ТУРИЗМ ВА МЕҲМОНДЎСТЛИК СОҲАСИДА ПСИХОЛОГЛАРНИНГ ЎРНИ: ЎЗБЕКИСТОН МЕҲМОНХОНАЛАРИ МИСОЛИДА КОМПЛЕКС ТАҲЛИЛ

Бекматов Камол Рихсибоевич
Туризм соҳаси бўйича тадқиқотчи
“Chevrolet Hotel Tour” МЧЖ раҳбари,
bekmatov76@gmail.com, +998 99 395 2928
Хакимова ХилолаТурсуновна
Психология соҳаси бўйича тадқиқотчи
+998 50 222 0109
https://doi.org/10.5281/zenodo.23118688

Аннотация: Мазкур мақолада туризм ва меҳмондўстлик соҳасида психологик омилларнинг аҳамияти ҳамда психолог мутахассисларнинг меҳмонхона хўжалигидаги функционал ўрни тадқиқ этилган. Тадқиқотнинг асосий эътибори меҳмонхона ходимларининг психологик барқарорлиги, эмоционал меҳнат, хизмат кўрсатиш маданияти, меҳмонлар билан коммуникация, конфликтларни бошқариш, касбий стресс, ишдан қониқиш ва меҳмонларнинг туристик тажрибаси ўртасидаги ўзаро боғлиқликка қаратилган.

Ўзбекистонда туризм инфратузилмасининг кенгайиши меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари сони ҳамда улардан фойдаланувчилар ҳажмини оширмоқда. Миллий статистика маълумотларига кўра, 2025 йилда меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари сони 2 257 тага етган, ушбу воситаларда жойлаштирилган ташриф буюрувчилар сони эса 3,38 млн кишини ташкил этган. 2019 йилга нисбатан объектлар сони икки баравардан ортиқ, жойлаштирилганлар сони эса қарийб 54 фоизга кўпайган. Бу ҳолат меҳмондўстлик соҳасида инсон ресурсларини, хусусан, психологик компетенцияларни ривожлантириш масаласини долзарблаштиради.

Мақолада Ўзбекистоннинг туризм соҳасини тартибга солувчи меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар, миллий статистика маълумотлари ва замонавий илмий ёндашувлар асосида психологнинг меҳмонхонадаги вазифалари тизимлаштирилган. Шунингдек, меҳмонхона корхоналари учун **“психологик меҳмондўстлик”** модели таклиф этилган.

Калит сўзлар: туризм, меҳмондўстлик, меҳмонхона, психолог, психологик хавфсизлик, эмоционал меҳнат, меҳмон тажрибаси, сервис, касбий стресс, эмоционал интеллект, гид, ходимлар фаровонлиги, Ўзбекистон туризми.

1. КИРИШ

Туризм XXI асрда иқтисодий ўсиш, янги иш ўринлари яратиш, ҳудудларни ривожлантириш ва мамлакатнинг халқаро имижини шакллантиришда муҳим соҳалардан бирига айланди.

Бироқ туризмнинг ўзига хос хусусияти шундаки, унинг асосий маҳсулоти кўп ҳолларда моддий эмас, балки **тажриба, ҳиссиёт ва хотира** кўринишида намоён бўлади.

Турист меҳмонхонага фақат хона учун пул тўламайди. У хавфсизлик, қулайлик, эътибор, ҳурмат ва ижобий эмоционал тажрибани ҳам сотиб олади.

Шу сабабли замонавий меҳмондўстликда:

моддий инфратузилма + хизмат сифати + инсон муносабати = меҳмон тажрибаси

формуласи муҳим аҳамият касб этади.

Ўзбекистонда туризм инфратузилмасининг ривожланиши ушбу масаланинг долзарблигини янада оширмоқда. Миллий статистика маълумотларига кўра, 2019-йилда меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари 1 051 та бўлган бўлса, 2025-йилда уларнинг сони 2 257 тага етган. 2019-йилда мазкур воситаларда 2,193 млн киши жойлаштирилган бўлса, 2025-йилда бу кўрсаткич 3,384 млн кишини ташкил этган.

