

**BARQAROR MEHMONXONA XIZMATLARI SIFATINI
BOSHQARISH MODELII****Sayfullayeva Madina Sirojiddinovna***Buxoro davlat universiteti tayanch doktoranti**m.s.sayfullayeva@buxdu.uz*

Annotatsiya: Ushbu maqolada mehmonxona sektorida barqarorlik tamoyillarini xizmat sifati bilan uyg'unlashtirgan "**Barqaror mehmonxona sifat modeli**" taklif etiladi. Mazkur model mehmonxonalar uchun Barqaror rivojlanish maqsadlariga erishish, ekologik izni kamaytirish va raqobatbardoshlikni oshirishda nazariy va amaliy asos bo'lib xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: *barqaror turizm, xizmat sifati, mehmonxona menejmenti, resurslarni tejash, monitoring, manfaatdor tomonlar, SDG hisobotlari.*

KIRISH

Hozirgi kunda turizm va mehmondo'stlik sanoati jahon iqtisodiyotining eng tez rivojlanayotgan sektorlaridan biri bo'lib, global YaIMning 10.4% ini va jahon bandligining har 10 ta ish o'rnidan 1 tasini tashkil etadi. Jahon Turizm Tashkiloti (UNWTO) ma'lumotlariga ko'ra, 2019-yilda xalqaro turistlar soni 1.5 milliard kishiga yetgan va 2030-yilga borib 1.8 milliardga etishi prognoz qilinmoqda. Biroq, ushbu sohaning tez sur'atli o'sishi jiddiy ekologik va ijtimoiy muammolarni keltirib chiqarmoqda. Mehmonxonalar energiya iste'molining 20%, suv sarfining 15% va qattiq maishiy chiqindilarning 8% ini ishlab chiqaradi, bu esa atrof-muhitga sezilarli salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Global ekologik inqiroz va iqlim o'zgarishi sharoitida barqaror rivojlanish konsepsiyasi turizm sohasining markaziy strategik yo'nalishiga aylandi. Birlashgan Millatlar Tashkilotining Barqaror rivojlanish maqsadlari (SDG), xususan SDG 6 (toza suv va sanitariya), SDG 7 (arzon va toza energiya), SDG 12 (mas'uliyatli iste'mol va ishlab chiqarish) va SDG 13 (iqlim harakati) mehmonxonalar uchun strategik benchmark yaratdi. Shu bilan birga, Parij iqlim bitimi (2015) va Glasgow iqlim pakti (2021) turizm sektoridan uglerod emissiyalarini 2030-yilga qadar 50%, 2050-yilga qadar esa 90% kamaytirish majburiyatini talab qilmoqda. Shu munosabat bilan, zamonaviy mehmonxonalar ikki tomonlama qiyinchilikka duch kelmoqda. Bir tomondan, ular mijozlar qoniqishi va xizmat sifatini yuqori darajada ta'minlash, bozordagi raqobatbardoshlikni saqlab qolish majburiyatiga ega. Boshqa tomondan, ekologik javobgarlik, resurslarni tejash va barqaror amaliyotlarni joriy etish zaruriyati kuchaymoqda. Ko'plab mehmonxonalar barqarorlik tamoyillarini xizmat sifati bilan qanday samarali integratsiya qilish, qaysi investitsiyalar maksimal natija

berish va mijozlar ekologik dasturlarga qanday munosabatda bo'lishi kabi savollarga javob topa olmaydi.

ADABIYOTLAR TAHLILI.

