

УМУМИЙ ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИДА КЎРСАТИЛАДИГАН ХИЗМАТЛАР
СИФАТИНИ БАҲОЛАШ

*Каланова Мохигул Бахритдиновна -
Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти,
стажёр тадқиқотчиси*

Аннотация. Ушбу мақолада умумий овқатланиш корхоналарида кўрсатиладиган хизматларнинг сифатига алоҳида урғу берилган. Аҳолининг овқатланишига бўлган ўсиб бораётган эҳтиёждан келиб чиқиб, мижозларга кўрсатиладиган овқатланишни ташиқил этиш хизматларининг даражаси ҳамда ўзига хос белгиларининг пайдо бўлаётганлиги янги иш ўринлари билан биргаликда янги иш турларини юзага келишига сабаб бўлмоқда. Умумий овқатланиш корхоналари томонидан тақдим этилаётган хизматларнинг айрим турларининг тузилиши, характери ва ўзаро боғлиқлигини тушуниш учун кенг қўлланиладиган ва кўпинча уларни тўлдирадиган ёки қўллаб-қувватлайдиган асосий хизматлар ва тўлиқ хизматларга алоҳида урғу берилган.

Калит сўзлар: овқатланиш хизматлари, хизмат, хизмат кўрсатиш, провайдер, парҳез, хизмат кўрсатиш жараёни, хизмат кўрсатиш сифати, мижоз, асосий хизмат, тўлиқ хизмат.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

*Каланова Мохигул Бахритдиновна -
Самаркандский институт экономики и сервиса,
стажер-исследователь*

Аннотация. В данной статье делается акцент на качестве услуг, предоставляемых в заведениях общественного питания. В связи с растущей потребностью населения в продуктах питания, уровень предоставляемых клиентам услуг общественного питания и появление их собственных характеристик приводят к появлению новых видов работы, а также новых рабочих мест. Акцент делается на базовых услугах и комплексных услугах, которые широко используются для понимания структуры, характера и взаимозависимости определенных типов услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания, и часто дополняют или поддерживают их.

Ключевые слова: услуги общественного питания, услуга, провайдер, диета, процесс обслуживания, качество услуги, клиент, базовая услуга, полное обслуживание.

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED IN PUBLIC CATERING ENTERPRISES

*Kalanova Mokhigul Baxritdinovna -
Researcher of Samarkand Institute
of Economics and Service*

Annotation. This article focuses on the quality of services provided in catering establishments. Due to the growing demand of the population for food, the level of catering services provided to customers and the emergence of their own characteristics lead to the emergence of new types of work, as well as new jobs. The emphasis is on basic and integrated services, which are widely used to understand the structure, nature and interdependencies of certain types of catering services, and often complement or support them.

Key words: catering services, service, provider, diet, service process, quality of service, client, basic service, full service.

Кириш. Ҳозирги вақтда бутун дунёни таҳликага солаётган коронавирус пандемиясининг давомийлиги ва унинг глобал иқтисодиётга салбий таъсирининг сақланиб қолиши жорий йил 4 чорагида ва кейинги йиллар учун ҳам мавҳумликни сақлаб қолмоқда. Бу ўз навбатида, асосий иқтисодий кўрсаткичларга эришиш бўйича бир қатор мураккабликларга олиб келиши мумкин. Халқаро экспертларнинг фикрига кўра, пандемия 2021-2022 йилларда ҳам давом этиб 2022 йилнинг иккинчи ярмида тугаши кутилмоқда. Шуни алоҳида қайд этиш лозимки, пандемия шароитида бўлса ҳам глобал иқтисодиёт 2021 йилдан бошлаб қайта тикланишни бошлайди. Бунга асосий сабаблардан бири панде-

мия бошланиши билан ҳозирги давр солиштирилганда пандемияга қарши курашишда умумий овқатланиш корхоналарида хизматлар кўрсатиш сифатининг сезиларли даражада ривожланганлиги ва ушбу соҳага янги хизмат турларини кириб келишига эришилганлиги билан изоҳлаш мумкин.

