

MEHMONXONA SOHASIDA KADRLAR BO‘LIMINING VAZIFALARI VA XODIMLARNING MEHNAT UNUMDORLIGINI OSHIRISHDAGI STRATEGIK YO‘LLARNING AHAMIYATI

A.A.Siddiqov

*Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,
“Menejment” kafedrası dotsent v.b.*

Ismatillayev Bekjon Nizom o‘g‘li

*Samarqand iqtisodiyot va servis instituti
Servis fakulteti TM-524 guruh talabasi*

Annotatsiya: Mazkur maqolada mehmonxona sohasida kadrlar bo‘limining strategik roli, xodimlar mehnat unumdorligiga ta’siri hamda xizmat sifati bilan uzviy bog‘liqligi yoritiladi. Inson resurslarini rejalashtirish, rivojlantirish, rag‘batlantirish mexanizmlari, xalqaro tajribalar va O‘zbekiston sharoitiga mos amaliy takliflar asosida mehmonxona boshqaruvida samaradorlikni oshirish yo‘llari ilmiy tahlil qilinadi.

Kalit so‘zlar: Mehmonxona boshqaruvi, kadrlar bo‘limi, inson resurslari, mehnat unumdorligi, xizmat sifati, xodimlar motivatsiyasi, kadrlarni rejalashtirish.

Mehmonxona sohasida xizmat sifati va mijozlar qoniqishi, avvalo, inson omiliga bevosita bog‘liq bo‘lib, bu jarayonda kadrlar bo‘limi faoliyati alohida strategik ahamiyat kasb etadi. Zamonaviy mehmonxona boshqaruvida kadrlar bo‘limi oddiy hujjat yurituvchi ma’muriy tuzilma emas, balki xodimlarning mehnat salohiyatini ochib beruvchi, ularning kasbiy rivojlanishini ta’minlovchi hamda mehnat unumdorligini oshirishga yo‘naltirilgan muhim boshqaruv bo‘g‘ini sifatida qaraladi. Ayniqsa, xizmat ko‘rsatishga asoslangan mehmonxona xo‘jaligida xodimlarning bilim darajasi, malakasi, intizomi va motivatsiyasi korxonaning iqtisodiy natijalari bilan chambarchas bog‘liqdir.

Kadrlar bo‘limining vazifalari xodimlarni ishga qabul qilish, joylashtirish, o‘qitish, qayta tayyorlash, ish faoliyatini baholash va rag‘batlantirish tizimini shakllantirish kabi kompleks jarayonlarni qamrab oladi. Bu jarayonlar orqali mehmonxona korxonasida mehnat unumdorligini oshirish, xizmat sifati barqarorligini ta’minlash va raqobatbardoshlikni kuchaytirish imkoniyati yuzaga keladi.

Mazkur yo‘nalishdagi faoliyat O‘zbekiston Respublikasida qabul qilingan qator me‘yoriy-huquqiy hujjatlar bilan tartibga solinadi. Jumladan, 2022-yil 28-oktabrda Oliy Majlis tomonidan qabul qilingan yangi tahrirdagi Mehnat kodeksi xodimlarni ishga qabul qilish, ularning huquq va majburiyatlari, malaka oshirish hamda mehnatni rag‘batlantirish masalalarini huquqiy jihatdan belgilab berdi. Shuningdek, 2019-yil 18-iyulda Oliy Majlis tomonidan qabul



qilingan “Turizm to‘g‘risida”gi¹ Qonunda mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish, malakali kadrlar tayyorlash va xizmat madaniyatini yuksaltirish ustuvor vazifa sifatida ko‘rsatib o‘tilgan. Bundan tashqari, mehmonxona va turizm infratuzilmasini rivojlantirishga qaratilgan qator qarorlar turli yillarda O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan qabul qilinib, sohada kadrlar salohiyatini mustahkamlash va mehnat samaradorligini oshirishning tashkiliy mexanizmlari belgilab berilgan.