Ilmiy adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, xizmat sifati va barqarorlik masalalari ko'pincha alohida-alohida o'rganilgan, lekin ularning o'zaro ta'siri va integratsiyasi yetarli darajada tadqiq qilinmagan. Parasuraman, Zeithaml va Berry (1988) tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmat sifatini o'lchashning asosiy vositasiga aylangan bo'lsa-da, barqarorlik mezonlarini hisobga olmaydi. Aksincha, Green Key, LEED, ISO 14001 kabi ekologik sertifikatlash tizimlari barqarorlik standartlarini belgilaydi, lekin mijozlar qoniqishi va xizmat sifatiga bevosita bog'lanmagan. Shuningdek, mavjud modellarning aksariyati Yevropa va Shimoliy Amerika kontekstida ishlab chiqilgan bo'lib, rivojlanayotgan mamlakatlar, jumladan, O'zbekiston sharoitiga to'liq mos kelmaydi.

Yuqorida keltirilgan muammolardan kelib chiqib, ushbu tadqiqotning maqsadi mehmonxonalar uchun barqarorlik tamoyillari va xizmat sifati mezonlarini yagona tizimga birlashtiradigan, amaliyotda qo'llanilishi mumkin bo'lgan kompleks "Barqaror mehmonxona sifat modeli"ni ishlab chiqish, uning tarkibiy komponentlarini aniqlash va amalga oshirish mexanizmlarini taqdim etishdan iborat.

1. Xizmat sifati nazariyasi va SERVQUAL modeli

Xizmat sifati kontsepsiyasi mehmondo'stlik sohasida uzoq vaqtdan beri markaziy tadqiqot yo'nalishi bo'lib kelgan. Gronroos (1984) xizmat sifatini "mijozlar kutgan va haqiqatda olingan xizmat o'rtasidagi farq" sifatida ta'rifladi. Parasuraman, Zeithaml va Berry (1985) bu kontsepsiyani rivojlantirib, xizmat sifatini baholashning keng tarqalgan SERVQUAL modelini yaratdilar. Ushbu model beshta asosiy o'lchov orqali xizmat sifatini baholaydi: moddiy jihozlanganlik (Tangibles) - fizik infratuzilma, jihozlar, xodimlarning tashqi ko'rinishi; ishonchlilik (Reliability) - va'da qilingan xizmatni aniq va ishonchli tarzda ko'rsatish qobiliyati; tezkorlik (Responsiveness) - mijozlarga yordam berish va tezkor xizmat ko'rsatishga tayyorlik; kafolat (Assurance) - xodimlarning bilimi, xushmuomalalik va ishonch uyg'otish qobiliyati; empatiya (Empathy) - mijozlarga individual e'tibor berish va ularning ehtiyojlarini tushunish.

SERVQUAL modeli mehmonxonalar faoliyatini baholashda keng qo'llanilgan. Getty va Thompson (1994) modelni turar joy mehmonxonalariga moslashtirib, "location" (joylashuv) o'lchovini qo'shdilar. Akbaba (2006) turkcha mehmonxonalarni o'rganib, madaniy kontekstning ahamiyatini ta'kidladi. Biroq, SERVQUAL modelining tanqidchilari ham mavjud. Buttle (1996) modelning nazariy asoslarini, o'lchovlarning umumiylikini va amaliy tatbiqdagi cheklovlarini tanqid qildi. Cronin va Taylor (1992) esa kutish-idrok paradigmasi o'rniga SERVPERF modelini taklif qildilar, bu faqat idrokni o'lchaydi.

Mehmonxona sektorida SERVQUAL tadqiqotlari ko'plab mamlakatlar kontekstida o'tkazilgan. Saleh va Ryan (1991) Kanada mehmonxonalarini tahlil qilib, ishonchlilik va tezkorlikning eng muhim omillar ekanligini aniqladilar. Mei, Dean va White (1999) Avstraliya mehmonxonalarida xizmat sifati va mijozlar qoniqishi o'rtasidagi munosabatni tadqiq qildilar. Nadiri va Hussain (2005) Shimoliy Kipr mehmonxonalarida SERVQUAL o'lchovlarini sinovdan o'tkazib, modelning turli madaniy muhitlarga moslashuvchanligini ko'rsatdilar.

