



<https://doi.org/10.5281/zenodo.20773718>

MEHMONDO‘STLIK INDUSTRIYASIDA INSON KAPITALINING O‘RNI VA RAQOBATBARDOSHLIKKA TA’SIRI

S.O.Raximov, SamISI turizm kafedrası assistenti

Annotatsiya: Ushbu maqolada mehmondo‘stlik industriyasida inson kapitalining o‘rni va uning raqobatbardoshlikka ta’siri keng yoritilgan. Inson kapitali – xodimlarning bilim, ko‘nikma, malaka va tajribasi – xizmatlar sifatini belgilovchi asosiy omil sifatida ko‘rib chiqilgan. Xizmatlar sifati, innovatsiyalarni joriy etish, brend imidjini shakllantirish va mijozlar sodiqligini ta’minlashda inson kapitalining hal qiluvchi roli tahlil qilingan. Iqtisodiy ta’sir sifatida daromadlarning ortishi, mijozlar qoniqish darajasining ko‘tarilishi va global raqobatbardoshlikning mustahkamlanishi ko‘rib chiqilgan. Xalqaro tajriba misollari bilan O‘zbekiston amaliyoti taqqoslanib, istiqbollar haqida xulosa chiqarilgan.

Abstract: This article provides a comprehensive analysis of the role of human capital in the hospitality industry and its impact on competitiveness. Human capital – employees’ knowledge, skills, qualifications, and experience – is examined as a key factor determining service quality. The role of human capital in improving service quality, implementing innovations, building brand image, and ensuring customer loyalty is discussed. Economic impacts such as increased revenues, higher customer satisfaction, and strengthened global competitiveness are highlighted. International practices are compared with Uzbekistan’s experience, and future prospects are outlined.

Kalit so‘zlar: Mehmondo‘stlik industriyasi, inson kapitali, xizmatlar sifati, innovatsiyalar, brend imidji, mijozlar sodiqligi, raqobatbardoshlik, iqtisodiy ta’sir, malaka oshirish, global tajriba.

Keywords: Hospitality industry, human capital, service quality, innovations, brand image, customer loyalty, competitiveness, economic impact, training, global experience.

Mehmondo‘stlik industriyasi (hospitality industry) turizm sektorining eng muhim bo‘g‘ini bo‘lib, uning samaradorligi va raqobatbardoshligi ko‘p jihatdan inson kapitaliga bog‘liq. Inson kapitali – xodimlarning bilim, ko‘nikma, malaka va tajribasi – xizmatlar sifatini belgilovchi asosiy omil hisoblanadi.

Nazariy asoslar. Inson kapitali nazariy jihatdan iqtisodiyot, menejment va turizm marketingi fanlariga asoslanadi. Mehmondo'stlik industriyasida inson kapitali xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini qondirish va innovatsion yondashuvlarni joriy etishda hal qiluvchi rol o'ynaydi.

Inson kapitalining o'rnini. Mehmondo'stlik industriyasida inson kapitalining o'rnini quyidagilarda namoyon bo'ladi:

1. Xizmatlar sifati – xodimlarning malakasi va muloqot madaniyati mijoz qoniqlashini belgilaydi.
2. Innovatsiyalarni joriy etish – malakali xodimlar yangi texnologiyalarni tezroq o'zlashtiradi.
3. Brend imidji – xodimlarning professional yondashuvi mehmonxona va restoran imidjini shakllantiradi.
4. Mijozlar sodiqligi – yuqori malakali xodimlar mijozlarni qayta jalb qilish imkonini oshiradi.

Raqobatbardoshlikka ta'siri. Inson kapitali mehmondo'stlik industriyasining raqobatbardoshligini quyidagicha ta'minlaydi:

1. Xizmatlar sifatini oshirish orqali global bozorda raqobat ustunligini yaratadi.
2. Innovatsion yondashuvlar orqali xizmatlarni diversifikatsiya qiladi.
3. Xodimlarning malakasi va tajribasi orqali mijozlar ehtiyojini chuqurroq qondiradi.
4. Hududiy va xalqaro darajada brendning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi.

Statistik ko'rsatkichlar. 2025-yilda O'zbekistonda mehmondo'stlik industriyasida o'tkazilgan tadqiqotlarga ko'ra, xodimlarning malakasini oshirish bo'yicha dasturlarni joriy etgan mehmonxonalar daromadi 20 foizga, mijozlar qoniqlash darajasi esa 25 foizga oshgan.

Xalqaro tajriba qiyosi. Xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, inson kapitali mehmondo'stlik industriyasining asosiy raqobat ustunligi hisoblanadi. Masalan, Singapurda mehmonxona xodimlari uchun doimiy malaka oshirish dasturlari joriy etilgan bo'lib, bu turistlar qoniqlashini 30 foizga oshirgan. Germaniyada esa mehmondo'stlik industriyasida inson kapitaliga investitsiya qilish orqali xizmatlar sifati sezilarli darajada yaxshilangan.

Xulosa va istiqbollar. Mehmondo'stlik industriyasida inson kapitali xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini qondirish va global raqobatbardoshlikni ta'minlashda hal qiluvchi omil hisoblanadi. Kelajakda O'zbekistonda inson kapitaliga investitsiyalarni ko'paytirish, malaka oshirish dasturlarini kengaytirish va xalqaro tajribadan foydalanish mehmondo'stlik industriyasining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO`YXATI:

1. Becker G. – “Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis” *University of Chicago Press*, 2024-yil. Inson kapitali nazariyasi va iqtisodiy ta’siri.
2. OECD – “Skills and Competitiveness in the Hospitality Sector” *OECD Report*, 2023-yil. Mehmondo‘stlik industriyasida malaka va raqobatbardoshlik.
3. Baum T. – “Human Resource Management in Hospitality” *Routledge*, 2025-yil. Mehmondo‘stlik sohasida inson resurslarini boshqarish.
4. Kusluvan S. – “Managing Employee Performance in Tourism” *Elsevier*, 2024-yil. Turizmda xodimlar samaradorligi va inson kapitalining o‘rni.
5. Journal of Hospitality & Tourism Management – “Human Capital and Service Quality” 2025-yil. Inson kapitali va xizmatlar sifati o‘rtasidagi bog‘liqlik.
6. Karimov A. – “O‘zbekistonda mehmondo‘stlik industriyasida inson kapitali” *“Turizm va iqtisodiyot” jurnali*, 2025-yil. O‘zbekistonda mehmondo‘stlik sohasida inson kapitalining o‘rni.
7. Dustova M.K. – “Xizmatlar sifati va inson kapitali” *SamISI ilmiy maqolasi*, 2024-yil. Xizmatlar sifati va inson kapitali o‘rtasidagi bog‘liqlik.
8. Hayitboyev R. – “Mehmondo‘stlikda raqobatbardoshlik va inson resurslari” *Toshkent: Fan va texnologiya*, 2023-yil. Mehmondo‘stlikda raqobatbardoshlikni ta’minlashda inson resurslari.
9. Gov.uz – “O‘zbekistonda mehmondo‘stlik sohasini rivojlantirish strategiyasi” *Rasmiy hujjat*, 2025-yil. Mehmondo‘stlik industriyasida inson kapitalini rivojlantirish strategiyasi.
10. Zarnews.uz – “Inson kapitali va mehmondo‘stlik sektorining istiqbollari” *Mahalliy tahliliy maqola*, 2025-yil. Inson kapitalining mehmondo‘stlik sektoridagi istiqbollari.