Ўзбекистон иқтисодиётининг жадал ривожланишини таъминлашнинг муҳим асосларидан бири бўлган хизмат кўрсатишда овқатланиш хизмати сифатини янада ривожлантириш ва унинг алоҳида олинган соҳаларига устуворлик бериш муҳим ҳисобланади. Бу борда Республика Президентининг Ш.М.Мирзиёевнинг “Коронавирус пандемиясининг салбий таъсирини

камайтириш учун аҳоли, тадбиркорлик субъектлари, умумий овқатланиш, савдо ва хизматлар соҳасини қўллаб-қувватлашнинг қўшимча чоратадбирлари тўғрисида”ги фармони иқтисодиётимизни таркибий ўзгартириш ва диверсификация қилишни чуқурлаштириш, бандликни таъминлаш, одамларимизнинг даромади ва ҳаёт сифатини оширишнинг муҳим омил ва йўналишларидан бири тариқасида хизмат кўрсатиш ва овқатланиш соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги тизимли ишлар изчил давом эттирилмоқда. Айниқса, овқатланиш хизматлари ривожланишида янги имкониятларни очиб бериш ҳамда унинг иқтисодий самарадорлигини ошириб бориш жуда муҳимдир. Бугунги кунда мавжуд хизмат кўрсатиш соҳалари орасида овқатланиш хизматлари борасида алоҳида тадқиқотлар олиб бориш тақозо этилади.

Овқатланиш хизматлари аҳолининг овқатланишга бўлган ўсиб бораётган эҳтиёжидан келиб чиқадиган мижозларга кўрсатиладиган овқатланишни ташкил этиш учун хизматлар сифати даражаси ва ўзига хос белгиларни мужассамлаштирган ҳолда уларнинг қониқишини ифодаловчи фаолият тури ҳисобланади.

Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили.

Умумий овқатланиш хизматлари масаллари билан билан мамлакатимиз ва хорижий олимлардан П. Эглер., Э. Лангар., Л.Шостак., Иватов И., Кучер Л.С., Шқуратова Л.М. Қудратов Ғ.Ҳ., Пардаев М.Қ., Абдукаримов Б.А. Мирзаев Қ.Ж., Пардаев О.М., Исроилов Ж.И. кабилар [1,2,3,4,5,6,7] шуғулланиб келмоқдалар. Аммо туристларга кўрсатиладиган овқатланиш хизматларига кам аҳамият берилган. Шу туфайли мазкур мақолада умумий овқатланиш корхоналарида кўрсатиладиган хизматлар сифатини баҳолашда умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятлари очиб берилган.

Таҳлил ва натижалар. Умумий овқатланиш корхоналарининг хизмат кўрсатиш сифатини баҳолаш учун, авваламбор хизмат кўрсатиш сифати нима эканлигини тушунишимиз керак. Қайд этиш жоизки "Хизмат" ва "Хизмат кўрсатиш" бу тушунчалар ўзаро боғлиқ, бироқ, иккинчиси истеъмолчи ва ишлаб чиқарувчи ўртасидаги муносабатларнинг моҳиятига эътибор қаратадиган бўлса, унда хизмат кўрсатиш бу муносабатларни вақт ўтиши билан кенгайтирилган характерга эга бўлиб, ўз тузилишига эга бўлган босқичма-босқич жараён сифатида изоҳлайди.

Хизмат кўрсатиш жараёни - пудратчи томонидан умумий овқатланиш маҳсулотларини сотишда ва дам олиш вақтни ташкил этишда, кўрсатиладиган хизматлар истеъмолчи билан

бевоСИТА алоқада бўлган операциялар мажмуи ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш сифати ўз навбатида қайсидир вақт давомида янада барқарор бўлиши мумкин бўлган ҳамда қулай ва ноқулай характерга эга ва дискрет кетма-кетликдан яратилаётган, хизмат кўрсатувчи провайдер билан қониқарли алоқаларни ўрганилган мойилликни ифодалайди.

Умумий овқатланиш корхоналари томонидан тақдим этилаётган хизматларнинг айрим турларининг тузилиши, характери ва ўзаро боғлиқлигини тушуниш учун кенг қўлланиладиган ва кўпинча уларни тўлдирадиган ёки қўллаб-қувватлайдиган асосий хизматлар ва хизматларни тавсифлаш амалиёт моделларида, шунингдек, Л. Шостак, П. Еглер ва Е. Лангар томонидан таклиф қилинган ушбу хизматларнинг тузилиши ва сифатини тавсифлашга ёрдам беради.