2. Barqaror rivojlanish va mehmonxona amaliyotlari

Barqaror rivojlanish kontsepsiyasi Brundtland komissiyasining 1987-yildagi "Umumiy kelajagimiz" hisobotidan keyin keng tarqaldi. Barqaror rivojlanish "kelajak avlodlarning o'z ehtiyojlarini qondirish qobiliyatiga zarar yetkazmasdan, hozirgi avlod ehtiyojlarini qondiradigan rivojlanish" sifatida ta'riflangan. Elkington (1997) barqarorlikning uchta asosiy ustunini - ekologik, ijtimoiy va iqtisodiy (Triple Bottom Line) - ilgari surdi, bu kontsepsiya turizm va mehmonxona sektorida keng qabul qilindi.

Turizm va barqaror rivojlanish masalalarini birlashtirishda UNWTO muhim rol o'ynadi. UNWTO (2004) barqaror turizmni "hozirgi va kelajakdagi iqtisodiy, ijtimoiy va ekologik ta'sirlarini to'liq hisobga olgan, mehmonlar, sanoat, atrof-muhit va mahalliy hamjamiyat ehtiyojlarini qondiradigan turizm" deb ta'rifladi. Ushbu ta'rif mehmonxona sektoriga ham tatbiq etiladi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

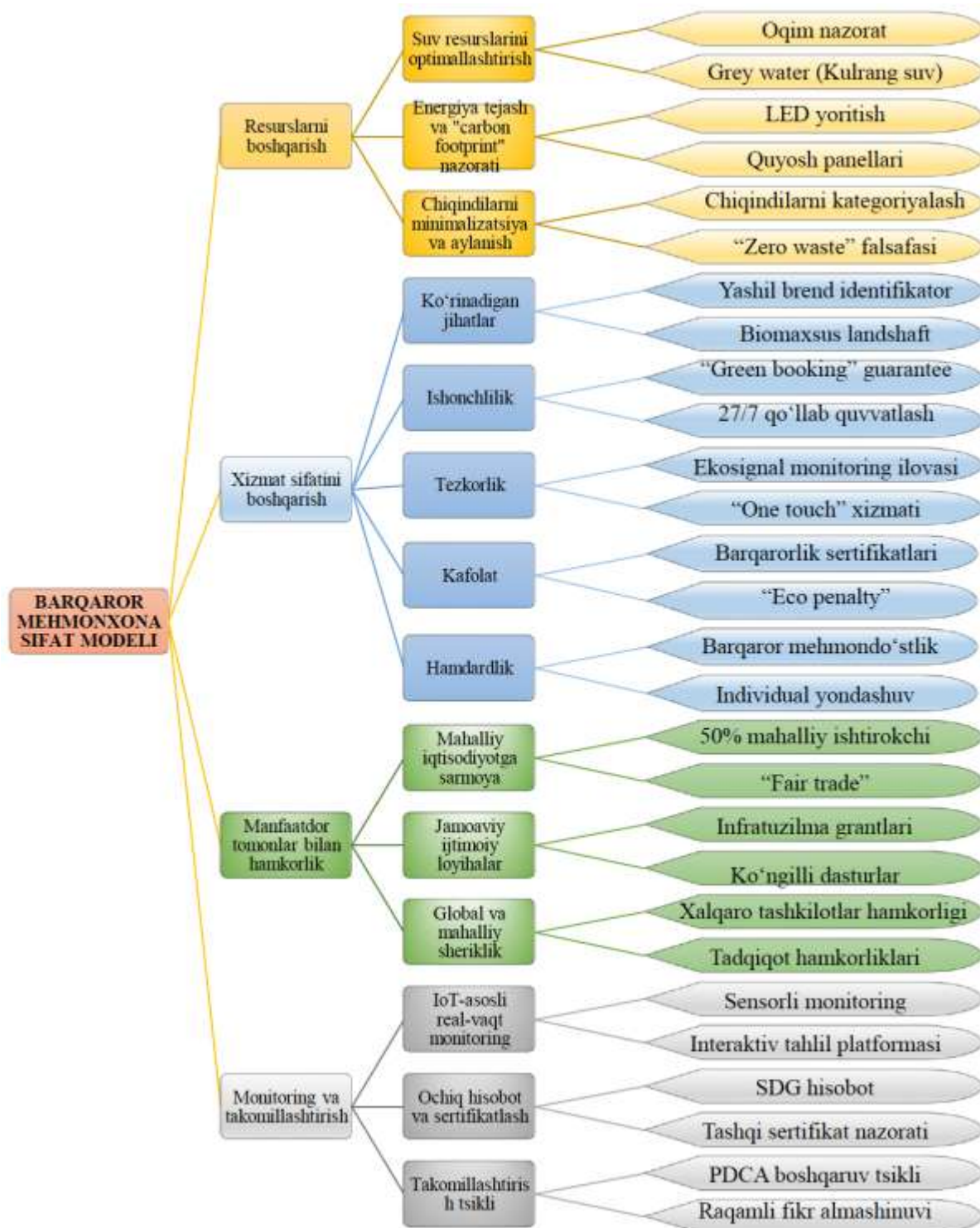
Ushbu tadqiqot ko'p bosqichli va ko'p usuliy yondashuv asosida amalga oshirildi. Tadqiqotning asosiy maqsadi nazariy va amaliy jihatdan asoslangan, kompleks "Barqaror mehmonxona sifat modeli"ni ishlab chiqish bo'lganligi sababli, turli tadqiqot metodlarini integratsiyalash zarur bo'ldi. Tadqiqotda keng qamrovli adabiyotlar tahlili amalga oshirildi. Ushbu bosqichda quyidagi ma'lumot manbalari o'rganildi: xizmat sifati, SERVQUAL modeli va uning mehmonxona sektoridagi tatbiqi bo'yicha ilmiy maqolalar va monografiyalar (1985-2023 yillar); barqaror rivojlanish, ekologik menejment va mehmonxona amaliyotlari bo'yicha xalqaro va mahalliy tadqiqotlar; BMT, UNWTO, Jahon Turizm va Sayohat Kengashi (WTTC) hujjatlari va hisobotlari; O'zbekiston Respublikasi hukumat hujjatlari, turizm strategiyalari va statistik ma'lumotlar.

