

# SCIENCE PROBLEMS.UZ

ISSN: 2181-1342 (ONLINE)

## № 6 (3) - 2023

ИЖТИМОЙ-ГУМАНИТАР ФАНЛАРНИНГ  
ДОЛЗАРБ МУАММОЛАРИ

---

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ  
СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

---

ACTUAL PROBLEMS OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES



### ЭЛЕКТРОН ЖУРНАЛ

ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ

ELECTRONIC JOURNAL

# **SCIENCEPROBLEMS.UZ**

## **ИЖТИМОЙ-ГУМАНИТАР ФАНЛАРНИНГ ДОЛЗАРБ МУАММОЛАРИ**

*№ 6 (3)-2023*

### **АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО- ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

**ACTUAL PROBLEMS OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES**

**ТОШКЕНТ-2023**

## **БОШ МУҲАРРИР:**

Исанова Феруза Тулқиновна

## **ТАҲРИР ҲАЙЪАТИ:**

### *07.00.00-ТАРИХ ФАНЛАРИ:*

Юлдашев Анвар Эргашевич – тарих фанлари доктори, сиёсий фанлар номзоди, профессор, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Мавланов Уктам Махмасабирович – тарих фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Хазраткулов Аброр – тарих фанлари доктори, доцент, Ўзбекистон давлат жаҳон тиллари университети.

### *08.00.00-ИҚТИСОДИЁТ ФАНЛАРИ:*

Карлибаева Рая Хожабаевна – иқтисодиёт фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Худойқулов Садирдин Каримович – иқтисодиёт фанлари доктори, доцент, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Азизов Шерзод Ўктамович – иқтисодиёт фанлари доктори, доцент, Ўзбекистон Республикаси Божхона институти;

Арабов Нурали Уралович – иқтисодиёт фанлари доктори, профессор, Самарқанд давлат университети;

Холов Актам Хатамович – иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD), доцент, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Шадиева Дилдора Хамидовна – иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD), доцент в.б, Тошкент молия институти;

Шакарров Қулмат Аширович – иқтисодиёт фанлари номзоди, доцент, Тошкент ахборот технологиялари университети

### *09.00.00-ФАЛСАФА ФАНЛАРИ:*

Ҳакимов Назар Ҳакимович – фалсафа фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Яхшиликков Жўрабой – фалсафа фанлари доктори, профессор, Самарқанд давлат университети;

Ғайбуллаев Отабек Мухаммадиевич – фалсафа фанлари доктори, профессор, Самарқанд давлат чет тиллар институти;

Ҳошимхонов Мўмин – фалсафа фанлари доктори, доцент, Жиззах педагогика институти;

Носирходжаева Гулнора Абдукаҳхаровна – фалсафа фанлари номзоди, доцент, Тошкент давлат юридик университети.

### *10.00.00-ФИЛОЛОГИЯ ФАНЛАРИ:*

Ахмедов Ойбек Сапорбаевич – филология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон давлат жаҳон тиллари университети;

Кўчимов Шухрат Норқизилович – филология фанлари доктори, доцент, Тошкент давлат юридик университети;

Салахутдинова Мушарраф Исамутдиновна – филология фанлари номзоди, доцент, Самарқанд давлат университети;

Кучкаров Раҳман Урманович – филология фанлари номзоди, доцент в/б, Тошкент давлат юридик университети;

Юнусов Мансур Абдуллаевич – филология фанлари номзоди, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Саидов Улугбек Арипович – филология фанлари номзоди, доцент, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси.

### *12.00.00-ЮРИДИК ФАНЛАРИ:*

Ахмедшаева Мавлюда Ахатовна – юридик фанлар доктори, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Мухитдинова Фирюза Абдурашидовна – юридик фанлар доктори, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Эсанова Замира Нормуратовна – юридик фанлар доктори, профессор, Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатган юрист, Тошкент давлат юридик университети;

Ҳамроқулов Баҳодир Мамашарифович – юридик фанлар доктори, профессор в.б., Жаҳон иқтисодиёти ва дипломатия университети;

Зулфиқоров Шерзод Хуррамович – юридик фанлар доктори, профессор, Ўзбекистон Республикаси Жамоат ҳавфсизлиги университети;

Хайитов Хушвақт Сапарбаевич – юридик фанлар доктори, профессор, Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Асадов Шавкат Ғайбуллаевич – юридик фанлар доктори, доцент, Ўзбекистон Республикаси

Президенти ҳузуридаги Давлат бошқаруви академияси;

Сайдуллаев Шахзод Алиханович – юридик фанлар номзоди, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Амиров Зафар Актамович – юридик фанлар бўйича фалсафа доктори (PhD), Ўзбекистон Республикаси Судьялар олий кенгаши ҳузуридаги Судьялар олий мактаби

#### *13.00.00-ПЕДАГОГИКА ФАНЛАРИ:*

Ҳашимова Дильдархон Уринбоевна – педагогика фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат юридик университети;

Ибрагимова Гулнора Хавазматовна – педагогика фанлари доктори, профессор, Тошкент давлат иқтисодиёт университети;

Закирова Феруза Махмудовна – педагогика фанлари доктори, Тошкент ахборот технологиялари университети ҳузуридаги педагогик кадрларни қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш тармоқ маркази;

Тайланова Шоҳида Зайниевна – педагогика фанлари доктори, доцент.

#### *19.00.00-ПСИХОЛОГИЯ ФАНЛАРИ:*

Каримова Васида Маманосировна – психология фанлари доктори, профессор, Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети;

Ҳайитов Ойбек Эшбоевич – Жисмоний тарбия ва спорт бўйича мутахассисларни қайта тайёрлаш

ва малакасини ошириш институти, психология фанлари доктори, профессор

Умарова Навбаҳор Шокировна – психология фанлари доктори, доцент, Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети, Амалий психология кафедраси мудири;

Атабаева Наргис Батировна – психология фанлари доктори, доцент, Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети;

Қодиров Обид Сафарович – психология фанлари доктори (PhD), Самарқанд вилоят ИИБ Тиббиёт бўлими психологик хизмат бошлиғи.