Бундай ўсиш меҳмонхона саноатида фақат бинолар, хоналар ва технологияларга эмас, балки **инсон капиталига** ҳам инвестиция киритиш заруратини кучайтиради.

2. ТАДҚИҚОТ МАҚСАДИ

Тадқиқотнинг асосий мақсади — туризм ва меҳмондўстлик корхоналарида психологларнинг функционал ўрнини аниқлаш, ходимларнинг психологик ҳолати билан хизмат сифати ўртасидаги назарий боғлиқликни асослаш ҳамда Ўзбекистон меҳмонхоналари учун психологик хизматни ташкил этиш модели бўйича амалий таклифлар ишлаб чиқиш.

Мазкур мақсаддан келиб чиқиб қуйидаги вазифалар белгиланди:

1. Меҳмондўстлик соҳасининг психологик хусусиятларини таҳлил қилиш.
2. Меҳмонхона ходимларининг асосий психологик стресс омилларини аниқлаш.
3. Психологнинг меҳмонхонадаги вазифаларини тизимлаштириш.
4. Ходимлар психологик фаровонлиги ва хизмат сифати ўртасидаги назарий боғлиқликни ўрганиш.
5. Ўзбекистон меҳмонхона хўжалигининг ривожланиш динамикасини статистик жиҳатдан кўриб чиқиш.
6. Психологик меҳмондўстлик моделини ишлаб чиқиш.
7. Меҳмонхона корхоналари учун амалий тавсиялар бериш.

3. ТАДҚИҚОТ ОБЪЕКТИ ВА ПРЕДМЕТИ

Тадқиқот объекти — Ўзбекистон Республикасидаги меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситалари.

Тадқиқот предмети — меҳмонхона ходимларининг психологик ҳолати, меҳмонлар билан коммуникацияси, эмоционал меҳнати ва ушбу омилларнинг хизмат кўрсатиш жараёнига таъсири.

4. ТАДҚИҚОТ МЕТОДОЛОГИЯСИ

Мақолада аралаш тадқиқот методологиясидан фойдаланиш таклиф этилади.

4.1. Ҳужжатлар таҳлили

Ўзбекистонда туризм ва меҳмондўстлик соҳасини тартибга солувчи:

- Ўзбекистон Республикаси Қонунлари;
- Ўзбекистон Республикаси Президенти Фармон ва Қарорлари;
- Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси қарорлари;
- Ўзбекистон Республикаси Туризм Қўмитаси қарор ва низомлари;
- Меҳмонхона хизматларини сертификатлаштиришга оид миллий ва халқаро ҳужжатлар;
- Статистик маълумотлар.

контент-таҳлил усулида ўрганилади.

4.2. Статистик таҳлил

2019–2025 йиллар даврида:

- меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари сони;
- жойлаштирилган ташриф буюрувчилар сони;
- жойлар фонди

каби кўрсаткичлар таҳлил қилинади.

4.3. Сўровнома

Меҳмонхона ходимлари ўртасида 5 баллик Likert шкаласи асосида сўровнома ўтказиш таклиф этилади.

Масалан:

1 — мутлақо қўшилмайман
2 — қўшилмайман
3 — қисман қўшиламан
4 — қўшиламан
5 — тўлиқ қўшиламан

Сўровнома қуйидаги блокларни қамраб олиши мумкин:

Блок	Ўрганиладиган кўрсаткич
А	Касбий стресс
Б	Эмоционал чарчоқ
В	Раҳбарият қўллаб-қувватлаши
Г	Психологик хавфсизлик
Д	Ишдан қониқиш
Е	Меҳмон билан коммуникация
Ж	Конфликтларни бошқариш
З	Хизмат кўрсатиш мотивацияси

4.4. Интервью

Меҳмонхона раҳбарлари, администраторлар, рецепция ходимлари, гидлар ва психологлар билан ярим тузилмалаштирилган интервью ўтказиш мумкин.