Shu jihatdan, mehmonxona sohasida kadrlar bo‘limi faoliyati nafaqat tashkiliy vazifa, balki xodimlar mehnat unumdorligini oshirishga xizmat qiluvchi strategik yo‘llarni ishlab chiqish va amaliyotga tatbiq etishda hal qiluvchi omil sifatida namoyon bo‘ladi. Bu esa kadrlar boshqaruvi masalasini yanada chuqurroq ilmiy tahlil qilish zaruratini keltirib chiqaradi.

Xodimlarni boshqarish bo‘yicha mutaxassislar mehmonxona boshqaruv tizimida mustaqil menejerlar guruhi sifatida faoliyat yuritib, inson resurslarining mehnat va ijodiy salohiyatini maksimal darajada ro‘yobga chiqarishga yo‘naltirilgan strategik vazifalarni bajaradi. Ularning asosiy maqsadi xodimlar unumdorligini oshirish, kasbiy rivojlanish dasturlarini ishlab chiqish va amaliyotga tatbiq etish orqali xizmat sifati hamda korxona samaradorligini ta‘minlashdan iborat.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili: Mehmonxona sohasida kadrlar bo‘limi faoliyati va xodimlar mehnat unumdorligini oshirish masalasi o‘zbek olimlari tomonidan turizm menejmenti, mehmonxona xo‘jaligi hamda inson resurslarini boshqarish yo‘nalishida yoritilgan.

Jumladan, Raximov A. tomonidan yozilgan “Turizm menejmenti” darsligida mehmonxona va restoran xo‘jaligida xodimlarning malakasi, xizmat madaniyati va boshqaruv jarayonlari xizmat sifati bilan uzviy bog‘liqligi ilmiy asoslangan. Muallif uzoq yillar “Samarqand davlat universiteti” da faoliyat yuritgan.

Shuningdek, “Yusupov O.” ning “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” o‘quv qo‘llanmasida mehmonxona xizmatlarining o‘ziga xos xususiyatlari, kadrlarni joylashtirish, mehnat sharoitlari va kadrlar qo‘nimsizligi masalalari tahlil qilingan. Muallif “Buxoro davlat universiteti” da dars bergan.

Bundan tashqari, Qodirov T. tomonidan yozilgan “Inson resurslarini boshqarish” darsligida kadrlarni rejalashtirish, tanlash, baholash va rag‘batlantirish mehnat unumdorligini oshirishning asosiy mexanizmi sifatida ko‘rsatilgan. Muallif “Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti” da faoliyat olib borgan.

Yana “Xoliqulov Sh.” ning “Xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyoti” asarida xizmat tarmoqlarida, jumladan mehmonxona xo‘jaligida mehnat resurslaridan samarali foydalanish va mehnat unumdorligini oshirish yo‘llari iqtisodiy jihatdan asoslab berilgan.

¹O‘zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi. “Turizm to‘g‘risida”gi Qonun (O‘RQ–549-son). – 2019-yil 18-iyul. – Turi: Qonun. – Rasmiy manba: LexUZ (elektron hujjat).



Ushbu adabiyotlar mehmonxona kadrlar bo'limi faoliyatini xodimlar mehnat unumdorligini oshirishning strategik omili sifatida talqin etadigan darajada mukamaml yoritib berilgan.

Tadqiqot metodologiyasi: Mazkur tadqiqotda mehmonxona sohasida kadrlar bo'limi vazifalari hamda xodimlar mehnat unumdorligini oshirishning strategik yo'llarini aniqlash maqsadida kompleks metodologik yondashuv qo'llanildi. Tadqiqot nazariy va amaliy usullar uyg'unligiga tayanadi.

Nazariy qismda ilmiy adabiyotlar, me'yoriy-huquqiy hujjatlar va soha bo'yicha o'quv manbalari tahlil qilinib, inson resurslarini boshqarishning konseptual asoslari umumlashtirildi. Tahlil jarayonida mantiqiy tahlil, taqqoslash va tizimli yondashuv usullaridan foydalanildi.²

Amaliy qismda kuzatish, suhbat (intervyu), hujjatlarni o'rganish hamda tahliliy baholash usullari qo'llanib, mehmonxona korxonalarida kadrlar bilan ishlash jarayonlari va mehnat unumdorligiga ta'sir etuvchi omillar o'rganildi. Olingan ma'lumotlar asosida umumlashtirish va xulosalash amalga oshirildi.