#### *22.00.00-СОЦИОЛОГИЯ ФАНЛАРИ:*

Латипова Нодира Мухтаржановна – социология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон миллий университети кафедра мудири;

Сеитов Азамат Пўлатович – социология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон миллий университети;

Содиқова Шоҳида Мархабоевна – социология фанлари доктори, профессор, Ўзбекистон халқаро ислом академияси

#### *23.00.00-СИЁСИЙ ФАНЛАР*

Назаров Насриддин Атакулович – сиёсий фанлар доктори, фалсафа фанлари доктори, профессор, Тошкент архитектура қурилиш институти;

Бўтаев Усмонжон Хайруллаевич – сиёсий фанлар доктори, доцент, Ўзбекистон миллий университети кафедра мудири.

---

## **ОАК Рўйхати**

Мазкур журнал Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссияси Раёсатининг 2022 йил 30 ноябрдаги 327/5-сон қарори билан тарих, иқтисодиёт, фалсафа, филология, юридик ва педагогика фанлари бўйича илмий даражалар бўйича диссертациялар асосий натижаларини чоп этиш тавсия этилган илмий нашрлар рўйхати (Рўйхатга) киритилган.

### **Crossref DOI:**

Таҳририят Crossref DOI нинг расмий аъзоси ҳисобланади ва 10.47.390 DOI префиксига эга. Ҳар бир нашр ва илмий мақолага индивидуал Crossref DOI рақами берилади.

### **Google Scholar**

Журнал Google Scholar (Академия) да индексацияланади.

---

**Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари** электрон журнали 1368-сонли гувоҳнома билан давлат рўйхатига олинган.  
Муассис: “SCIENCEPROBLEMS TEAM” масъулияти чекланган жамият.

### **Таҳририят манзили:**

Тошкент шаҳри, Яккасарой тумани, Кичик Бешёғоч кўчаси, 70/10-уй. Электрон манзил: [scienceproblems.uz@gmail.com](mailto:scienceproblems.uz@gmail.com)  
Телеграм канал: [https://t.me/scienceproblems\\_uz](https://t.me/scienceproblems_uz)

## МУНДАРИЖА

### 07.00.00 – ТАРИХ ФАНЛАРИ

<i>Аминов Хамидулла Абдирахимович -</i> БОБУР ДАВРИДАГИ САМАРҚАНД ШАЙХУЛИСЛОМИ .....	9-14
<i>Неъматов Рустам Абдуваид ўғли</i> ИЛК ЎРТА АСРЛАРДА ХОРАЗМДА КЕЧГАН ЭТНОМАДАНИЙ ЖАРАЁНЛАР .....	15-23
<i>Raxmanov Zafar Adilovich, Aloxunov Alisher Ahmadjonovich</i> FARG'ONA VODIYSI ARXEOLOGIK YODGORLIK LARI JOYLASHUV QONUNIYATLARI: TAHLIL VA MULOHAZALAR .....	23-32
<i>Мансуров Музаффаржон</i> СОВЕТ ИТТИФОҚИ ЙИЛЛАРИДА ЎЗБЕКИСТОНДА МАДАНИЙ ТУРИЗМНИНГ ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСИДАГИ ЎРНИ ВА АҲАМИЯТИ .....	32-42
<i>Mirsoatova Sayyora Turg'unovna, Muhsiddinov Ahrorbek Mamurovich</i> FARG'ONA MEZOLIT VA NEOLIT DAVRI JAMOALARINI O'ZARO MADANIY ALOQALARI XUSUSIDA .....	43-48

### 08.00.00 – ИҚТИСОДИЁТ ФАНЛАРИ

<i>Kurpayanidi Konstantin Ivanovich</i> COVID-19 PANDEMIYASI OQIBATLARINI BARTARAF ETISH SHAROITIDA RAQAMLI TEKNOLOGIYALARNI JORIY ETISH MASALALARI .....	49-55
<i>Mexmonaliyev Ulug'bek Erkinjon o'g'li</i> КОМПАНИЯЛАР САМАРАЛИ БОШҚАРУВ ТИЗИМИДА ИЧКИ НАЗОРАТНИНГ О'РНИ .....	56-65
<i>Абдуллаева Зулфия Иззатовна</i> ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТОВ ГОСТИНИЦ .....	66-74
<i>Алимова Муниса Юлчиевна</i> ҚИШЛОҚ АҲОЛИСИ ТУРМУШ ДАРАЖАСИГА ТАЪСИР ЭТУВЧИ ОМИЛЛАР ТАСНИФИ .....	75-80
<i>Абдиева Наргиза Шухратовна</i> ИЧКИ АУДИТДА ФИРИБГАРЛИК РИСКНИ АНИҚЛАШ ВА БАҲОЛАШ .....	81-91
<i>Тўхтасинова Дилдора Раҳмонбердиевна, Ахунова Маърифат Хакимовна</i> ЯНГИ ЎЗБЕКИСТОНДА РАҚАМЛИ ҲАЁТ .....	92-97
<i>Tojimatov Izzatbek Ikromali o'g'li</i> BOZOR ISLOHOTLARI SHAROITIDA MOLIYAVIY HISOBOTLARNI SHAKLLANTIRISH MASALALARI .....	98-103
<i>Савинова Галина Анатольевна</i> ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ МСФО И НСБУ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА СОСТАВЛЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ .....	104-108
<i>Qodirov Sardorbek Isroiljon o'g'li</i> QURILISH SANOATI KORXONALARI FAOLIYATINI RAQAMLI TEKNOLOGIYALAR ASOSIDA RIVOJLANTIRISH MASALALARI .....	109-114

