, balki inson omili ham juda muhim. Xodimlarning xorijiy tillarni bilishi, psixologik tayyorgarligi va professional etiketga rioya qilishi xizmat sifatini keskin oshiradi.

Shuningdek, marketing strategiyalarida ham xorijiy mehmonxona biznesi o'ziga xos yondashuvlarga ega. Masalan, Turkiya va BAA mehmonxonalarida "all inclusive" (hammasi kiritilgan) tizimi keng joriy etilgan bo'lib, bu nafaqat xizmatni qulay qiladi, balki turistik oqimni ham ko'paytiradi. Yevropa mamlakatlarida esa mehmonxona brendining ijtimoiy tarmoqlardagi obro'si, mijozlar sharhlari va ekologik barqarorlikka qaratilgan siyosat muhim ahamiyatga ega. Bugungi kunda O'zbekiston mehmonxona biznesi uchun ham "yashil turizm" konsepsiyasi va ekologik toza xizmat ko'rsatish strategiyalari dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Xorijiy tajribaning yana bir muhim jihati — inson resurslarini boshqarishdir. Masalan, Germaniya va Shveysariya mehmonxonalarida xodimlarni muntazam ravishda qayta tayyorlash va malaka oshirish dasturlari yo'lga qo'yilgan. Bu esa xizmat ko'rsatishda barqarorlik va sifatni kafolatlaydi. O'zbekistonda ham so'nggi yillarda turizm va mehmonxona sohasi uchun maxsus kollejlari, oliy o'quv yurtlari faoliyat ko'rsatmoqda. Ammo xorijiy tajribani inobatga olgan holda xodimlarni amaliy tayyorgarlikka yo'naltirish, ular uchun xalqaro stajirovkalarni tashkil qilish xizmat darajasini yanada oshiradi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Mehmonxona biznesida xorijiy tajribadan foydalanishda muhim yo'nalishlardan biri bu raqamli transformatsiya jarayonidir. Bugungi kunda rivojlangan davlatlarda mehmonxonalar mijozlarga xizmat ko'rsatishda raqamli platformalardan keng foydalanmoqda. Masalan, Yevropa va AQShda ko'plab mehmonxonalar mobil ilovalar orqali xonani bron qilish, eshikni smartfon yordamida ochish, xizmatlarni buyurtma qilish va to'lovni amalga oshirish imkoniyatlarini yaratgan. Bunday qulayliklar nafaqat mehmonlar uchun xizmat sifatini oshiradi, balki mehmonxona menejmenti uchun ham xarajatlarni kamaytiradi va ma'lumotlarni tezkor tahlil qilish imkonini beradi. O'zbekistonda ham so'nggi

yillarda ayrim yirik mehmonxonalarda shunday innovatsion texnologiyalar joriy qilina boshlagan, ammo ularni kengroq miqyosda joriy etish xorijiy tajriba asosida yanada jadallashtirilishi mumkin.

Xizmat ko'rsatish sohasida xorijiy tajribaning yana bir e'tiborga molik jihati bu barqaror turizm va ekologik standartlarni joriy etishdir. Skandinaviya mamlakatlarida, shuningdek Germaniya va Niderlandiyada mehmonxonalar ekologik toza energiya manbalaridan foydalanishga, chiqindilarni kamaytirishga, suv va elektr energiyasini tejimli ishlatishga alohida e'tibor qaratadi. Natijada mehmonxona nafaqat mijoz uchun qulay maskan, balki ekologik jihatdan mas'uliyatli tashkilot sifatida obro' qozonadi. O'zbekiston turizmi uchun ham "yashil mehmonxona" konsepsiyasini joriy etish dolzarb bo'lib, xorijiy tajribadan samarali foydalanish bu jarayonni tezlashtirishi mumkin.

Shuningdek, xorijiy mehmonxona biznesida mijozlar tajribasini boshqarish (Customer Experience Management – CEM) alohida yo'nalish sifatida shakllangan. Bu tizim mijozning mehmonxonaga kirganidan tortib chiqib ketguniga qadar bo'lgan barcha jarayonlarini tahlil qilib, uning qoniqish darajasini doimiy ravishda nazorat qilishni ko'zda tutadi. Masalan, AQShdagi yirik mehmonxona tarmoqlari mijozlarning fikr-mulohazalarini real vaqt rejimida yig'ib, xizmatni tezkor o'zgartirish orqali sodiqlikni ta'minlaydi. O'zbekiston mehmonxonalari ham mehmonlarning taklif va e'tirozlarini tizimli ravishda o'rganish va ular asosida xizmatni takomillashtirish xorij tajribasidan olinadigan eng muhim saboqlardan biridir.