4.5. Меҳмонлар сўровномаси

Меҳмонлардан:

- ходим муомаласи;

- меҳмонхонадаги психологик муҳит;
- хавфсизлик ҳисси;
- ходимнинг эътибори;
- шикоятларга муносабат;
- умумий таассурот

бўйича баҳолаш олинади.

5. ТАДҚИҚОТ ГИПОТЕЗАЛАРИ

Мақола доирасида қуйидаги илмий гипотезаларни илгари суриш мумкин.

H1

Меҳмонхона ходимларининг психологик фаровонлиги юқори бўлган сари уларнинг меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифати юқори бўлади.

H2

Касбий стресс даражаси ошиши меҳмонхона ходимларининг ишдан қониқиш даражасини пасайтиради.

H3

Раҳбариятнинг психологик қўллаб-қувватлаши ходимларнинг психологик хавфсизлигига ижобий таъсир қилади.

H4

Эмоционал интеллект даражаси юқори бўлган ходимларда меҳмонлар билан конфликтларни конструктив ҳал қилиш қобилияти юқори бўлади.

H5

Ходимларнинг психологик хавфсизлиги юқори бўлган меҳмонхоналарда жамоавий коммуникация ва хизмат кўрсатиш маданияти барқарорроқ бўлади.

H6

Психологик тренингларда мунтазам иштирок этган ходимларда меҳмонлар билан мураккаб коммуникацияларни бошқариш кўникмалари яхшиланади.

Бу гипотезаларни кейинги босқичда SPSS, R ёки Python ёрдамида корреляцион, регрессион ва фактор таҳлили орқали текшириш мумкин.

6. ЎЗБЕКИСТОН МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИНГ РИВОЖЛАНИШ ДИНАМИКАСИ

Ўзбекистон миллий статистика маълумотлари меҳмонхона инфратузилмаси сўнгги йилларда сезиларли кенгайганини кўрсатади.

1-жадвал. Ўзбекистонда меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари динамикаси:

Йил	Объектлар сони	Жойлаштирилганлар, минг киши
2019	1 051	2 193,4
2020	1 156	702,8
2021	1 085	1 217,0
2022	1 167	2 250,3
2023	1 387	2 524,3
2024	2 383	2 864,3
2025	2 257	3 383,7

Манба: Ўзбекистон Миллий статистика қўмитаси, SIAT маълумотлари.

Жадвалдан кўринадики, 2020 йилда пандемия таъсирида жойлаштирилганлар сони кескин камайган. Кейинги йилларда эса туризм фаолияти тикланиб, меҳмонхоналардан фойдаланувчилар сони ўсган.

2019–2025 йилларда меҳмонхона ва шунга ўхшаш объектлар сони тахминан **114,7 фоизга**, жойлаштирилган ташриф буюрувчилар сони эса тахминан **54,3 фоизга** ўсган.

Бу ерда муҳим илмий масала пайдо бўлади:

Инфратузилманинг жадал ўсиши автоматик равишда хизматнинг психологик сифатини ҳам оширадими?

Мазкур савол меҳмонхона психологияси бўйича эмпирик тадқиқотлар учун муҳим йўналиш ҳисобланади.

7. МЕҲМОНХОНА ХОДИМИНИНГ ПСИХОЛОГИК ПОРТРЕТИ

Меҳмонхона ходими доимий равишда инсонлар билан мулоқот қилади.

Унинг касбий фаолиятида қуйидаги психологик сифатлар муҳим:

- эмоционал барқарорлик;
- сабр;
- эмпатия;
- мулоқот маданияти;
- ўзини назорат қилиш;
- стрессга чидамлилик;
- тез қарор қабул қилиш;
- конфликтни бошқариш;
- маданиятлараро сезгирлик;
- жамоада ишлаш қобилияти.