*Урдушев Хамракул, Мавлянов Мажид, Эшанкулов Сирожиддин, Розиева Гулхаё*  
 АГРОКЛАСТЕРЛАР ВА УЛАРНИНГ РИВОЖЛАНИШИДА РАҚАМЛИ  
 ТЕХНОЛОГИЯЛАРНИНГ ЎРНИ ..... 115-125

*Худаярова Хуршида Абдуназаровна*  
 ЎЗБЕКИСТОНДА ИННОВАЦИОН БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ ЖОРИЙ ЭТИШ МУАММОЛАРИ  
 ВА ИСТИҚБОЛЛАРИ ..... 126-132

### **09.00.00 – ФАЛСАФА ФАНЛАРИ**

*Бойдадаев Абдуррохмон Толибжон ўғли*  
 РЕНЕССАНС ДАВРИДА ПАНТЕИСТИК ҚАРАШЛАРНИНГ ФАЛСАФИЙ ТАҲЛИЛИ..... 133-141

*Аликулов Хусниддин Акбарович*  
 ҲОЗИРГИ ДАВРДА ГЛОБАЛ ЭКОЛОГИК ХАВФ-ХАТАР ВА НАНОТЕХНОЛОГИЯЛАР .142-151

*Саидова Камола Усканбаевна*  
 РЕНЕССАНС ДАВРИ САНЪАТИ – ЖАҲОН МАДАНИЯТИ АЖРАЛМАС ҚИСМИ  
 СИФАТИДА ..... 152-156

*Shirinov Anvar Qanoatovich*  
 MARKAZIY OSIYODA INSON TARAQQIYOTI SOHASIDAGI STRATEGIYALARNING IJTIMOIIY-  
 FALSAFIY TAHLILI ..... 157-162

*Хасанов Бобуржон Хакимович*  
 ЖАМИЯТ ТАРАҚҚИЁТИДА ОММАВИЙ НОРОЗИЛИК ҲАРАКАТЛАРИНИ ОЛДИНИ  
 ОЛИШНИНГ ҲОЖИВИЙ-МАҲКУРАВИЙ ХУСУСИЯТЛАРИ ..... 163-167

*Xodjayeva Fotima Nabixonovna*  
 AHMAD G'AZZOLIYNING "SAVONIH" ASARI HAQIDA QISQACHA TASNIF .....168-172

### **10.00.00 – ФИЛОЛОГИЯ ФАНЛАРИ**

*Rustamova Shaxnoza Abduraximovna*  
 MATN, TARJIMA TURLARI VA TARJIMADA TARJIMON MAHORATINING O'RNI ..... 173-180

*Abdulloyeva Kamola Mirxon qizi*  
 MUALLIF DISKURSIV SHAXSI TUSHUNCHASI, STRUKTURASI VA RIVOJLANISH  
 TENDENSIYALARI ..... 181-191

*Turg'unova Fazilat Rustam qizi*  
 PRAGMALINGVISTIKA NUQTAI NAZARIDAN SARLAVHA FUNKTSIYALARI ..... 192-197

*Saidov O'lmas Raxmatovich*  
 O'ZBEK TILI ISH YURITISH TERMINLARINING ETIMOLOGIK TAVSIFI ..... 198-206

*Xuramova Dildora Rahkmonkulovna, Axmedova Firuza Asrorovna*  
 O'ZBEKISTONDA TARJIMONLARNING TARJIMA USLUBINI BERILISHI XUSUSIDA ..... 207-213

*Ataboyev Isroiljon Mirza o'g'li*  
 MADANIYATLARARO SIYOSIY MAKONDA TAJOVUZKOR SALOHİYATGA EGA NUTQ  
 TA'SIRINING USULLARI ..... 214-219

*Murodova Nilufar Karomatovna*  
BLOGGERLIK FAOLIYATIDA MAHORAT MASALALARI ..... 220-224

*Ochilova Hilola Husan qizi*  
XITOIY TILIDA NOMINALIZATSIYA HODISASI XUSUSIDA AYRIM MULOHAZALAR ..... 225-229

*Kuvonov Zarifjon Maxsiddin o'g'li*  
NEMIS TILIGA CHET TILIDAN O'ZLASHAGAN SO'ZLARNING STRUKTURAL-SEMANTIK  
TADQIQI ..... 230-238

*Yakubova Nilufar Egamberganovna*  
"MULLO NASRIDIN" – TURKIY MATBUOT TARIXIDA MUHIM HODISA ..... 239-245

### **12.00.00 – ЮРИДИК ФАНЛАР**

*Абдуллаева Маликабону Эркин қизи*  
ХАЛҚ ТАЪЛИМИДА МАЪМУРИЙ БОШҚАРУВ ВА МЕХНАТ МУНОСАБАТЛАРИ БИЛАН  
БОҒЛИҚ КОРРУПЦИЯВИЙ ОМИЛЛАР ТАҲЛИЛИ ..... 246-256

### **13.00.00 – ПЕДАГОГИКА ФАНЛАРИ**

*Jumayev Rustam G'aniyevich*  
IJTIMOIY-GUMANITAR VA MUTAXASSISLIK FANLARNI INNOVATSION PEDAGOGIK  
TEKNOLOGIYALAR ASOSIDA O'QITISH ORQALI TALABALARDA FUQAROLIK POZITSIYASINI  
TAKOMILLASHTIRISH ..... 257-263

*Бозорова Муслима*  
ЭТНОПЕДАГОГИКА ТАЛАБА-ЁШЛАРДА ЎЗБЕКОНА МИЛЛИЙ ЎЗИГА ХОСЛИКНИ  
ШАКЛЛАНТИРИШ ВОСИТАСИ СИФАТИДА ..... 264-270