TAHLIL VA NATIJALAR:

Tadqiqot natijasida ishlab chiqilgan "Barqaror mehmonxona sifat modeli" mehmonxona xizmatlarini ekologik, ijtimoiy va iqtisodiy barqarorlik tamoyillari asosida boshqarishning kompleks tizimi hisoblanadi. Model quyidagi printsiplarga asoslanadi: tizimlilik va integratsiyalanganlik, mijozga yo'naltirilganlik va sifat ustuvorligi, ekologik javobgarlik va resurs samaradorligi, ijtimoiy inklyuzivlik va mahalliy hamjamiyatni qo'llab-quvvatlash, shaffoflik va hisobdorlik, doimiy

yaxshilash va innovatsiyalar, xalqaro standartlarga muvofiqlik va mahalliy kontekstga moslashish. Model to'rt asosiy komponentdan iborat bo'lib, ular bir-biri bilan uzviy bog'langan va bir-birini to'ldiradi. Quyida har bir komponentning tafsilotli tavsifi keltirilgan.

1.1. Suv resurslarini boshqarish: Suv mehmonxonalar uchun eng muhim va qimmat resurslardan biri hisoblanadi. O'rtacha mehmonxonada bir xona uchun kuniga 300-400 litr suv iste'mol qilinadi. Suvni tejash nafaqat ekologik, balki sezilarli iqtisodiy foyda ham keltiradi. Oqim nazorati tizimlari: Zamonaviy sensor texnologiyalari (infraqizil yoki harakatni aniqlovchi sensorlar) yordamida lavabo kranlarida va dushlarda suvning avtomatik to'xtatilishi ta'minlanadi. Aeratorlar (suv oqimiga havo aralashtiradigan moslamalar) suvning bosimini saqlab turgan holda iste'molni 30-50% kamaytiradi. Dual-flush hojatxonalar (ikki rejimli chayish tizimi) suvni 67% gacha tejaydi. Suv oqimini cheklovchi dushlar (6-8 litr/daqqa o'rniga 5-6 litr/daqqa) sizilmasdan samarali yuvinish imkonini beradi. "Kulrang suv" qayta ishlash tizimi: Lavabo, dush va kir yuvish mashinalaridan olingan "kulrang suv" (organik ifloslangan, lekin fekallarsiz suv) oddiy mexanik va biologik filtrlash orqali tozalanadi. Qayta ishlangan suv bog'larni sug'orish, hojatxonalarni yuvish va ishlab chiqarish maqsadlarida foydalaniladi. Bu tizim umumiy suv iste'molini 25-30% kamaytirishi mumkin.

1-rasm. Barqaror mehmonxona sifat modeli¹

1.2. Energiya samaradorligi: Energiya mehmonxonalar uchun eng katta operatsion xarajatlardan biri (umumiy xarajatlarning 3-6% i). Energiya samaradorligi nafaqat xarajatlarni kamaytiradi, balki CO₂ emissiyalarini ham sezilarli pasaytiradi. Qayta tiklanadigan energiya manbalari: Quyosh panellari (photovoltaic systems) tom va fasadlarda o'rnatiladi. O'zbekiston iqlim sharoitida yiliga 300 dan ortiq quyoshli kun

¹ Ma'lumotlar asosida muallif ishlanmasi

mavjudligi sababli, quyosh energiyasi juda samarali. 100 xonali mehmonxona uchun 50-80 kW quvvatdagi quyosh panellari tizimi elektr energiya ehtiyojining 20-30% ini ta'minlashi va yillik 15-20 ming dollar tejash imkonini beradi. Issiqlik nasoslari (heat pumps) konditsionerlash va isitish uchun an'anaviy tizimlardan 40-50% kam energiya iste'mol qiladi.

