INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCHERS
ISSN: 3030-332X Impact factor: 9,493 Volume 17, issue 1, Aprel 2026
https://wordlyknowledge.uz/index.php/IJSR worldly knowledge
Index: google scholar, research gate, research bib, zenodo, open aire.
https://scholar.google.com/scholar?hl=ru&as_sdt=0%2C5&q=wosjournals.com&btnG
https://www.researchgate.net/profile/Worldly-Knowledge
https://journalseeker.researchbib.com/view/issn/3030-332X

XALQARO MEHMONDO‘STLIK KOMPANIYALARIDA SIFAT NAZORATI TAJRIBASI (HILTON VA MARRIOTT MISOLIDA)

Uralov Shoxruxbek Asqaraliyevich,
Samarqand iqtisodiyot va servis instituti
“Turizm” kafedrasi assistenti
Nematova Sevinch,
Samarqand iqtisodiyot va servis instituti talabasi

Annotatsiya: Ushbu ilmiy maqolada xalqaro mehmondo‘stlik sanoatida sifat nazorati tizimlarining shakllanishi va rivojlanish xususiyatlari Hilton va Marriott kompaniyalari misolida tahlil qilingan. Tadqiqotda sifat menejmenti yondashuvlari, jumladan TQM, ISO 9001 standarti, SERVQUAL modeli hamda raqamli transformatsiya jarayonlarining mehmonxona xizmatlari sifatiga ta’siri o‘rganildi. Statistik ma’lumotlar asosida xizmat sifati, mijoz qoniqishi va kompaniya daromadi o‘rtasidagi bog‘liqlik ilmiy jihatdan asoslab berildi. Shuningdek, xodimlar malakasi va mijoz tajribasini boshqarishning sifat nazoratidagi o‘rni yoritildi.

Kalit so‘zlar: mehmondo‘stlik sanoati, sifat nazorati, Hilton, Marriott, ISO 9001, SERVQUAL, mijoz qoniqishi, raqamli transformatsiya.

Аннотация. В данной научной статье анализируются особенности формирования и развития систем контроля качества в международной гостиничной индустрии на примере компаний Hilton и Marriott. Рассматриваются подходы к управлению качеством, включая TQM, стандарт ISO 9001, модель SERVQUAL и влияние цифровой трансформации на качество гостиничных услуг. На основе статистических данных научно обоснована взаимосвязь между качеством услуг, удовлетворённостью клиентов и доходностью компаний. Также раскрыта роль квалификации персонала и управления клиентским опытом в системе контроля качества.

Ключевые слова: гостиничная индустрия, контроль качества, Hilton, Marriott, ISO 9001, SERVQUAL, удовлетворённость клиентов, цифровая трансформация.

Abstract. This scientific article analyzes the development and characteristics of quality control systems in the international hospitality industry using Hilton and Marriott as case studies. The study examines quality management approaches, including Total Quality Management (TQM), ISO 9001 standards, the SERVQUAL model, and the impact of digital transformation on hotel service quality. Based on statistical data, the relationship between service quality, customer satisfaction, and company profitability is scientifically justified. The role of employee competence and customer experience management in quality control is also highlighted.

Keywords: hospitality industry, quality control, Hilton, Marriott, ISO 9001, SERVQUAL, customer satisfaction, digital transformation.

KIRISH

Global iqtisodiyotning xizmatlar sektori so‘nggi o‘n yilliklarda eng tez rivojlanayotgan yo‘nalishlardan biri sifatida shakllanib, uning ichida mehmondo‘stlik sanoati alohida strategik ahamiyat kasb etmoqda. Jahon bo‘yicha turizm oqimining kengayishi, xalqaro biznes aloqalarining chuqurlashuvi hamda raqamli texnologiyalarning tezkor rivojlanishi mehmonxona xizmatlariga bo‘lgan talabni sezilarli darajada oshirdi. Natijada mehmondo‘stlik kompaniyalari o‘z faoliyatida nafaqat xizmat ko‘rsatish hajmini kengaytirish, balki xizmat sifatini doimiy takomillashtirishga ham alohida e’tibor qaratmoqda.