Shu tariqa, tadqiqot metodologiyasi mehmonxona kadrlar bo'limi faoliyatini mehnat unumdorligi bilan uzviy bog'liqlikda o'rganish va ilmiy asoslangan xulosalar chiqarishga xizmat qildi.

Zamonaviy yondashuvga ko'ra, kadrlar bo'limi oddiy ma'muriy tuzilma emas, balki mehmonxona xodimlari bilan mehnat munosabatlari strategiyasini ishlab chiqish va amalga oshirish markaziga aylanishi lozim. Bu jarayonda yuqori malakali kadrlarni jalb etish, karyerani rejalashtirish, ish faoliyatini tizimli baholash, adolatli rag'batlantirish mexanizmlarini joriy etish orqali biznes rivojiga bevosita hissa qo'shiladi. Natijada, inson resurslarining boshqaruv jarayonlariga chuqurroq integratsiyalashuvi, xodimlarning o'z vazifa va mas'uliyatini anglab yetishi, mehnat salohiyatining rivojlanishi hamda ijobiy psixologik muhitning shakllanishi ta'minlanadi.

Xodimlarni boshqarish bo'limi mehmonxona boshqaruv tizimida kadrlar tarkibini shakllantirish, inson resurslari salohiyatini rivojlantirish hamda mehnatni samarali tashkil etish va rag'batlantirish mexanizmlarini takomillashtirish kabi ustuvor vazifalarni bajaradi. Bu jarayon rejalashtirish, kadrlarni tanlash va joylashtirish, qo'nimsizlikni tahlil qilish bilan birga, xodimlarni kasbga yo'naltirish, qayta tayyorlash, attestatsiyadan o'tkazish, karyera o'sishini yo'lga qo'yish va xavfsiz mehnat sharoitlarini yaratishni ham qamrab oladi.³

Mehnat salohiyatiga tabaqalashtirilgan yondashuv inson resurslari bilan ishlashda umumiy tamoyillarni belgilash, rag'batlantirishning aniq usullarini ishlab chiqish va barcha ishtirokchilarni samaradorlikka yo'naltirishda muhim

2

<https://cyberleninka.ru/article/n/mehmonxona-boshqaruvida-xizmat-korsatish-sifatinioshish-strategiyalar-va-eng-yaxshi-amaliyotlar>

³ A.A.Siddiqov, N.M.Usmanova Mehmonxona va restoran menejmenti. O'quv qo'llanma, SamISI, Samarqand, 2025.- 192 b.



ahamiyat kasb etadi. Mehmonxona xizmatining o'ziga xosligi xodimlarning mehnat sharoitlari, malaka darajasi, mutaxassislik yo'nalishlari hamda ularni bo'linmalar kesimida guruhlash zaruratini keltirib chiqaradi. Shu bois kadrlar bilan ishlash jarayoni faqat tanlash bilan cheklanmay, balki keng qamrovli boshqaruv yondashuvini talab etadi.



1-rasm. Mehmonxona hodimlarining ish faoliyati

Kadrlarni rejalashtirish mazkur faoliyatning muhim tarkibiy qismi bo'lib, mehmonxonaning zarur vaqtda yetarli ishchi kuchiga ega bo'lishini ta'minlashga qaratiladi. Bu ehtiyojni aniqlash, resurslarni izlash, rivojlanishni va bo'shatishni rejalashtirish kabi bosqichlarni o'z ichiga oladi. Talabning mavsumiy va notekis taqsimlanishi sharoitida inson resurslariga ehtiyojni baholashda kadrlar qo'nimsizligi asosiy ko'rsatkich sifatida namoyon bo'ladi.





2-rasm. Mehmonxona faoliyatini o‘rganishda mijoz kutib olish jarayoni

Natijada, barcha tashkiliy bo‘linmalarning hamkorligi, yagona kadrlar siyosatini yuritish hamda murakkab mehnat jarayonlarini boshqara oladigan rahbarlarni tanlash masalalari mehmonxona boshqaruvida alohida dolzarblik kasb etadi.