*Samadova Sarvinoz Samad qizi*  
YOSHLARNI BAG'RIKENGLIK RUHIDA TARBIYALASHGA DOIR KOMPETENSIYALAR.... 271-275

*Жўраев Воҳид Тожимаматович*  
РАҚАМЛАШТИРИШ ШАРОИТИДА ЗАМОНАВИЙ ТЕХНОЛОГИЯЛАР АСОСИДА ТАЪЛИМ  
МУАССАСАСИНИ БОШҚАРИШ ..... 276-288

*Бозорова Назока*  
ИККИНЧИ ЖАҲОН УРУШИГА ОИД МАҲАЛЛИЙ МУЗЕЙ МАТЕРИАЛЛАРИ  
ЎҚУВЧИЛАРНИНГ ТАРБИЯВИЙ-ТАДҚИҚОТ ФАОЛИЯТИ ТАШКИЛ ЭТИШ ВОСИТАСИ  
СИФАТИДА ..... 289-295

*Satvoldiyev Faxriddin Akbarali o'g'li*  
МАКТАВ О'QUVCHILARINI HUQUQIY TAFAKKURINI SHAKLLANTIRISH TEKNOLOGIYALARI  
BORASIDA EKSPERIMENT ISHLARINI TASHKIL ETISH VA NATIJALAR TAHLILI ..... 296-301

*Sharipova Sitara Xaydarovna*  
OLIV TA'LIM MUASSASALARIDA RUS TILI FANINI O'QITISHDA MUAMMOLI TA'LIMDAN  
FOYDALANISH ..... 302-307

*Isag'aliyeva Sadafxon Muxammadaminovna*  
BIOLOGIYA O'QITISH SAMARADORLIGINI OSHIRISHDA INTERFAOL USULLARNI  
QO'LLASH ..... 308-312



---

<i>Umarov Abdusamat Abdumalikovich, Xojimurodova Mahliyoхon Kenjavoy qizi</i> OILA VA NIKOH SHAROITIDA AYOLLAR SPORTINING MUAMMOLARI .....	313-317
<i>Sulaymanova Dildora Nazarovna</i> LOYIHAGA ASOSLANGAN O'QITISH TEXNOLOGIYASINING MOHIYATI VA MAZMUNI...318-325	
<i>Ro'ziev Rustam Ro'zimurodovich</i> YONG'IN XAVFSIZLIGI MADANIYATI-ODDIYLIKDAN KOMILLIK SARI .....	326-330
<i>Акрамов Баходир</i> МАЛАКАЛИ ДАРВОЗАБОНЛАРНИ ЎЙИН ДАВОМИДА БАЖАРИЛАДИГАН ТЕХНИК-ТАКТИК ҲАРАКАТЛАРИ ТАҲЛИЛИ .....	331-336
<i>Anvarjonov Ahrorjon Ahadjon o'g'li</i> BO'LAJAK TARIXCHILARDA TARIX FALSAFASI VA UNING ZAMONAVIY KONSEPSIYALARIGA DOIR BILIMLARNI RIVOJLANTIRISH METODIKASI .....	337-342
<i>Umarov Bekzod Azizovich</i> RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA PEDAGOGLARNING PROFESSIONAL KOMPETENTLIGINI RIVOJLANTIRISHNING PEDAGOGIK MODELI .....	343-349
<i>Бекимбетова Дильфуза Оралбаевна</i> РАЗВИТИЕ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА И ГОСУДАРСТВА В УЗБЕКИСТАНЕ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ .....	350-356



*08.00.00 – Иқтисодиёт фанлари*

**Абдуллаева Зульфия Иzzатовна,**  
Старший преподаватель кафедры “Реальная экономика”  
Самаркандский институт экономики и сервиса  
Email: abdulaevazulfiya@yandex.ru  
тел: (93) 351-65-37

### **ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТОВ ГОСТИНИЦ**

**Аннотация:** В данной статье основное внимание уделяется выявлению факторов, влияющих на удовлетворенность и лояльность потребителей гостиничных услуг в Узбекистане. В исследовании использованы диалектико-системный подход, комплексная оценка, сравнительный анализ и статистико-динамический подход для выявления ключевых факторов, влияющих на поведение клиентов отеля. Анализ показывает, что клиенты разных экономических классов имеют разные приоритеты при выборе отеля, при этом важными критериями являются такие факторы, как цена, расположение и дополнительные услуги. Отмечаются также сезонные изменения спроса и цен. В статье представлена подробная информация о стоимости гостиничных номеров разных классов и даны рекомендации по разработке программ лояльности клиентов.

**Ключевые слова:** рынок, гостиничные услуги, гостиничный бизнес, кластер, методология, стратегия, развитие, качество.

**Абдуллаева Зульфия Иzzатовна,**  
"Реал иқтисодиёт" кафедраси катта ўқитувчиси  
Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

### **МЕҲМОНХОНА МИЖОЗЛАРИНИНГ ХАТТИ-ҲАРАКАТЛАРИГА ТАЪСИР ҚИЛУВЧИ ОМИЛЛАР**

**Аннотация.** Ушбу мақола Ўзбекистонда меҳмонхона хизматлари истеъмолчиларининг қониқиши ва содиқлигига таъсир етувчи омилларни аниқлашга қаратилган. Тадқиқотда меҳмонхона мижозларининг хатти-ҳаракатларига таъсир қилувчи асосий омилларни аниқлаш учун диалектик-тизимли ёндашув, ҳар томонлама баҳолаш, қиёсий таҳлил ва статистик-динамик ёндашув қўлланилади. Таҳлиллар шуни кўрсатадики, турли хил иқтисодий тоифадаги мижозлар меҳмонхонани танлашда ҳар хил устуворликларга ега, муҳим мезонлар еса нарх, жойлашув ва қўшимча хизматлар каби омиллардир. Талаб ва нархларнинг мавсумий ўзгариши ҳам қайд етилган. Мақолада турли тоифадаги меҳмонхона хоналарининг нархи ҳақида батафсил маълумот берилган ва мижозларга содиқлик дастурларини ишлаб чиқиш бўйича тавсиялар берилган.