1.3. Chiqindilarni boshqarish va davriy iqtisodiyot: Mehmonxonalar har kuni katta hajmda chiqindilar ishlab chiqaradi: qog'oz, plastik, shisha, metall, organik chiqindilar, tekstil va boshqalar. Chiqindilarni to'g'ri boshqarish ekologik va iqtisodiy jihatdan muhim ahamiyatga ega. "Zero Waste" falsafasi: Maqsad poligonga (chiqindilarni dafn etish) yuborilad chiqindilarni 90% dan ortiq kamaytirish va qolganini qayta ishlashdir. Bu quyidagi tamoyillar orqali amalga oshiriladi: Refuse (rad etish) - keraksiz narsalarni sotib olmaslik, masalan, bir martalik plastik mahsulotlar; Reduce (kamaytirish) - iste'mol va chiqindilarni minimallashtirish; Reuse (qayta ishlatish) - mahsulotlarni qayta foydalanish; Recycle (qayta ishlash) - qayta ishlanishi mumkin bo'lgan materiallarni saralash; Rot (chirish) - organik chiqindilardan kompost tayyorlash. Chiqindilarni saralash infratuzilmasi: Mehmonxonaning turli joylarida (xonalar, koridorlar, oshxona, ofislar) turli xil chiqindilar uchun alohida idishlar o'rnatiladi: qog'oz va karton, plastik (PETE, HDPE va boshqalar alohida), shisha (rangli va rangsiz alohida), metall (alyuminiy, po'lat), organik chiqindilar, aralash chiqindilar. Xonalarda minimalistik ikki idish tizimi qo'llaniladi (qayta ishlanadigan va aralash), xodimlar esa orqa hududlarda to'liqroq saralash amalga oshiradilar. Organik chiqindilardan kompost tayyorlash: Oshxona chiqindilari (sabzavot va meva qoldiqlari, qahva o'tasi, choy qoldiqlari, yumurta qobiqlari) maxsus kompozit qutilariga yig'iladi. Aerob kompostlash tizimi (oxygen-rich) 2-3 oy ichida organik chiqindilarni yuqori sifatli o'g'itga aylantiradi. Bu o'g'it mehmonxonaning bog'lari va yashil hududlarida ishlatiladi. 100 xonali mehmonxona kuniga 50-80 kg organik chiqindi ishlab chiqaradi, bulardan yiliga 10-15 tonna kompost olish mumkin. Plastik va bir martalik mahsulotlardan voz kechish: Xonalarda plastik shishalar o'rniga shisha yoki keramika idishlar, suv dispenserlari yoki filtrli kranlar o'rnatiladi. Xonmalarda, axlat idishlarida plastik qoplar o'rniga qog'oz yoki biodegradable paketlar ishlatiladi. Oshxonada va restoranda bir martalik plastik idish-tovoqlar, pipetlar va qo'shimchalar ishlatilmaydi, ularning o'rniga qayta ishlatiladigan yoki biodegradable alternativalar tanlanadi. Kir yuvish vositalari va tozalash kimyoviy moddalari konsentratlangan shakllarda sotib olinib, qayta to'ldiriluvchi (refillable) idishlarda saqlanadi. Tekstil va mebel chiqindilarini qayta ishlash: Eskirgan choyshab, sochiq, sartarosh va boshqa tekstil mahsulotlar tozalash matosi sifatida qayta ishlatiladi yoki xayriya tashkilotlariga beriladi. Shikastlangan mebel ta'mirlash ustaxonasida qayta tiklanadi yoki alohida qismlarga ajratilib, qayta ishlanadigan materiallar ajratiladi. Mahsulotlarni mas'uliyat bilan xarid qilish: Ta'minotchilar tanlanganida mahsulotlarning hayot sikli (lifecycle),

qayta ishlanish imkoniyati va ekologik sertifikatlar hisobga olinadi. Minimal qadoqlangan yoki qayta ishlangan qadog'i bo'lgan mahsulotlar afzal ko'riladi. Mahalliy ishlab chiqaruvchilardan xarid qilish transport emissiyalarini kamaytiradi va mahalliy iqtisodiyotni qo'llab-quvvatlaydi.

Xizmat sifatini boshqarish va SERVQUAL integratsiyasi: Ushbu komponent an'anaviy SERVQUAL modelini barqarorlik indikatorlari bilan integratsiya qilib, mijozlar uchun yuqori sifatli va ekologik mas'ul xizmat ta'minlaydi. Har bir SERVQUAL o'lchovi barqarorlik elementlari bilan boyitilgan.