Шу билан бирга, ходимдан доимий равишда «хушмуомала бўлиш»ни талаб қилишнинг ўзи етарли эмас.

Агар ташкилотда:

- иш юкламаси юқори;
- дам олиш имконияти чекланган;
- раҳбарият билан коммуникация ёмон;

- ходим фикри эшитилмаса;
- мукофотлаш тизими адолатсиз деб қабул қилинса,

ташқи хушмуомалалик узоқ муддатли психологик барқарорликни таъминламаслиги мумкин.

8. ЭМОЦИОНАЛ МЕҲНАТ ВА МЕҲМОНХОНА ХОДИМИ

Меҳмонхона ходими баъзан ички ҳолатидан қатъи назар, меҳмон олдида ижобий эмоционал ҳолатни намоён қилиши керак.

Масалан, ходим чарчаган бўлса ҳам:

“Хуш келибсиз! Сизга қандай ёрдам беришим мумкин?”

деб мурожаат қилади.

Бу профессионал сервиснинг бир қисми.

Аммо эмоционал меҳнатнинг доимий ва юқори даражада бўлиши ходимда эмоционал чарчоқни келтириб чиқариши мумкин.

Шу сабабли психолог:

“Доимо табассум қил”

деган талаб ўрнига:

“Стрессни бошқариш + ҳиссиётни англаш + профессионал коммуникация”

моделини шакллантириши керак.

9. ЎЗБЕКИСТОН МЕҲМОНХОНАЛАРИ УЧУН АМАЛИЙ КЕЙС

Ўзбекистон меҳмонхоналарини шартли равишда уч гуруҳга ажратиб таҳлил қилиш мумкин:

Меҳмонхона тури	Асосий психологик вазифа
Катта шаҳар меҳмонхонаси	Халқаро меҳмонлар ва кўп тилли коммуникация
Вилоят/туман меҳмонхонаси	Шахсий муносабат ва маҳаллий меҳмондўстлик
Оилавий меҳмон уйи/хостел	Меҳмон билан яқин ва норасмий коммуникация

Вилоят меҳмонхонаси мисоли

Масалан, вилоятдаги 20–40 ўринли меҳмонхонада бир ходим бир вақтнинг ўзида:

- рецепция;
- бронлаш;
- меҳмонни кутиб олиш;
- шикоятларни қабул қилиш;
- телефон қўнғироқларига жавоб бериш

вазифаларини бажариши мумкин.

Бундай ҳолатда психологик юклама катта меҳмонхонадаги тор ихтисослашган вазифалардан фарқ қилади.

Шунинг учун Ўзбекистонда меҳмонхона психологияси бўйича ягона модел билан чекланиб қолмасдан, **меҳмонхона ҳажми ва ҳудуд хусусиятига мос психологик хизмат моделини** ишлаб чиқиш мақсадга мувофиқ.

10. ПСИХОЛОГИК МЕҲМОНДЎСТЛИК МОДЕЛИ

Мақоланинг илмий-амалий янгиликларидан бири сифатида **«Психологик меҳмондўстлик модели»** таклиф этилади.

Модель беш босқичдан иборат:

I. Ходимнинг ички ҳолати
Психологик фаровонлик
↓

II. Коммуникация
Эмпатия + эмоционал интеллект
↓

III. Муаммони ҳал қилиш
Конфликтология + стресс-менежмент
↓

IV. Меҳмон тажрибаси
Қулайлик + ишонч + ижобий ҳиссиёт
↓

V. Ташкилот натижаси
Қониқиш + қайта ташриф + ижобий тавсия + корпоратив обрў

Ушбу модель:

ходим → муносабат → меҳмон → таассурот → ташкилот

занжирини ифодалайди.