**Калит сўзлар:** бозор, меҳмонхона хизматлари, меҳмонхона бизнеси, Кластер, методология, стратегия, ривожланиш, сифат.

**Abdullaeva Zulfiya Izzatovna**  
Senior Lecturer at the Department of Real Economy  
Samarkand Institute of Economics and Service

### **FACTORS INFLUENCING THE BEHAVIOR OF HOTEL CLIENTS**

**Abstract:** This article focuses on identifying the factors that affect the satisfaction and loyalty of consumers of hotel services in Uzbekistan. The study uses a dialectical-system approach, comprehensive assessment, comparative analysis, and statistical-dynamic approach to identify the key factors influencing hotel customer behavior. The analysis reveals that customers of different economic classes have varying priorities when selecting a hotel, with factors such as price, location, and additional services being important criteria. Seasonal changes in demand and prices are also noted. The article provides detailed information on the cost of hotel rooms in different classes and offers recommendations for developing customer loyalty programs.

**Key words:** market, hotel services, hotel business, cluster, methodology, strategy, development, quality.

DOI: <https://doi.org/10.47390/SP1342V3I6Y2023N08>

**Введение.** В сфере туризма Республики Узбекистан имеет большой потенциал, его живописная природа, исторические памятники, культура, обычаи и традиции привлекают гостей со всего мира. Под руководством Президента Республики Узбекистан Шавката Мирзиёева осуществляется широкомасштабная работа в целях динамичного развития туристической сферы, формирования ее современных видов, дальнейшего увеличения притока иностранных туристов в страну.

При организации системы гостиничной индустрии к ведущими элементами относятся удовлетворённость и лояльность посетителей предприятий оказывающих гостиничные услуги. В связи с этим приоритетным является исследование факторов влияющих на удовлетворённость и лояльность посетителей гостиничных предприятий. В данной работе мы выявили факторы, которые влияют удовлетворенностью и лояльностью потребителей гостиничных услуг

**Обзор литературы.** На практике доказано, что информация о социальном положении, уровне дохода, половозрастном составе, предпочтениях клиентов позволяет руководителям предприятий, занимающихся гостиничным бизнесом, результативно построить свою стратегию, стимулировать реализацию основных и дополнительных услуг. Так, Н.А. Зайцева в своих научных трудах не раз утверждала, что понимая «портрет клиента» можно добиться успехов в гостиничном бизнесе. Автор считает, что добиться успеха в гостиничном деле можно при изучении характера и потребностей потребителей гостиничных услуг. [6]

Учёный Р.Оливер глубоко исследовал взаимосвязь удовлетворенности и лояльности в шести сценариях. [1] По первому сценарию: удовлетворенность и лояльность являются идентичными, то есть они являются членами одного понятия; фундаментальная гипотеза Р.Оливер по второму сценарию утверждает, что основным ядром понятия лояльности является удовлетворенность. Для укрепления лояльности нужна удовлетворенность; Рассмотрев третий сценарий, мы видим, что удовлетворённость является только частью одного из компонентов лояльности, здесь немного уменьшается её роль основного показателя лояльности. Итак, можно утверждать, что по первому сценарию лояльность клиентов и удовлетворённость клиентов похожие понятия, второй и третий сценарий утверждает, что удовлетворённость только какая то часть лояльности клиентов. В четвёртом сценарии удовлетворённости отводится основная роль для создания лояльности клиентов. Пятый сценарий утверждает, что лояльность и удовлетворённость имеют много общего. Шестой сценарий говорит о переходе удовлетворённости в лояльность. [1]

Лукьянова, Ю.В., Е.Ю. Никольская, Алиева, З.М., Вашкеева В.В. в своих исследованиях также изучали вопросы лояльности и удовлетворённости клиентов. Они утверждают, что существуют три категории деления взаимосвязи лояльности и удовлетворённости. Первая категория взаимосвязь лояльности и удовлетворённости на уровне предприятия. Вторая связана отдельно от желания клиента. Третья основана на поведении клиента, от количества выбранных услуг.

**Материалы и методы.** В процессе исследования для определения ключевых факторов влияющих на поведение клиентов гостиниц использовались диалектико-системный подход к изучению экономических систем и соотношений, комплексная оценка, сравнительный и сравнительный анализ, статистико-динамический подход, методы группировки, а также оптимальные методы оценки эффективности службы занятости, обоснована необходимость использования.

**Анализ и результаты.** Анализ показал, что туристов, которые останавливаются в крупных городах, интересует цена гостиницы и местоположение гостиницы. К важным критериям относят и дополнительные услуги. В таблице показано, какие критерии имеют клиенты гостиничных предприятий. Итак, главные критерии - это цена, наличие дополнительных услуг, местоположение, каналы расположения и другие.

Обратить внимание также надо и на факторы, влияющие на поведение клиентов, так как они помогут определить основные критерии для посетителей, разработать различные программы создания лояльности клиентов.

**Таблица 1**

**Факторы, влияющие на поведение клиентов гостиниц, распределение их по группам<sup>1</sup>**

№	Группы потребителей гостиниц	Факторы, влияющие на поведение клиентов (степень их значимости от 0 до 5 баллов)							
		Цена	Место расположения	Оснащение номера	Дополнительные услуги	Качество оказанных услуг	Интерьер	Интернет	Бренд
1	Экономного класса	4,0	3,4	3,0	3,4	4,0	2,4	3,8	2,3
2	Среднего класса	4,3	3,7	4,5	4,5	4,6	3,0	4,7	2,8
3	Высшего класса	2,9	4,0	5,0	5,0	5,0	4,7	5,0	4,3

Итак, наименьший интерес клиентов экономного класса к оснащённости номеров, в основном, интерес падает на стоимость услуг. Даже к наличию Интернета интерес ниже, чем к цене и качеству гостиничных услуг.