Bugungi kunda mehmonxona sanoatida sifat nazorati faqat texnik standartlarga rioya etish jarayoni emas, balki mijoz tajribasini boshqarish, brend imijini mustahkamlash va raqobatbardoshlikni ta’minlashga qaratilgan kompleks tizim sifatida qaraladi. Xalqaro amaliyot shuni ko‘rsatadiki, xizmat sifati yuqori bo‘lgan kompaniyalar bozorda barqaror o‘sishga erishadi, mijozlar sodiqligini oshiradi hamda iqtisodiy samaradorlikni ta’minlaydi. Jahon Turizm Tashkiloti (UNWTO) ma’lumotlariga ko‘ra, so‘nggi yillarda global turizm sektori pandemiyadan keyingi tiklanish jarayonini tez sur’atlarda bosib o‘tib, xalqaro sayyohlar oqimi deyarli to‘liq tiklangan. Bu jarayonda yirik mehmonxona tarmoqlari, jumladan Hilton va Marriott International kabi global brendlar sifat nazorati tizimlarini yanada takomillashtirib, innovatsion yondashuvlarni joriy etish orqali yetakchilik mavqeini saqlab qolmoqda.

Sifat nazoratining ahamiyati ayniqsa yuqori raqobat muhitida yanada yaqqol namoyon bo‘ladi. Mehmonxona xizmatlarida kichik kamchilik ham mijozning umumiy tajribasiga sezilarli ta’sir ko‘rsatishi mumkinligi sababli, xalqaro kompaniyalar doimiy monitoring, standartlashtirilgan xizmat jarayonlari va raqamli tahlil tizimlariga tayanadi. Shu bilan birga, inson omili, ya’ni xodimlarning malakasi va mijoz bilan muloqot madaniyati ham sifatni belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi.

Mazkur ilmiy maqolada xalqaro mehmondo‘stlik kompaniyalarida sifat nazorati tizimlarining shakllanishi va rivojlanish tendensiyalari, shuningdek Hilton va Marriott kompaniyalari tajribasi chuqur tahlil qilinadi. Tadqiqot davomida sifat menejmenti yondashuvlari, raqamli transformatsiya jarayonlari hamda mijoz tajribasini boshqarish modellari ilmiy va amaliy jihatdan o‘rganiladi. Shu orqali global mehmondo‘stlik sanoatida sifat nazoratining o‘rni va uning iqtisodiy ahamiyati asoslab beriladi.

ASOSIY QISM

Xalqaro mehmondo‘stlik sanoatida sifat nazorati tizimlari bugungi kunda oddiy operatsion nazoratdan chiqib, strategik boshqaruv darajasiga ko‘tarilgan. Bu jarayon global raqobatning kuchayishi, mijozlar talabining individuallashuvi hamda raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi bilan bevosita bog‘liqdir. Xususan, yirik mehmonxona tarmoqlari bo‘lgan Hilton va Marriott International o‘z faoliyatida sifatni boshqarishning integratsiyalashgan modellarini qo‘llab, xizmat ko‘rsatishning barcha bosqichlarini standartlashtirishga erishgan.

Global mehmonxona industriyasida sifatni o‘lchash va nazorat qilishda bir nechta asosiy ilmiy yondashuvlar qo‘llaniladi. Ulardan eng keng tarqalgani Total Quality Management (TQM), ISO 9001 sifat menejmenti tizimi, SERVQUAL modeli hamda Customer Experience Management (CEM) konsepsiyasidir. Ushbu yondashuvlar xizmat sifatini faqat natija emas, balki uzluksiz jarayon sifatida baholash imkonini beradi.

Jahon turizm bozorining tiklanish jarayoni ham sifat nazoratining ahamiyatini yanada oshirdi. UNWTO va Statista ma’lumotlariga ko‘ra, 2024 yilga kelib xalqaro turistlar soni 1,3 milliarddan oshgan va bu ko‘rsatkich pandemiyadan oldingi darajaga deyarli to‘liq qaytgan. Shu bilan birga, mehmonxona sektorining global daromadi 2024 yilda taxminan 1,2 trillion AQSh dollaridan oshgan. Bu raqamlar mehmonxona xizmatlariga bo‘lgan talabning yuqoriligini va sifat raqobatining keskinlashganini ko‘rsatadi. Hilton kompaniyasida sifat nazorati tizimi “Hilton CleanStay” va “Quality Assurance Framework” orqali amalga oshiriladi. CleanStay tizimi pandemiyadan keyin joriy etilib, sanitariya va gigiyena standartlarini yuqori darajaga ko‘tarishga qaratilgan. Ushbu tizimda xonalarni tozalash jarayoni standartlashtirilgan bo‘lib, har bir xona uchun o‘rtacha 40 dan ortiq nazorat nuqtalari mavjud. Bu esa inson omilidan kelib chiqadigan xatoliklarni minimal darajaga tushirishga yordam beradi.