11. ПСИХОЛОГНИНГ МЕҲМОНХОНАДАГИ ФУНКЦИОНАЛ ВАЗИФАЛАРИ

2-жадвал. Меҳмонхона психологининг асосий вазифалари

Йўналиш	Психолог вазифаси	Кутиладиган натижа
Диагностика	Ходимларнинг стресс ҳолатини ўрганиш	Муаммони эрта аниқлаш
Тренинг	Эмоционал интеллект	Коммуникация яхшиланиши
Конфликт	Низоларни таҳлил қилиш	Конфликтлар камайиши
HR	Ходим мотивациясини ўрганиш	Кадрлар барқарорлиги
Раҳбарият	Психологик бошқарув бўйича маслаҳат	Жамоа муҳити яхшиланиши
Меҳмон	Мураккаб меҳмонлар билан ишлаш алгоритмлари	Шикоятларни конструктив бошқариш
Профилактика	Эмоционал чарчоқнинг олдини олиш	Ходим фаровонлиги

12. ПСИХОЛОГИК ХАВФСИЗЛИК

Замонавий ташкилот психологиясида психологик хавфсизлик муҳим тушунчалардан бири ҳисобланади.

Меҳмонхона ходими:

- хато қилганда уни яширмаслиги;
- муаммони раҳбариятга айта олиши;
- меҳмон шикоятини очиқ билдириши;
- таклиф бериши;
- савол беришдан қўрқмаслиги

керак.

Агар ходим ҳар бир хато учун жазоланишдан қўрқса, муаммолар яширилиши мумкин. Шу сабабли меҳмонхона раҳбариятида:

“Хатони яшириш эмас — муаммони эрта аниқлаш”
тамойилини шакллантириш мақсадга мувофиқ.

13. МЕҲМОНХОНАДА ПСИХОЛОГИК МОНИТОРИНГ ТИЗИМИ

Меҳмонхоналарда ҳар чоракда қисқа психологик мониторинг ўтказиш таклиф этилади.

3-жадвал. Психологик мониторинг индикаторлари

Индикатор	**Ўлчаш усули**
Касбий стресс	1–5 баллик шкала
Ишдан қониқиш	1–5 баллик шкала
Раҳбарият қўллаб-қувватлаши	1–5 баллик шкала
Жамоавий муносабат	1–5 баллик шкала
Эмоционал чарчоқ	тест/анкета
Меҳмонлар билан конфликт	ойлик статистика
Меҳмон шикоятлари	PMS/CRM маълумотлари
Ходимлар алмашинуви	HR статистикаси
Меҳмон қониқиши	анкета/review

Бу кўрсаткичларни биргаликда таҳлил қилиш меҳмонхона раҳбариятига фақат **“қанча меҳмон келди?”** эмас, балки:

“Меҳмонга хизмат қилаётган инсоннинг ўзи қандай ҳолатда?”
деган саволга ҳам жавоб олиш имконини беради.

14. ЎЗБЕКИСТОНДА МЕҲМОНХОНА СОҲАСИНИ ТАРТИБГА СОЛУВЧИ АСОСИЙ ҲУҚУҚИЙ ҲУЖЖАТЛАР

Тадқиқотнинг ҳуқуқий базасини шакллантиришда қуйидаги ҳужжатлар муҳим аҳамиятга эга:

1. Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги Қонуни

2019-йил 18-июлдаги ЎРҚ-549-сонли Қонун Ўзбекистон туризм соҳасининг ҳуқуқий асосларидан бирини белгилаган. Мақолада мазкур Қонуннинг амалдаги таҳрири LexUZ орқали алоҳида текшириб қўлланиши лозим.

2. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2020-йил 10-июлдаги 433-сонли қарори

Ушбу ҳужжат туризм соҳасини тиклаш ва ривожлантириш, жумладан, жойлаштириш воситалари, уларни таснифлаш ва сертификатлаштириш масалаларини тартибга солади.