2.1. Moddiy jihozlanganlik (Tangibles) + Ekologik dizayn: Moddiy jihozlanganlik mijozlarning mehmonxona haqidagi birinchi taassurotini shakllantiribadi. Barqaror yondashuvda bu nafaqat estetik, balki ekologik jihatdan ham mas'uliyatli bo'lishi kerak. Ekologik toza materiallar: Mebel tabiiy, ekologik toza materiallardan (sertifikatlangan yog'och, bambu, qamish, to'qilgan tolalar) tayyorlanadi. Ishonchlilik mijozlarga va'da qilingan xizmatni doimiy ravishda, xatosiz va o'z vaqtida taqdim etishni anglatadi. Barqaror kontekstda bu shaffoflik va haqiqiy amaliyotlarni ham o'z ichiga oladi. "Green Booking" tizimi: Mehmonlar xona bron qilayotganida ularga ekologik xonalar (energy-efficient, kulrang suv tizimi, ekologik materiallar, tabiiy mahsulotlar) tanlash imkoniyati taqdim etiladi. Bu xonalar oddiy xonalardan biroz qimmatroq bo'lishi mumkin, lekin ko'plab zamonaviy mijozlar bunga tayyordir. Tadqiqotlar ko'rsatadiki, turistlarning 65% i ekologik mehmonxonalar uchun 10-15% ko'proq to'lashga tayyor. Tezkorlik mijozlar ehtiyojlariga tez va samarali javob berishni anglatadi. Barqaror kontekstda bu mijozlarning ekologik takliflari va shikoyatlariga javob berish, shuningdek, real vaqtda resurs iste'molini monitoring qilishni o'z ichiga oladi. Kafolat xodimlarning bilimi, professionallig'i, xushmuomalaligi va ishonch uyg'otish qobiliyatini anglatadi. Barqaror kontekstda bu xodimlarning ekologik bilimi va mijozlarga barqaror xatti-harakatlar uchun yo'l-yo'riq berish qobiliyatini ham o'z ichiga oladi. Xodimlarni barqarorlik tamoyillari bo'yicha o'qitish: Barcha xodimlar (resepsionistlar, xonaboplar, ofitsiantlar, menejerlar) mehmonxonaning barqaror amaliyotlari, ularning ahamiyati va mijozlar uchun foydalari haqida to'liq ma'lumotga ega bo'lishlari kerak. Empatiya mijozlarga individual e'tibor berish, ularning ehtiyojlarini tushunish va qayg'urish demakdir. Barqaror kontekstda bu ijtimoiy inklyuzivlik, mahalliy madaniyatni hurmat qilish va har bir mijozning ekologik e'tiqodlarini qadrlashni o'z ichiga oladi. Xizmat sifatida esa SERVQUAL mezonlari barqarorlik indikatorlari bilan integratsiya qilingan: "Ishonchlilik" uchun "green booking", "Kafolat" uchun "eko-penalty", "Tezkorlik" uchun esa real-vaqtli ekomonitoring tizimlari keltirilgan. Mahalliy va global manfaatdor tomonlar bilan hamkorlik, jumladan, "Fair trade" shartnomalari va xalqaro tashkilotlar bilan ma'lumot almashinuvi esa xizmatlar ijtimoiy-iqtisodiy kontekstda barqarorligini oshiradi. Yakuniy bosqichda esa monitoring tizimi, PDCA boshqaruv

sikli va ESG-hisobotlar orqali barqarorlikning real vaqtli baholanishi va takomillashtirilishi ta'minlanadi. Model BMTning SDG 6, 7, 12, 13 maqsadlariga muvofiq holda sifatni barqarorlik bilan uzviy bog'lab, mehmonxona amaliyotini ekologik javobgar, iqtisodiy samarali va ijtimoiy inklyuziv tizimga aylantirishga xizmat qiladi.