Потребителей среднего класса, кроме цены и качества услуг, интересуют количество дополнительных услуг, Интернет, а также оснащённость. Высший класс заинтересован качеством услуг, интерьером, оснащённостью номера, есть ли Интернет

<sup>1</sup> Разработано автором.

в номере. Здесь видно, что существенную роль при выборе гостиничного предприятия занимают такие факторы, как наличие Интернета, разнообразие оказываемых услуг, наличие дополнительных услуг, стоимость, оснащение номеров.

Заметим, в зависимости от сезона в городе Самарканде меняется стоимость проживания. В результате спрос зависит от сезонности. В зависимости от класса гостиницы цены могут отличаться в два раза. Весной, особенно после марта, уровень заполняемости растёт. Из-за знойного лета количество туристов падает. Приезжают туристы также в августе, когда Узбекистан богат спелыми сочными фруктами и погода до октября замечательная. С ноября по март уровень заполняемости падает. С ноября по март спрос заполняют отечественные туристы, которые приезжают по льготной цене, и туристы, приезжающие с деловыми целями или с целью оздоровительного характера.

Заранее, через туристические фирмы, используя Интернет-сайты, можно забронировать номера в гостиницах. Гостиницы экономического класса (1 звезды и без звезды) города Самарканд: от 216426 – 953516 сумов за двухместные номера с удобствами.

Средний класс имеют гостиницы двух звёздные с двухместными номерами, цена таких гостиниц на рынке гостиничных услуг Самаркандской области от 378581 сум до 775957 сум. За двухместные номера в трёх звёздных гостиницах среднего класса цены выше начинаются от 256442 сум до 1,41 млн. сумм.

**Таблица 2**

**Цены гостиниц и аналогичных средств размещения города Самарканда за декабрь 2021 г.<sup>1</sup>**

№№	Название гостиниц и аналогичных средств размещения	Звёздность гостиниц	Цена за ночь для 2 гостей, (сум)
1	Апартаменты Soyoasis	Без звезды	473262
2	Al Bukhory	Без звезды	396521
3	Идеал	1 звезда	731178
4	Отель Euoro Asia	1 звезда	631605
5	Samarkand Travel Hotel	2 звезды	378745
6	гостиница Kamilla	2 звезды	590510
7	Отель Дилшода	2 звезды	811749
8	Отель Рояль Палас	3 звезды	512148
9	Отель Малика Классик	3 звезды	605829
10	Отель Ishonch	3 звезды	427226
11	гостиница Малика Прайм	3 звезды	703384
12	Отель Kamilla Prime B&B	3 звезды	560103
13	Hotel Diyora Malika	3 звезды	1360000
14	Отель Эмирхан	3 звезды	779491
15	Отель Grand Samarkand Superior B	3 звезды	1410000

<sup>1</sup> <https://ostrovok.ru/hotel/uzbekistan>

16	Отель Jahon Palace	3 звезды	1170000
17	гостиница Араба	3 звезды	654731
18	гостиница Ориент Стар	3 звезды	692586
19	Отель Diyora	3 звезды	932384
20	Сити отель	3 звезды	1060000
21	Отель Diyora Boulevard Palace	3 звезды	1130000
22	Отель Gala osiyo	3 звезды	891583
23	Отель Agramak	3 звезды	1290000
24	гостиница Registon	4 звезды	662243
25	гостиница Бек Самарканд	4 звезды	755629
26	Гостиница Platan	4 звезды	633155
27	Отель Grant Samarkand Superior	4 звезды	1220000
28	Отель Regal Palace Samarkand,	4 звезды	757490
29	Отель Dilimah Premium,	4 звезды	1310000
30	гостиница Азия Самарканд,	4 звезды	850635
31	Отель Mjestic Palace (Маджестик Палас),	4 звезды	845480
32	Hotel Grant Samarkand	4 звезды	1030000
33	Alexander Hotel	4 звезды	114000
34	Отель Константин	4 звезды	1590000

Четыре звезды принадлежат гостиницам первого класса. Стоимость за двухместные номера с условиями в таких гостиницах от 669018 сум до 1,6 млн.сум.

Для того чтобы поднять посещаемость гостиниц, объявляются для клиентов скидки и бонусы. Обычно объявляются большие скидки для крупных гостиниц.

Привлекают клиентов также и различные дополнительные услуги. При исследовании мы определили перечень и недостатки дополнительных услуг. Поднять имидж гостиницы, повысить доходность, и наконец, покрыть расходы гостиницы можно увеличив ассортимент дополнительных услуг.

Перед тем, как провести анкетный опрос клиентов гостиниц города Самарканд, гостиницы данного региона мы распределили по группам. Провели сравнительный анализ по группам высшего класса, среднего класса и экономического класса. Также изучили количество дополнительных услуг.

Нас интересовали также вопросы оказания услуг людям с различными возможностями, касающимися здоровья. По категориям клиентов имеющие инвалидность делят на: первую категорию - инвалиды в колясках, вторую категорию - с нарушением слуха и зрения, третью категорию - с другими заболеваниями не входящие в первую и вторую группу. Туристы всех трёх категорий инвалидности также любят путешествовать познавать мир, отдыхать и лечиться в других городах и странах. Нас интересовал вопрос, во всех ли гостиницах города Самарканд организованы условия для проживания туристов таких категорий инвалидности. Так как люди с различной группой инвалидности требуют особого ухода, у нас возник вопрос, готовы ли наши гостиницы принимать такую категорию гостей? Созданы ли условия для таких гостей? Какая подготовленность специалистов? Входят ли в список услуг организация питания

и процедур для гостей с ограниченными возможностями. Для этого ведь необходимо иметь специально подготовленный, обученный персонал. Если все условия для проживания гостей с ограниченными физическими возможностями? Например: в гостиницах входная зона должна быть оборудованная пандусом, должны быть, например, такие условия: пространство везде, даже в лифте, лифт и входная дверь не должны быть узкими, они должны быть достаточно широкими для разворота инвалидных кресел, унитаза должны быть не высокими. Исследования показали, что все эти условия созданы в гостиницах города Самарканд категории 4 звезды.