Инвеститсияларни бошқариш гуруҳининг маркетинг тадқиқотлари бўйича директори Линн Шостак барча хизмат турларини асосий хизматга қиймат қўшадиган қўшимча элементларни тасаввур қиладиган молекуляр моделда тақдим этди. Ушбу модел асосида харидорнинг асосий эҳтиёжларини тўғридан-тўғри ёки билвосита қондиришга қаратилган асосий афзаллик мавжуд, аммо у бошқа хизмат хусусиятлари билан боғлиқ ҳисобланади. Кимёвий формулада бўлгани каби, элементлардан бирининг ўзгариши бутун тизимнинг моҳиятини бутунлай ўзгартириши мумкин; хизматлардан бирини амалга оширишдаги ўзгаришлар умуман хизмат ғоясини бутунлай ўзгартириши мумкин [8].

Ушбу турдаги моделни яратиш хизмат кўрсатиш жараёни билан боғлиқ моддий ва номоддий элементларни аниқлашга ёрдам беради. Масалан, умумий овқатланиш корхоналарида, хизмат кўрсатиш жараёни номоддий элемент бўлса, худди шу умумий овқатланиш корхонасининг ўзида, озиқ-овқат ва ичимликлар моддий элементни англатади. Ушбу элементларни ажратиб кўрсатиш орқали корхона моддий ёки номоддий элементларнинг корхона кўрсатаётган хизматлар устунлигини аниқлаши мумкин. Ҳамда моддий бўлмаган нарсалар қанчалик кўп бўлса, корхона учун ўз хизматларининг сифат кўрсаткичларига оид аниқ далилларни тақдим этиш шунчалик муҳимдир. Шундай қилиб, тўғри шакланган молекуляр модел корхонада хизмат кўрсатиш сифатини – ва энг муҳими сиёсатини, истеъмолчилар билан алоқа дастурларини ишлаб чиқиш жараёнини сезиларли даражада осонлаштиради. Француз тадқиқотчилари Пер Эглер ва Эрик Лангард қуйидаги моделни таклиф қилдилар, унга кўра асосий хизмат ҳар бир маҳсулот учун ўзига хос бўлган бир қатор қў-

шимча хизматлар билан тўлдирилиши керак. Уларнинг ёндашуви, худди Л. Шостак сингари, турли хил таркибий қисмларнинг ўзаро боғлиқлигини таъкидлайди. Шу билан бирга, улар қўшимча хизматларни икки гуруҳга ажратадилар: асосий хизматдан фойдаланишни осонлаштириш учун зарур ва асосий хизматни истеъмолчи нуқтаи назаридан янада жозибатор қилиш учун зарур.

П. Эглер ва Э. Лангар томонидан таклиф қилинган, методика бўйича модел яратиш жа-

раёни, қўйидаги саволларга жавоб беришга имкон беради, биринчидан, қўшимча хизматлар асосий хизматдан фойдаланишга ёрдам беради-ми, уни янада жозибатор қилади; иккинчидан, мижозлар охирида нима учун тўлаши керак - хизматнинг ҳар бир элементи учун алоҳида ёки унинг барча элементлари учун умумий нарх белгиланиши керак[1]. Ушбу моделни замонавий ресторанга хос бўлган махсус хизматлар билан тўлдириб, уни 1-расмда кўрсатилгандек намоёиш этиш мумкин.



1-расм. П. Эглер ва Э. Лангарнинг ёндашувини ҳисобга олган ҳолда ресторан учун хизматларнинг таркиби ва таснифи

Расмдан кўришиб турибдики, махсус хизматлар гуруҳига одатдаги хизмат кўрсатиш жараёнидан ташқарига чиқадиган хизматлар киради. Масалан, махсус хизматнинг ушбу тури, масалан, ўзига хос талаблар, истеъмолчи шахсий муаммолари сабабли одатдаги хизмат кўрсатиш тартибидан четга чиқишни талаб қилдиган ҳолат - парҳез овқатланишига талаб, врачларнинг парҳезга оид кўрсатмалари, диний эътиқод ва бошқалар. Хусусан, ҳисоб-китоблар ва тўловлар асосан хизмат кўрсатувчи провайдер томонидан белгиланади, аммо мижозлар баъзи қўшимча хизматлардан фойдаланишни истамасалар ҳам, улар умуман ҳар қандай хизмат алоқасининг ажралмас қисми бўлиб қолади ва ҳар қандай самарасиз тақдим этилган элемент хизмат ташриф буюрувчининг хизмат кўрсатиш сифатини англашига салбий таъсир кўрсатиши мумкин. Маълумот ва маслаҳат каби қўшимча хизматлар рўйхатига киритилиши, хизматлардан фойдаланадиган мижозлар билан мулоқотда уларнинг билими ва маҳсулот рекламасига қанчалик катта эътибор қаратиш лозимлигини таъкидлайди.