Kadrlar tayyorlash masalasida ham xorijiy tajriba muhim ahamiyat kasb etadi. Masalan, Shveysariya, Singapur va Birlashgan Arab Amirliklarida mehmonxona menejmenti bo'yicha maxsus oliy maktablar faoliyat yuritib, ularning bitiruvchilari butun dunyoda talabgir hisoblanadi. Bu tizim nazariya va amaliyotni uyg'unlashtirishga qaratilgan bo'lib, talabalarning o'qish jarayonidayoq mehmonxonalar bilan bevosita ishlash tajribasini orttirishlariga imkon beradi. O'zbekistonda ham turizm va mehmonxona sohasi bo'yicha o'quv dasturlari mavjud, ammo xorijiy tajribani chuqur o'rganish, xalqaro akkreditatsiyaga ega dasturlarni joriy etish va talabalarni xorijiy amaliyotlarga yuborish orqali kadrlar tayyorlash sifatini yanada oshirish mumkin.

Xorijiy mehmonxona biznesi tajribasida alohida e'tibor qaratilgan yo'nalishlardan biri bu brend yaratish va imidj siyosatidir. Masalan, xalqaro miqyosdagi "Hilton", "Marriott" yoki "Hyatt" kabi yirik mehmonxona tarmoqlari nafaqat xizmat sifati, balki o'ziga xos brend qadriyatlar bilan ham mashhur. Ularning har biri mijoz ongida muayyan tasavvurlar uyg'otadi: yuqori qulaylik, hashamat, oila uchun moslik yoki biznes sayohatchilarga qulaylik. Brend imidji orqali mehmonxonalar o'z raqobatchilaridan ajralib turadi

va global miqyosda sodiq mijozlar bazasini shakllantiradi. O'zbekiston mehmonxonalari ham brend siyosatini to'g'ri yo'lga qo'yish, xalqaro standartlarga asoslangan yagona marketing konsepsiyasini ishlab chiqish xorijiy tajribani samarali qo'llashning muhim shartlaridan biridir.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Xulosa qilib aytganda, mehmonxona biznesini rivojlantirishda xorijiy tajribadan foydalanish sohaning barqaror va raqobatbardosh bo'lishi uchun muhim shartdir. Xizmat ko'rsatish madaniyati, menejment tizimi, innovatsiyalar, marketing strategiyalari va inson resurslarini boshqarish bo'yicha ilg'or amaliyotlarni O'zbekiston sharoitiga moslashtirish orqali turizm sohasi jadal rivojlanadi. Shu tariqa, xorijiy tajribani o'rganish va amaliyotga tatbiq etish nafaqat mehmonxona biznesi, balki butun turizm industriyasining xalqaro maydondagi nufuzini oshirishga xizmat qiladi.

Muallif haqida / Сведения об авторе / Author details

1. Umurzaqova Gulnora Abdubannopovna Andijon davlat texnika instituti doktoranti / Умурзакова Гулнора Абдубанноповна Аспирант Андижанского государственного технического института / Umurzakova Gulnora Abdubannopovna Doctoral student of Andijan State Technical Institute
 ► umurzaqovagulnora1@gmail.com
 ■ ORCID: 0009-0006-4695-5920

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

- [1]. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Turizm sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori. – Toshkent, 2019.
- [2]. Middleton, V. T. C., Fyall, A., Morgan, M., Ranchhod, A. Marketing in Travel and Tourism. – Oxford: Butterworth-Heinemann, 2009. – 536 p.
- [3]. Walker, J. R. Introduction to Hospitality Management. – New Jersey: Pearson Education, 2016. – 720 p.
- [4]. Kandampully, J., Mok, C., Sparks, B. Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure. – New York: Routledge, 2001. – 312 p.
- [5]. Ninemeier, J. D., Perdue, J. Discovering Hospitality and Tourism: The World's Greatest Industry. – New Jersey: Pearson, 2005. – 474 p.
- [6]. Goeldner, C. R., Ritchie, J. R. B. Tourism: Principles, Practices, Philosophies. – Hoboken: John Wiley & Sons, 2011. – 720 p.