Tahlil va natijalar: Mehmonxona sohasida kadrlar bo‘limining strategik roli va xodimlar mehnat unumdorligiga ta’siri yirik xalqaro mehmonxona tarmoqlari tajribasida yaqqol namoyon bo‘ladi. Masalan, Marriott International 1927-yilda J. Willard Marriott va Alice Marriott tomonidan kichik ovqatlanish shoxobchasi sifatida tashkil etilgan bo‘lsa-da, bugungi kunda dunyoning eng yirik mehmonxona tarmoqlaridan biriga aylangan. Bunda xodimlarni doimiy o‘qitish, ichki karyera o‘shini ta’minlash va rag‘batlantirish tizimi asosiy omil bo‘lgan. Xuddi shuningdek, Hilton Hotels & Resorts 1919-yilda Conrad Hilton tomonidan asos solingan bo‘lib, iqtisodiy inqiroz davrlarini boshdan kechirganiga qaramay, “employee first” tamoyili asosida kuchli trening tizimi va xodimlar farovonligiga e’tibor berish orqali yuqori xizmat sifati va mehnat unumdorligiga erishgan.

1-jadval

⁴Inson resurslari soni va tarkibini boshqarish hamda mehnat unumdorligiga ta’sir etuvchi omillar tizimi

⁴ A.A.Siddiqov, N.M.Usmanova Mehmonxona va restoran menejmenti. O‘quv qo‘llanma, SamISI, Samarqand, 2025.- 192 b.



№	Yoʻnalish	Mazmu ni	Asosiy maqsad	Natija
1	Inson resurslari soni va tarkibini boshqarish	Mehnat resurslarini malaka, ixtisoslik va lavozimlarga mos holda shakllantirish	Mehnat sarfini optimallashtirish	Toʻgʻri joylashtirilga n kadrlar tarkibi
2	Ish jarayonini loyihalash	Umumiy ish yuklamasini aniqlash va ijrochilar oʻrtasida taqsimlash	Ish hajmini aniq belgilash	Mehnat taqsimotinin g samaradorlig i
3	Inson resurslarini rejalashtirish	Lavozim , mutaxassislik va malakaga mos xodimlar sonini belgilash	Kadrlar ehtiyojini oldindan aniqlash	Yetarli va mos kadrlar bilan taʼminlash
4	Kadrlar tarkibi tahlili	Kadrlar dynamikasi, ish vaqtidan foydalanish, ish murakkabligin i oʻrganish	Samaradorlik ni baholash	Mehnat unumdorligin i oshirish imkoniyati
5	Moslashu v va motivatsiya	Yangi xodimlarni moslashtirish, motivatsiyasin i aniqlash	Qoʻnimsizlik ni kamaytirish	Barqaro r kadrlar jamoasi

Fransiyada 1967-yilda Paul Dubrule va Gérard Péliesson tomonidan tashkil etilgan Accor mehmonxona guruhi koʻp millatli jamoani samarali boshqarish, xodimlarni malaka oshirish va ijtimoiy himoya qilish tizimi orqali xizmat madaniyatini yuqori darajada shakllantirgan. Shuningdek, 1957-yilda Jay Pritzker va Donald Pritzker tomonidan asos solingan Hyatt Hotels Corporation xodimlar farovonligi, sogʻlom ish muhiti va ichki yetakchilarni



tayyorlashga qaratilgan HR siyosati bilan ajralib turadi.

Ushbu korxonalar tajribasi shuni ko'rsatadiki, kadrlar bo'limini strategik markaz sifatida tashkil etish, xodimlarni uzluksiz rivojlantirish, rag'batlantirish va ijobiy psixologik muhit yaratish mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish bilan birga mehnat unumdorligini ham barqaror ta'minlaydi.