Ҳужжатда жойлаштириш воситаларига меҳмонхоналар, туристик базалар, дам олиш уйлари, pansionatлар, кемпинглар, мотеллар, меҳмон уйлари, санаторийлар ва бошқа тегишли объектлар киритилган.

3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2024-йил 7-сентябрдаги 550-сонли қарори

Меҳмонхона хўжалиги фаолиятини давлат томонидан қўллаб-қувватлашга оид тартибларни белгилайди.

4. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2023-йил 27-ноябрдаги 622-сонли қарори

Оилавий меҳмон уйлари, хостеллар, ўтовли ва чодирли оромгоҳлар фаолиятини ташкил этиш ҳамда улар бўйича давлат хизматлари тизимини тартибга солади.

5. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2024-йил 30-декабрдаги 915-сонли қарори

Туристик кластерларни ташкил этиш ва уларга мақом бериш тартибини белгилайди. Қарорда туристик кластер таркибида туроператор, меҳмонхона, транспорт ва хизмат кўрсатиш йўналишларининг ўзаро боғлиқлиги назарда тутилган.

6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2024-йил 12-январдаги PF-9-сонли Фармони

Хорижий туристлар оқимини ошириш ва ички туризмни жадаллаштиришга қаратилган чора-тадбирларни белгилаган. Ҳужжатда замонавий меҳмонхоналар ва туризм марказларини ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилган.

15. МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАРДА ПСИХОЛОГИК ОМИЛНИНГ ЎРНИ

Ўзбекистондаги туризм ва меҳмонхона соҳасига оид меъёрий ҳужжатлар асосан:

- хизмат сифати;
- хавфсизлик;
- инфратузилма;
- санитария;
- сертификатлаш;
- жойлаштириш;
- давлат хизматлари;
- туризм инфратузилмаси

каби масалаларни тартибга солади.

Шундан келиб чиқиб, мақоланинг илмий янгилиги сифатида қуйидаги масалани илгари суриш мумкин:

Меҳмонхона хизматининг сифатини баҳолашда моддий-инфратузилмавий мезонлар билан бир қаторда инсон ресурсларининг психологик ҳолати ва психологик меҳмондўстлик индикаторларини ҳам илмий-амалий жиҳатдан ўрганиш зарур.

Бу мавжуд стандартларнинг ўрнини босиш эмас, балки хизмат сифатини инсон омили нуқтаи назаридан тўлдирувчи ёндашув сифатида қаралади.

16. ИЛМИЙ ЯНГИЛИК

Мақоланинг илмий янгилиги қуйидаги йўналишларда ифодаланиши мумкин:

Биринчидан, туризм ва меҳмондўстликда психологнинг роли фақат ходимга индивидуал маслаҳат бериш эмас, балки **“ходим–жамоа–меҳмон–ташкилот”** тизимидаги жараёнларни бошқариш билан боғлиқ экани асосланади.

Иккинчидан, “психологик меҳмондўстлик” тушунчаси таклиф этилиб, у ходим фаровонлиги, эмоционал интеллект, психологик хавфсизлик, коммуникация ва меҳмон тажрибасининг ўзаро боғлиқ тизими сифатида талқин қилинади.

Учинчидан, меҳмонхона психологининг функционал вазифалари диагностика, профилактика, тренинг, конфликтология, HR-қўллаб-қувватлаш ва меҳмон тажрибасини яхшилаш йўналишлари бўйича тизимлаштирилади.

Тўртинчидан, меҳмонхона хизматлари сифатини баҳолашга психологик индикаторларни киритиш концептуал жиҳатдан таклиф этилади.

Бешинчидан, Ўзбекистон меҳмонхоналари учун психологик мониторингнинг амалий индикаторлари ишлаб чиқилади.