Шубҳасиз, умумий овқатланиш корхонасида хизмат кўрсатиш жараёнини ташкил этиш-

да хизматлар тоифалари, тузилиши, таркиби, ўзаро муносабатларни ривожлантиришга пухта ёндашиш, истеъмолчиларнинг манфаатларини иложи борича инobatга олиш, мижозлар учун объектив равишда қизиқадиган соҳаларда хизмат кўрсатиш сифати ва стандартларига кўпроқ эътибор бериш, умумий овқатланиш корхонасида хизмат кўрсатиш сифати сиёсатидаги устуворликни тўғри белгилашда ёрдам беради. Умумий овқатланиш корхонасида хизмат кўрсатиш сифатини баҳолаш методикаси босқичлар кетма-кетлиги сифатида ифодаланиши мумкин (2-расм).

I-босқичда тўлиқ хизмат кўрсатиш даврини яратишлишини амалга ошириш структурной схемаси кўринишида ёки жадвал шаклида тасвирланади. Бу ерда хизмат кўрсатиш босқичлари, сифат кўрсаткичлари, ташриф буюрувчига бевосита ёки билвосита муружаат қилувчи ходимларнинг ҳаракатлари.

II - босқичда тўлиқ хизмат кўрсатиш даврини таҳлил қилиш асосида мувофақиятсизлик нуқталари ҳамда вақтинчалик ҳавф хатарларни потенциали билан боғлиқ бўлган хизмат кўрсатиш босқичлари аниқланади (3-расм).

ХИЗМАТ КЎРСАТИШ



2-расм. Хизмат кўрсатиш сифатини баҳолаш методикаси

III – босқичнинг мақсади – сервис (хизмат кўрсатиш), маҳсулот ва хизмат кўрсатиш тезлиги коэффицентидан мижозлар эҳтиёжини қондириш коэффицентларини ҳисобга олган ҳолда хизмат кўрсатиш сифатининг комплекс кўрсаткичини ҳисоблаб чиқиш ва уларнинг ҳар бирига хизмат кўрсатишнинг якуний сифатининг муҳимлик даражасини белгилашдир.

IV – якуний босқичда олинган ХКСКК (хизмат кўрсатиш сифатининг комплекс кўрсаткичини ҳисоблаш)нинг қиймати, маълумот қиймати билан ёки рақобатчиларнинг ХКСКК (хизмат кўрсатиш сифатининг комплекс кўрсаткичини ҳисоблаш)нинг қиймати билан таққосланади ёки бошқарув вақт ўтиши билан ўз корхонасида хизмат сифатининг эволюциясини белгилайди. Ушбу таққослашлар ва таҳлиллар асосида зарур ҳолларда, агар керак бўлса, хизмат кўрсатиш жараёнини яхшилаш, хатолар ва сифат йўқотишларнинг яна олдини олиш бўйича тузатишлар амалга оширилади.

Ушбу методиканинг ҳар бир босқичларини амалга ошириш хусусиятларига батафсилроқ тўхталиб ўтамиз.

Хизмат кўрсатиш жараёнлари асосан номоддий структура билан характерланганлиги сабабли, уларнинг визуал ифодаланишини сезиларли даражада мураккаблаштирганлиги сабабли, ҳар қандай фаолиятни кўриб чиқишда тафсилотларнинг юқори даражасига эришиш орқали сезиларли даражада яхшилаш мумкин, бунинг учун тўлиқ хизмат кўрсатиш даври босқичларининг таркиби ва кетма-кетлиги ҳақида аниқ тасаввурга эга бўлиш керак.

Тўлиқ хизмат кўрсатиш даврининг таркибий схемасини кўриб чиқиш учун биз ресторани танладик, айнан шу ерда, умумий овқатланиш корхоналарининг бошқача шакли сифатида, сервис хизмат кўрсатувчи ходимлар ва ташриф буюрувчилар ўртасидаги энг юқори даражадаги алоқа билан тавсифланади, бундан ташқари арзон (паст) нархлар ва бепул хизматлар