XULOSA

Barqaror turizm konsepsiyasini amaliyotga tatbiq etish jarayonida mehmonxona xizmatlarining sifati muhim strategik omil sifatida e'tirof etiladi. Ushbu maqolada ishlab chiqilgan **Barqaror mehmonxona sifat modeli** resurslarni oqilona boshqarish, xizmat ko'rsatish sifatining barqarorligini ta'minlash, manfaatdor tomonlar bilan hamkorlikni mustahkamlash va raqamli monitoring tizimlarini joriy etishni o'z ichiga oladi. Model asosida suv va energiya resurslarini tejash, chiqindilarni minimal darajaga tushirish, karbon izini nazorat qilish kabi ekologik mexanizmlar bilan bir qatorda mehmonxona xizmatlarining ishonchlilik, tezkorlik, kafolat, hamdardlik kabi insoniy jihatlari uyg'unlashtirilgan. Mahalliy iqtisodiyotni qo'llab-quvvatlash, jamoaviy loyihalarni rag'batlantirish, xalqaro va mahalliy sheriklikni kengaytirish orqali mehmonxona sektori barqaror rivojlanishga xizmat qilishi mumkinligi isbotlandi. Mazkur model nafaqat mehmonlar uchun yuqori sifatli xizmat yaratadi, balki mehmonxonaning ekologik izini kamaytiradi, ijtimoiy javobgarligini oshiradi va iqtisodiy samaradorlikni ta'minlaydi. Xulosa qilib aytganda, **“Barqaror mehmonxona sifat modeli”** - bu zamonaviy mehmonxona menejmenti uchun kompleks, tizimli va amaliy yondashuv bo'lib, barqaror rivojlanishning barcha yo'nalishlarini qamrab oladi va O'zbekiston turizm sohasining xalqaro standartlarga mos raqobatbardoshligini oshirishda muhim vosita bo'la oladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Akbaba, A. (2006) Measuring Service Quality in the Hotel Industry: A Study in a Business Hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*, 25, 170-192. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.08.006>
2. Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30, 8-32. <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03090569610105762>
3. Elkington, J. (1997) *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Capstone, Oxford.
4. Getty, J. M., & Thompson, K. N. (1994). A Procedure for Scaling Perceptions of Lodging Quality. *Hospitality Research Journal: The Professional Journal of the Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education*, 18(2), 75-96. <https://doi.org/10.1177/109634809401800206> (Original work published 1994)
5. Grönroos, Christian. (1993). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. 18. 36-44. 10.1108/EUM0000000004784.

6. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
7. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@sector/documents/publication/wcms_216669.pdf
8. <https://www.untourism.int/international-tourism-growth-continues-to-outpace-the-economy>
9. Isadjanov, Abduvali and Ilyos, Gulmuratov () "TOURISM DEVELOPMENT IN UZBEKISTAN: CURRENT TRENDS AND NATIONAL PRIORITIES," The Light of Islam: Vol. 2020 : Iss. 1 , Article 27. Available at: <https://uzjournals.edu.uz/iiaw/vol2020/iss1/27>
10. Mei, A.W. O., Dean, A. M., and White, C. J. (1999), " Analyzing service quality in the hospitality industry" Managing Service Quality ,Vol. 9 No. 2, pp.136-143
11. Nadiri, H., & Hussain, K. (2005). Diagnosing the zone of tolerance for hotel services. Managing Service Quality, 15(3), 259-77.
12. Parasuraman, A Parsu & Zeithaml, Valarie & Berry, Leonard. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). The Journal of Marketing. 49. 41-50. 10.2307/1251430.
13. Parasuraman, A Parsu & Zeithaml, Valarie & Berry, Leonard. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 64. 12-40.
14. Saleh, F. & Ryan, C. (1991). Analysing service quality in the hospitality industry using the SERVQUAL model. The Service Industries Journal, 11(3): 324-343.
15. Sayfullayeva, M. S., & Mizrobova, M. A. (2023). Digitalisation And Sustainable Tourism: Enhanced Benefits. In *СОВРЕМЕННЫЕ ВОПРОСЫ ЕСТЕСТВОЗНАНИЯ И ЭКОНОМИКИ* (pp. 354-356).
16. Sayfullayeva, M. (2023). Methodology of providing a balance between environmental and economical aspects of tourism: sustainable tourism experience. *Центр Научных Публикаций (Buxdu. Uz)*, 38, 38.
17. Sayfullayeva, M. S. (2023). SUSTAINABLE TOURISM ON A GLOBAL EXPERIENCE: LEADER COUNTRIES AND THEIR STRATEGY. *Journal of new century innovations*, 31(1), 108-115.
18. Sayfullayeva, M., & Ibragimov, N. (2024). The role of sustainability criteria in controlling the quality of agritourism services in Uzbekistan. *RESEARCH FOR RURAL DEVELOPMENT*, 39, 187.
19. Taylor, Steve. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. The Journal of Marketing. 56. 55-68. 10.2307/1252296.