17. МЕҲМОНХОНА УЧУН “ПСИХОЛОГИК СЕРВИС ИНДЕКСИ”

Мақолада келгусида эмпирик тадқиқотлар орқали текшириш мумкин бўлган **Психологик сервис индекси (PSI)**ни ишлаб чиқиш таклиф этилади.

Индекс бешта асосий компонентдан иборат бўлиши мумкин:

PSI = 0,20E + 0,20S + 0,20C + 0,20M + 0,20P

бу ерда:

- **E** — эмоционал интеллект;
- **S** — психологик хавфсизлик;
- **C** — коммуникация сифати;
- **M** — меҳмон қониқиши;
- **P** — ходим психологик фаровонлиги.

Ҳар бир компонент 0–100 баллик шкалада ўлчаниши мумкин.

Бироқ ушбу формула ҳозирча **концептуал модел** ҳисобланади. Унинг статистик ишончлилиги реал меҳмонхоналарда ўтказиладиган эмпирик тадқиқот натижалари асосида текширилиши керак.

18. АМАЛИЙ ТАВСИЯЛАР

Ўзбекистон меҳмонхоналарида психологик хизматни жорий этиш учун қуйидаги чораларни таклиф қилиш мумкин:

1. Штат психологи

Катта меҳмонхоналарда штат психологи лавозимини жорий қилиш.

2. Аутсорсинг психолог

Кичик меҳмонхоналар учун ҳафталик ёки ойлик асосда психолог хизматидан фойдаланиш.

3. Психологик тренинглар

Ҳар чоракда:

- стресс;
- конфликт;
- эмоционал интеллект;
- меҳмон билан мулоқот;
- маданиятлараро коммуникация

бўйича тренинглар ташкил этиш.

4. Янги ходимлар учун психологик адаптация

Янги ишга кирган ходимга фақат вазифалар эмас, балки меҳмонхона корпоратив маданияти ва коммуникация стандартларини ҳам ўргатиш.

5. “Қийин меҳмон” алгоритми

Ходимлар учун конфликтли меҳмон билан ишлашнинг аниқ алгоритмини ишлаб чиқиш.

6. Махфий психологик маслаҳат

Ходим ўз муаммосини раҳбарга эмас, мустақил психологга билдириш имкониятига эга бўлиши.

7. Раҳбарлар учун психологик менеджмент

Психологик муҳитнинг асосий қисми раҳбарнинг бошқарув услуби билан боғлиқ бўлгани учун директор ва бўлим бошлиқлари учун махсус тренинглар ўтказиш.

19. ТАДҚИҚОТНИНГ КУТИЛАЁТГАН НАТИЖАЛАРИ

Агар таклиф этилган методика асосида Ўзбекистон меҳмонхоналарида эмпирик тадқиқот ўтказилса, қуйидаги натижаларни аниқлаш мумкин:

1. Ходимлардаги асосий стресс манбалари.
2. Психологик хавфсизлик даражаси.
3. Ходимлар ишдан қониқишининг асосий омиллари.
4. Меҳмонлар шикоятларида психологик омилларнинг улуши.

5. Эмоционал интеллект ва хизмат сифати ўртасидаги корреляция.
6. Раҳбарият қўллаб-қувватлаши ва ходимлар барқарорлиги ўртасидаги боғлиқлик.
7. Психологик тренингларнинг хизмат сифатига таъсири.

Шу билан бирга, ушбу кўрсаткичларнинг барчаси эмпирик маълумотлар асосида тасдиқланиши лозим.

20. ХУЛОСА

Ўзбекистонда туризм ва меҳмондўстлик соҳаси жадал ривожланиб, меҳмонхона инфратузилмаси кенгайиб бормоқда. Бироқ туризмнинг барқарор рақобатбардошлиги фақат меҳмонхоналар сони, хоналар фонди ёки моддий-техник база билан белгиланмайди.

Меҳмонхона хизматининг марказида инсон туради.