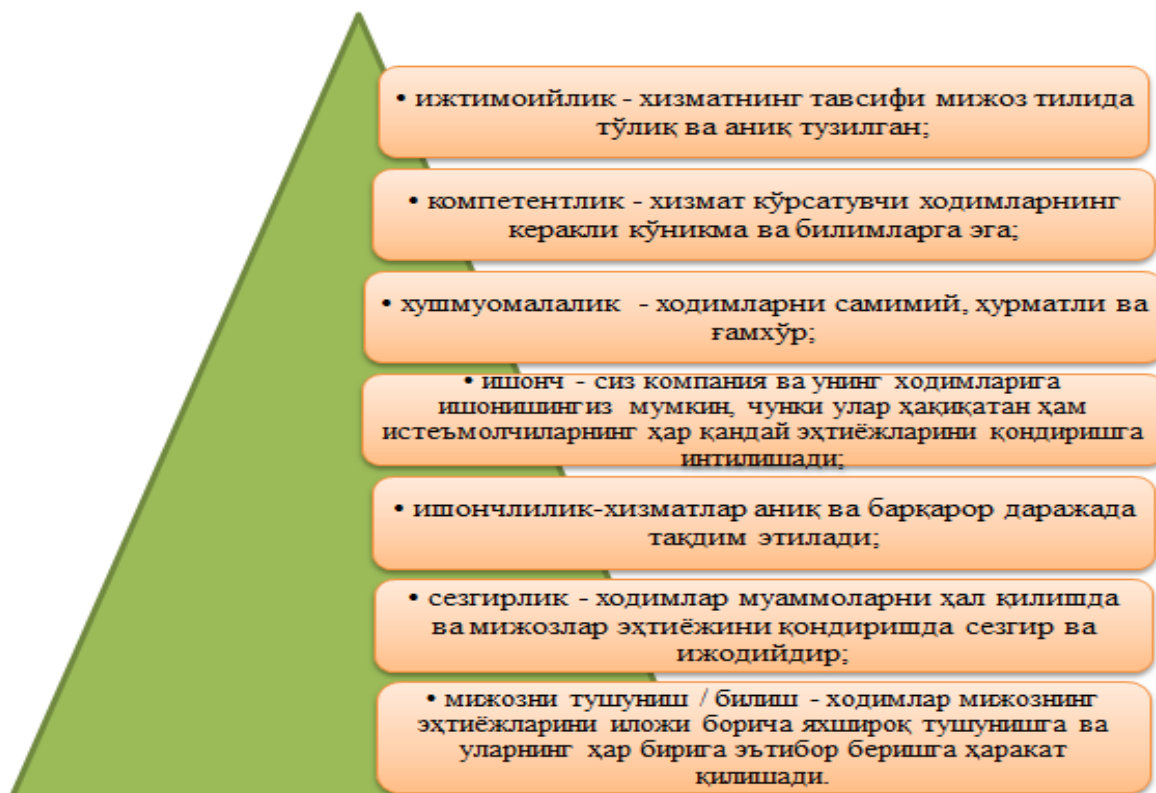
асосида рақобатлашишни танлаган бошқа умумий овқатланиш корхоналари ҳар бир тоифадаги асосий ва қўшимча хизматларнинг камроқ элементларидан фойдаланадилар, ресторанда эса, одатда, умумий овқатланиш корхоналари томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг барча турлари тақдим этилади.

Муайян хизматни баҳолашда истеъмолчи, одатда қоида тариқасида, маълум сифат кўрсаткичларидан фойдаланади, бу билан у ўзининг қониқиш даражасини энг аниғини белгилай олади.

В. А. Зейтмалом, А. Парашураманом ва Л. Л. Берри томонидан хизмат кўрсатиш сифатини ўлчаш учун 1980-йилларнинг ўрталарида ишлаб чиқилган SERVQUAL методологиясига мувофиқ, истеъмолчилар ўзларининг қониқиш даражасини баҳолашда, уларга тақдим этилган хизматлар туридан қатъий назар оддий мезонлардан фойдаланиши аниқланди.

Истеъмолчиларнинг ўзлари томонидан сифатни баҳолаш учун асос бўлган юқорида санаб ўтилган хизмат сифати мезонлари хизмат кўрсатишнинг ҳар бир босқичи учун сифат кўрсаткичларида ходимларнинг иш сифатининг хусусиятлари (ХИСХ) юқорида қайд этилган мезонларнинг барча мажмуини (ижтимоий, компетентлик ва бошқаларни) назарда тутган. Бундай ҳолатда хизмат кўрсатиш сифати кўрсаткичларини танлашда умумий овқатланиш корхоналарининг саноат хусусиятлари, мижозларнинг талаб ва эҳтиёжлари, танланган кўрсаткичларнинг корреляцияси (муносабати) ва тақдим этилган хизмат сифатини баҳолашда ахборот таркиби ҳам ҳисобга олинади.