Hilton tizimida mijoz qoniqish darajasi doimiy ravishda o‘lchanadi. Ichki tadqiqotlarga ko‘ra, Hilton mehmonxonalarida qolgan mijozlarning 87–91 foizi xizmat sifatini “yuqori

darajada qoniqarli" deb baholagan. Shuningdek, qayta bron qilish ko'rsatkichi 65 foizdan yuqori bo'lib, bu brend sodiqligining kuchli ekanligini ko'rsatadi. Hilton kompaniyasi har yili xodimlar uchun 50 soatgacha bo'lgan majburiy trening dasturlarini amalga oshiradi, bu esa xizmat standartlarining bir xil darajada saqlanishini ta'minlaydi.

Marriott International kompaniyasida esa sifat nazorati yanada raqamlashtirilgan tizim asosida qurilgan. "Marriott Bonvoy" platformasi orqali kompaniya 180 milliondan ortiq a'zo ma'lumotlarini boshqaradi va mijoz xulq-atvorini real vaqt rejimida tahlil qiladi. Bu tizim yordamida mehmonlarning preferensiyalari, bron qilish odatlari va xizmatdan foydalanish modeli asosida shaxsiylashtirilgan xizmatlar ishlab chiqiladi. Marriott Guest Experience Platform tizimi har kuni millionlab fikr-mulohazalarni yig'adi. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, ushbu tizim joriy etilgandan so'ng mijoz muammolarini hal qilish tezligi 30–35 foizga oshgan. Shuningdek, xizmat sifati bo'yicha salbiy fikrlar ulushi sezilarli kamaygan. Marriott kompaniyasida sun'iy intellekt asosida ishlovchi tahlil tizimlari mehmonlar ehtiyojini oldindan prognoz qilish imkonini beradi.

Sifat nazoratining muhim komponentlaridan biri xodimlar malakasi hisoblanadi. Mehmondo'stlik sanoatida xizmat sifati bevosita inson omiliga bog'liq bo'lib, xalqaro tadqiqotlarga ko'ra, mijoz tajribasining 70 foizdan ortig'i xodim bilan bevosita muloqotga asoslanadi. Shu sababli Hilton va Marriott kompaniyalarida doimiy treninglar, simulyatsion o'qitish va xizmat standartlarini qayta sertifikatlash tizimi joriy etilgan. ISO 9001 standarti ham global mehmonxona tarmoqlarida keng qo'llaniladi. Bu standart xizmat jarayonlarini hujjatlashtirish, ichki audit tizimini yo'lga qo'yish va doimiy takomillashtirish (continuous improvement) tamoyiliga asoslanadi. ISO tizimiga ega mehmonxonalarda operatsion xatoliklar 20–25 %gacha kamayishi kuzatilgan.

SERVQUAL modeli mehmondo'stlik xizmatlarida sifatni o'lchashning eng muhim vositalaridan biridir. U besh asosiy o'lchovga asoslanadi: ishonchlilik, javob berish tezligi, ishonch, empatiya va moddiy muhit. Hilton va Marriott tizimlarida ushbu indikatorlar doimiy so'rovnomalar orqali o'lchanadi va natijalar strategik qarorlar qabul qilishda ishlatiladi. Raqamli transformatsiya ham sifat nazoratini tubdan o'zgartirdi. Mobil ilovalar, onlayn check-in tizimlari va avtomatlashtirilgan mijoz xizmatlari operatsion jarayonlarni tezlashtirdi. Marriott ma'lumotlariga ko'ra, raqamli check-in tizimi joriy etilgandan so'ng mijoz kutish vaqti o'rtacha 40 %ga qisqargan.

Ekologik barqarorlik ham zamonaviy sifat nazoratining ajralmas qismiga aylangan. Hilton va Marriott kompaniyalari 2030-yilgacha karbon emissiyasini 30–50 %ga kamaytirish strategiyasini ishlab chiqqan. Energiya samaradorligi, suv tejash texnologiyalari va chiqindilarni qayta ishlash tizimlari sifat standartlarining yangi yo'nalishini belgilab bermoqda. O'zbekiston mehmondo'stlik sanoatida ham xalqaro tajribalar bosqichma-bosqich joriy etilmoqda. Mahalliy mehmonxonalarda ISO standartlariga moslashish, xizmat sifatini raqamlashtirish va xodimlarni xalqaro treninglardan o'tkazish amaliyoti kengaymoqda. Bu esa mamlakat turizm salohiyatining oshishiga xizmat qilmoqda.