Меҳмонхонадаги энг замонавий технология ҳам меҳмонга қўпол муносабат қилган ходимнинг салбий таассуротини тўлиқ бартараф эта олмаслиги мумкин.

Шунинг учун меҳмондўстлик соҳасида инсон ресурсларини бошқаришнинг психологик жиҳатларини кучайтириш муҳим.

Мақолада таклиф этилган ёндашувга кўра, психолог меҳмонхонада:

маслаҳатчи + тренер + конфликтолог + HR-қўллаб-қувватловчи + психологик муҳит таҳлилчиси

сифатида иштирок этиши мумкин.

Ўзбекистон меҳмонхона хўжалигида психологик хизматни жорий этишнинг энг мақбул шакли меҳмонхона ҳажми, хизмат тури ва меҳмонлар таркибига қараб фарқланиши мумкин.

Катта меҳмонхоналарда штат психологи, ўрта меҳмонхоналарда аутсорсинг психолог, кичик меҳмонхоналарда эса даврий психологик аудит ва тренинглар модели қўлланиши мумкин.

Мақолада илгари сурилган **“Психологик меҳмондўстлик” концепцияси** ходимнинг психологик фаровонлиги, эмоционал интеллект, психологик хавфсизлик, коммуникация ва меҳмон тажрибасини ягона тизимда кўриш имконини беради.

Унинг асосий формуласи қуйидагича ифодаланиши мумкин:

Соғлом ходим → сифатли мулоқот → ишончли хизмат → ижобий таассурот → содиқ меҳмон.

Шундай қилиб, келажак меҳмонхонаси фақат **“ақлли меҳмонхона”** эмас, балки **“инсонни тушунадиган меҳмонхона”** бўлиши керак.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР

1. Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги Қонуни, 2019 йил 18 июль, ЎРҚ-549-сон.
2. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2020 йил 10 июлдаги 433-сон қарори — Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини тиклаш ва ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар яратиш чора-тадбирлари тўғрисида.

3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2023 йил 27 ноябрдаги 622-сон қарори — Оилавий меҳмон уйлари, хостеллар, ўтовли ва чодирли оромгоҳлар фаолиятини ташкил этиш тўғрисида.
4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2024 йил 12 январдаги PF-9-сон Фармони — Республикага хорижий туристлар оқимини кескин ошириш ҳамда ички туризмни янада жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида.
5. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2024 йил 7 сентябрдаги 550-сон қарори — Меҳмонхона хўжалиги фаолиятини давлат томонидан қўллаб-қувватлаш соҳасидаги айрим норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни тасдиқлаш тўғрисида.
6. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2024 йил 30 декабрдаги 915-сон қарори — Туристик кластерлар фаолиятини ташкил этиш бўйича чора-тадбирлар тўғрисида.
7. Ўзбекистон Республикаси Миллий статистика қўмитаси. SIAT статистик маълумотлар базаси: меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари сони ҳамда уларда жойлаштирилган ташриф буюрувчилар сони.
8. Saito, H., Brozović, D., & Baum, T. Well-being of hospitality employees: A systematic literature review. International Journal of Hospitality Management, 2025.
9. Wong, A. K. F., Kim, S., Gamor, E., Koseoglu, M. A., & Liu, Y. Advancing Employees' Mental Health and Psychological Well-being Research in Hospitality and Tourism. Journal of Hospitality & Tourism Research, 2025.
10. Jung, H.-S., Hwang, Y.-H., & Yoon, H.-H. Impact of Hotel Employees' Psychological Well-Being on Job Satisfaction and Pro-Social Service Behavior. Sustainability, 2023.
11. Liu, C. Y. N., Lei, Z., & Gan, M. The effects of perceived trust and psychological safety on the emotions and behaviour of hotel employees. Humanities and Social Sciences Communications, 2025.
12. Zhang, H., Filep, S., Matteucci, X., Vada, S., & Moyle, B. Positive Psychology Interventions for Hospitality Management. International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 2025.