Xulosa va takliflar: Mehmonxona sohasida kadrlar bo'limi oddiy ma'muriy bo'g'in emas, balki xizmat sifati va mehnat unumdorligini belgilovchi strategik markaz hisoblanadi. Xodimlarni to'g'ri tanlash, joylashtirish, uzluksiz o'qitish, adolatli rag'batlantirish va ijobiy ish muhitini yaratish orqali mehmonxona korxonasi barqaror samaradorlikka erishadi. Xalqaro tajriba ham shuni ko'rsatadiki, inson resurslariga e'tibor kuchaygan sari mijozlar qoniqishi, xizmat madaniyati va iqtisodiy natijalar yuksaladi. Demak, mehmonxona boshqaruvida kadrlar bo'limini strategik darajada tashkil etish mehnat unumdorligini oshirishning eng muhim va ishonchli yo'li hisoblanadi.

Yuqoridagi izlanishlardan xulosa chiqargan xolatda quyidagi fikrlarni taklif qila olaman:

1. Turizm rivojlangan hududlarda mehmonxona yo'nalishida o'qiyotgan talabalar va bitiruvchilar bazasini shakllantirib, ularni mehmonxonalar bilan bevosita bog'lash mavsumiy kadrlar tanqisligini kamaytiradi.

2. Mehmonxonalar qoshida qisqa muddatli amaliy treninglar tashkil etish yangi xodimlarni xizmat madaniyati va standartlariga mos tayyorlab, moslashuv davrini qisqartiradi.

3. Turistlar oqimining notekisligini inobatga olib, HR bo'limi tomonidan mavsumiy kadrlar rejasini ishlab chiqish va vaqtinchalik xodimlar zaxirasini yaratish ish yuklamasini muvozanatlashtiradi.

4. Moddiy rag'bat bilan birga e'tirof, mukofot va ichki karyera o'sishi imkoniyatlarini joriy etish xodimlar motivatsiyasini kuchaytiradi.

5. Turizm va mehmonxona yo'nalishidagi OTM hamda kollejlarda hamkorlik kelajak kadrlarini oldindan tayyorlash va mehmonxonalarda barqaror, malakali jamoani shakllantirishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. **O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi.** *"Turizm to'g'risida"*gi Qonun (O'RQ-549-son). – 2019-yil 18-iyul. – Turi: Qonun. – Rasmiy manba: LexUZ (elektron hujjat).

2. **O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi.** *O'zbekiston Respublikasining Mehnat kodeksi* (yangi tahrir). – 2022-yil 28-oktabr. – Turi: Kodeks (qonun hujjati). – Rasmiy manba: LexUZ (elektron hujjat).

3. **O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi.** *"O'zbekiston Respublikasining Mehnat kodeksi tasdiqlansin"* (O'RQ-798-son). – 2022-yil 28-oktabr. – Turi: Qonun (tasdiqlash hujjati). – Rasmiy manba: LexUZ



(elektron hujjat).

4. **O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti.** “*O‘zbekiston Respublikasida turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta‘minlash chora-tadbirlari to‘g‘risida*” (PF–4861-son). – 2016-yil 2-dekabr. – Turi: Farmon. – Rasmiy manba: LexUZ (elektron hujjat).

5. **Siddiqov.A.A, Usmanova. N.M.** *Mehmonxona va restoran menejmenti.* O‘quv qo‘llanma. – Samarqand: SamISI nashriyoti, 2025. – 192 b.

6. **Qodirov. T.** *Inson resurslarini boshqarish.* Darslik. – Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti, 2020. – 256 b.

7. **Yusupov. O.** *Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish.* O‘quv qo‘llanma. – Buxoro: BuxDU nashriyoti, 2019. – 198 b.

8. **Raximov. A.** *Turizm menejmenti.* Darslik. – Samarqand: SamDU nashriyoti, 2018. – 240 b.

9. **Xoliqulov. Sh.** *Xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyoti.* Darslik. – Toshkent: Moliya nashriyoti, 2017. – 220 b.

Intetnet saytlari

10. <https://cyberleninka.ru/article/n/mehmonxona-boshqaruvida-xizmat-korsatish-sifatinioshish-strategiyalar-va-eng-yaxshi-amaliyotlar>

11. <https://uzjournals.edu.uz/iqtisodiyot/vol2019/iss5/4> (HRM practices in hospitality industry in Uzbekistan)