Составив вопросник, мы выбрали несколько посетителей гостиниц с разной категорией инвалидности. Были заданы вопросы связанные с подготовленностью гостиничных предприятий к принятию гостей с различными категориями инвалидности.

Гостиницы высшего класса (4 звезды), с одноместными и двухместными стандартными номерами, города Самарканда: Mjestic Palace (Маджестик Палас), Hotel Grant Samarkand, Гостиница Platan, отель Grant Samarkand Superior, гостиница Бек Самарканд, отель Regal Palace Samarkand, отель Dilimah Premium, Hotel Grant Samarkand Superior B, Alexander Hotel, гостиница Азия Самарканд, отель Константин, гостиница Registon имеют условия для их проживания людей с первой, второй и третьей категории инвалидности. В некоторых из них имеются даже отдельные номера для посетителей с ограниченными физическими возможностями.

Гостиницы категории среднего класса (2 звезды) города Самарканд: Samarkand Travel Hotel, Kamilla, отель Дилшода, Гостиницы категории среднего класса (3 звезды) города Самарканд: отель Роял Палас, отель Малика Классик, отель Ishonch, гостиница Малика Прайм, отель Kamilla Prime B&B, Hotel Diyora Malika, отель Эмирхан, Отель Grand Samarkand Superior B, отель Jahon Palace, гостиница Араба, отель Agramak, отель Diyora Boulevard Palace. Набор услуг в гостиницах средней категории ограниченный, уровень затрат не высокий. Данные гостиницы получают очень хорошие доходы, так как предлагают посетителям номера по более низкой цене. Но в гостиницах среднего класса Самаркандской области отсутствуют номера для гостей с ограниченными возможностями, в основном оснащены двухместными номерами.

Гостиницы города Самарканд Апартаменты Soyoasis и Al Bukhory (без звезды), а также однозвездные гостиницы Идеал и отель Euoro Asia являются гостиницы категории среднего класса (2 звезды) города Самарканд: Samarkand Travel Hotel, Kamilla, отель Дилшода, Гостиницы категории среднего класса (3 звезды) города Самарканд: отель Роял Палас, отель Малика Классик, отель Ishonch, гостиница Малика Прайм, отель Kamilla Prime B&B, Hotel Diyora Malika, отель Эмирхан, Отель Grand Samarkand Superior B, отель Jahon Palace, гостиница Араба, отель Agramak, отель Diyora Boulevard Palace. Набор услуг в гостиницах средней категории ограниченный, уровень затрат не высокий. Данные гостиницы получают очень хорошие доходы, так как предлагают посетителям номера по более низкой цене. Но в гостиницах среднего класса Самаркандской области отсутствуют номера для гостей с ограниченными возможностями, в основном оснащены двухместными номерами.

Гостиницы города Самарканд Апартаменты Soyoasis и Al Bukhory (без звезды), а также однозвездные гостиницы Идеал и отель Euoro Asia являются гостиницами

экономического класса. Они предоставляют ограниченный набор услуг. Анализ номерного фонда данных гостиниц показал что, гостиниц имеют одноместные и двухместные стандартные номера. Среди всех гостиниц эконом-класса гостиница «Идеал» отличается среди них тем, что может предоставлять по доступным ценам номер для людей различных категорий инвалидности. Дополнительных потребительских клиентов можно привлечь, если в каждой гостинице будут номера для клиентов с различной категорией инвалидности. Это позволяет увеличить уровень дохода.

Более комфортное проживание гостей гостиниц города Самарканд, можно обеспечить, используя дополнительные услуги. На рисунке 2 показано доля гостиниц в городе Самарканд предоставляющих дополнительные услуги.

Услуги питания имеют достаточно весомую роль в гостиничном бизнесе. В гостиницах с услугами Bed & Breakfast в стоимость услуг включено завтрак и проживание. Такие услуги оказывают экономного класса и среднего класса. Такими же услугами пользуются гостиницы высших категорий. В стоимость их услуг обязательно включены завтрак и проживание.

С помощью теста Спирмена, который является ранговой корреляцией, выявили изменения дисперсии отклонений за счёт роста значений  $x$ . [5] Нами были использованы различные инструменты для подтверждения факторного анализа.

**Таблица 3**

**Модель индекса достоинства<sup>1</sup>**

<i>ИНДЕКС</i>	<i>Характеристика</i>	<i>Результат</i>
<i>RMR</i>	RMR-среднеквадратический остаток, ноль его нижняя граница. Соответствие модели будет лучше если показатель RMR ближе к нулю.	0.020
<i>AGFI</i>	AGFI –скорректированный показатель AGFI , он колеблется от нуля до единицы, идеальное соответствие когда AGFI больше единицы.	0.025
<i>GFI</i>	GFI-показатель качества соответствия, он колеблется от нуля до единицы.	0.87
<i>CFI</i>	CFI – сравнительный индекс соответствия. Чем ближе к единице, тем ближе соответствие.	0.97
<i>NFI</i>	NFI – нормированный показатель соответствия, отражает пропорцию. Сравнивает с нулевой моделью. В нашем примере NFI=0,93. Это означает 93 % соответствия с нулевой моделью.	0.93
<i>IFI</i>	IFI – это индекс инкрементной подноски. Он не зависит от размера выборки. Идеально когда индекс IFI равен или больше 0,90.	0.90

Данные методы позволяют определить скоординированность данных, приведённых в гипотезе, с конкретной факторной структурой. В нашем примере, приемлемая величина всех показателей, связанных с лояльностью и

<sup>1</sup> Источник: расчеты автора. Используются данные <https://uzreport.news/analytics/kratkij-obzor-osnovnih-pokazateley-turisticheskogo-rinka-uzbekistana>.