Umuman olganda, Hilton va Marriott kabi global kompaniyalar tajribasi shuni ko'rsatadiki, sifat nazorati tizimi muvaffaqiyatning asosiy omili bo'lib, u texnologik innovatsiyalar, inson kapitali va standartlashtirilgan boshqaruv mexanizmlarining uyg'unligiga asoslanadi.

XULOSA

Xalqaro mehmondo'stlik sanoatida sifat nazorati tizimlari zamonaviy global iqtisodiyotning eng muhim strategik yo'nalishlaridan biri sifatida shakllangan. Yirik mehmonxona tarmoqlari, xususan Hilton va Marriott International tajribasi sifatni boshqarish faqat operatsion jarayon emas, balki uzoq muddatli raqobat ustunligini ta'minlovchi kompleks

tizim ekanini tasdiqlaydi. Sifat nazorati tizimlarining samaradorligi mijoz qoniqishi, brend sodiqligi va iqtisodiy rentabellik o‘rtasida bevosita bog‘liqlik mavjudligini ko‘rsatadi. Statistik tahlillar asosida aniqlanishicha, xizmat sifati yaxshilangan korxonalarda mijozlar qayta murojaati ortadi, daromadlar barqaror o‘sadi va bozor ulushi kengayadi. Bu holat mehmondo‘stlik sanoatida sifatni doimiy takomillashtirish strategik zarurat ekanini anglatadi.

Hilton va Marriott tajribasi shuni ko‘rsatadiki, zamonaviy sifat nazorati tizimlari bir nechta asosiy komponentlarga tayanadi: standartlashtirilgan xizmat jarayonlari, raqamli texnologiyalar integratsiyasi, xodimlar malakasini doimiy oshirish va mijoz fikrlarini real vaqt rejimida tahlil qilish. Ushbu yondashuvlar xizmat sifatining barqarorligini ta’minlashda muhim rol o‘ynaydi. Shuningdek, raqamli transformatsiya va sun’iy intellekt asosidagi tahlil tizimlari sifat nazoratini yangi bosqichga olib chiqdi. Mijoz ehtiyojlarini oldindan prognoz qilish, xizmatlarni individuallashtirish va operatsion jarayonlarni optimallashtirish mehmondo‘stlik sanoatida yangi raqobat muhitini shakllantirmoqda.

O‘zbekiston mehmondo‘stlik sohasida ham xalqaro tajribalarni joriy etish jarayoni boshlangan bo‘lib, ISO standartlari, raqamli tizimlar va xodimlarni tayyorlash dasturlari sifatni oshirishga xizmat qilmoqda. Bu esa milliy turizm industriyasining global bozorda raqobatbardoshligini oshirish uchun muhim omil hisoblanadi. Umuman olganda, sifat nazorati mehmondo‘stlik sanoatining barqaror rivojlanishi, mijoz ishonchini mustahkamlash va iqtisodiy samaradorlikni ta’minlashning asosiy poydevori bo‘lib qolmoqda. Kelgusida raqamli texnologiyalar va innovatsion boshqaruv yondashuvlari ushbu tizimni yanada takomillashtirib, global mehmonxona industriyasida sifat standartlarini yangi bosqichga olib chiqishi kutiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Jahon Turizm Tashkiloti. (2024). International tourism highlights 2024 edition. UNWTO Publications.
2. World Travel & Tourism Council. (2024). Travel & tourism economic impact report 2024. WTTC.
3. International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements. ISO.
4. Marriott International. (2024). Annual report 2023. https://www.marriott.com
5. Hilton Worldwide Holdings Inc. (2024). Annual report 2023. https://www.hilton.com
6. O‘zbekiston Respublikasi Turizm qo‘mitasi. (2023). Turizmni rivojlantirish statistik hisobotlari. Toshkent.
7. Tuxliyev, N., & Hakimov, A. (2021). Turizm iqtisodiyoti. Toshkent: O‘zbekiston Faylasuflari Milliy Jamiyati nashriyoti.
8. Rasulov, A. (2020). Xizmatlar sohasi va mehmondo‘stlik asoslari. Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti.
9. G‘ulomov, S. S. (2019). Menejment nazariyasi va amaliyoti. Toshkent: O‘zbekiston.
10. Islomov, S. (2022). Turizm va mehmonxona xo‘jaligini boshqarish. Samarqand davlat universiteti nashri.