удовлетворённостью, выше 1,96. Факторная нагрузка выше 0,3 (приложение-3). Такие результаты говорят о том, что мы имеем соответствующие результаты, которые можно использовать при анализе лояльности и удовлетворённости клиентов гостиничных предприятий.

По данным таблицы-3.1.5 видно, что между двумя переменными нормальное состояние коэффициента корреляции. Так как когда коэффициент корреляции будет слабым, если соотношения между двумя показателями будут меньше 0,25, когда коэффициент корреляции 0,6 и больше, то взаимосвязь между ними сильная. Наши данные нормализованы, мы имеем высокую связь кроме показателя цены. Поэтому для проверки гипотезы, кроме коэффициента Пирсона, использовали дополнительно и коэффициент корреляции Спирмена. Для выявления в связи цены с лояльностью корреляцию Спирмена. А для определения связи факторов, предлагаем применить коэффициент корреляции Пирсона. [10]

Наш анализ поможет определить связь между влияющими факторами на лояльность гостей, и помогут в реализации стратегии по увеличению количества повторного возвращения клиентов в знакомую им гостиницу.

Результаты нашего исследования говорят о том, что наибольший коэффициент корреляции у пятой суб-гипотезе. Пятая гипотеза утверждает о связи эмпатии и лояльности. Показатель эмпатию клиента можно увеличить подняв настроение клиенту, для этого мы должны очень хорошо изучить его характер, следить за его настроением. Значит, требуется работать с каждым клиентом, чтобы клиент получил уверенность. Что касается эмпатии, мы должны найти индивидуальный подход к каждому гостю, изучив его характер, его настроение на данный момент. Это даст уверенность клиенту в том, что гостиница, где он остановился, заинтересована его мнением.

Цена имеет самый низкий коэффициент корреляции. Это седьмая гипотеза основанная на взаимосвязи цены и лояльности. Значит, для клиентов гостиниц высшей категории гостиниц цена не имеет особого значения, их больше интересует качество обслуживания. Можно сделать вывод, что четвертая суб-гипотеза, также сильно влияет на лояльность клиентов. В этой суб-гипотезе наблюдается значимая связь между репутацией и лояльностью. Между лояльностью и репутацией коэффициент корреляции равен 0,547.

Итак, чтобы добиться лояльности клиентов следует создавать для них благоприятные условия. Поэтому ассортимент дополнительных услуг нужно расширять и при этом стараться качественно обслужить клиента для того, чтобы он был удовлетворён результатами работы персонала. А также создать условия пребывания для людей с различными формами инвалидности, то есть для посетителей с ограниченными физическими возможностями.

**Заключение.** Для того чтобы сохранить репутацию гостиницы мы предлагаем:

- вовремя предоставлять услуги;
- сотрудники должны быть заинтересованы в оказании услуг клиентам;
- изучить, какие именно дополнительные услуги хотят получить гости.

Таким образом, руководители гостиниц должны обратить внимание на все моменты, имеющие связь с репутацией. Например, поведение персонала также влияет

на итоги работы гостиничного предприятия в целом. Здесь целям организации должна соответствовать система мотивации .

### Adabiyotlar/Literatura/References:

1. Oliver, R.L. (1999). "Whence Consumer Loyalty?" Journal of Marketing, No 63, pp. 33-44
2. Пардаев М.Қ. ва бошқалар "Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари", Монография, - Т.: Иқтисодиёт-молия нашриёти, 2008. – 260 б.
3. Сафаров Ш.Б. ва бошқа муаллифлар. Туризм: назария ва амалиёт.-Т.: «Фан ва технология». 2018. - 400 б.
4. Сафонова М.Е. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособ. / М.Е. Сафонова. – М.: КНОРУС, 2013.
5. Шишляникова Л.М. Применение корреляционного анализа в психологии / Л.М. Шишляникова // Психологическая наука и образование. – 2009. - №1.- С. 101-103.
6. Зайцева Н.А. Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса в России//Сервис plus. - 2013.- №4. - С. 51
7. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.
8. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.
9. Источник: расчеты автора. Используются данные <https://uzreport.news/analytics/kratkij-obzor-osnovnih-pokazateley-turisticheskogo-rinka-uzbekistana>.
10. Структурное моделирование. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: file:///C:/Users/User/Downloads/Структурное%20моделирование%20в%20AMOS%20(1).pdf.
11. <https://ostrovok.ru/hotel/uzbek>

# SCIENCEPROBLEMS.UZ

## ИЖТИМОЙ-ГУМАНИТАР ФАНЛАРНИНГ ДОЛЗАРБ МУАММОЛАРИ

*№ 6 (3) – 2023*

## АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО- ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

## ACTUAL PROBLEMS OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

**Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари** электрон журнали 2020 йил 6 август куни 1368-сонли гувоҳнома билан давлат рўйхатига олинган.

**Муассис:** “SCIENCEPROBLEMS TEAM” масъулияти чекланган жамият

**Таҳририят манзили:**

100070. Тошкент шаҳри, Яккасарой тумани, Кичик Бешёғоч кўчаси, 70/10-уй. Электрон манзил:

[scienceproblems.uz@gmail.com](mailto:scienceproblems.uz@gmail.com)

**Боғланиш учун телефонлар:**

(99) 602-09-84 (telegram).