Вақт кўрсаткичини жорий этиш нафақат хизматни режалаштиришда вақтнинг ролини тушуниш учун, балки ушбу хизматни олиш билан боғлиқ истеъмолчиларнинг потенциал харажатларини аниқлаш, шунингдек, ўз хизматларини тақдим қилувчи корхонанинг ресурсларини тўғри тақсимлаш учун ҳам жуда муҳимдир.



3- расм. Хизмат сифати мезонлари

Истеъмолчи хизматнинг ҳар бир элементи олиш учун сарфлаши керак бўлган мақбул вақтни аниқлаш жуда муҳимдир. Истеъмолчилар одатда кутишлари керак бўлган хизмат кўрсатиш жараёнининг босқичларини аниқлаб, ҳар бир фаолият тури учун стандартларни, шу жумладан, ҳар бир муайян вазифани бажариш учун ажратилган вақтни, хизматнинг алоҳида босқичларини таъминлаш ўртасида истеъмолчиларни максимал кутиш вақтини ишлаб чиқишлари керак.

Бундай ҳолатда, хизмат кўрсатиш жараёнининг структурасида кўрсатилган потенциал "муваффақиятсизлик нуқталари" ҳавфли бўлган нуқталардир, чунки жараён муваффақиятсиз бўлади ва хизмат сифати пасаяди. Бу фикрларни аниқлаш асосида менежерлар бундай салбий жиҳатларнинг олдини олиш учун тартиб-қоидалар, хизмат кўрсатишнинг ҳар бир жараёнини (сценарийларини) пухта ишлаб чиқишлари ёки кутилмаган ҳолатларда ҳаракат режасини тайёрлашлари лозим.

Хулоса. Шундай қилиб, корхона, мумкин бўлган вақт ва хизмат сифатини йўқотмаслик учун, соҳанинг ўзига хос хусусиятларини ва корxonанинг ўзига хос хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда, потенциал ҳавфли хизмат кўрсатиш элементлари учун стандартларни ишлаб чиқиши керак. Хизмат кўрсатиш стандартлари – умумий

овқатланиш корхоналари сифатини бошқариш тизими самарадорлигини таъминлаш учун зарур бўлган мезондир. Хизмат кўрсатиш стандартлари ишлаб чиқиши керак бўлган асосий принциплар қуйидагилардан иборат:

- стандартлар аниқ одамларнинг эҳтиёжлари ва умидларига асосланган бўлиши ва улар хизмат ҳақида айтганлари ва фикрлари асосида ишлаб чиқиши керак
- хизмат кўрсатиш стандартлари аниқ, улардан фойдаланадиган ходимлар учун тушунарли ва ўлчанадиган бўлиши керак,
- ходимлар учун қулай ва мижозларнинг турли гуруҳларига нисбатан мослашувчан;
- ишлаб чиқиш пайтидан бошлаб истеъмолчи томонидан қопланиши мумкин бўлган барча харажатларни ўз ичига олиши керак;
- стандартларни ташкилотнинг барча ходимлари баҳам кўришлари керак,
- оммавий равишда эълон қилиниши керак,
- вақт ўтиши билан қайта кўриб чиқиши ва такомиллаштирилиши керак.

Ҳар қандай турдаги объектларнинг сифат кўрсаткичини ҳисоблаш, жумладан объектив маълумотлар асосида хизмат кўрсатиш сифатини режалаштириш ва аниқ таҳлил қилиш, шунингдек уни ҳар томонлама (комплекс) тавсифлаш мумкин:

$$ХКСКК = a_{\text{коэф}1} \cdot \text{Коэф}_{\text{қонқ}}^{\text{мақ}} + a_{\text{коэф}2} \cdot \text{Коэф}_{\text{қонқ}}^{\text{сер}} + a_{\text{коэф}3} \cdot T_{\text{коэф}}$$

бу ерда ХКСКК- хизмат кўрсатиш сифатининг комплекс кўрсаткичи (СК – сифат кўрсаткичи) хизмат кўрсатиш;

$a_{\text{коэф}1}$ - асосий коэффициент хизмат кўрсатиш СК- маҳсулотдан қониқиш;

$\text{Коэф}_{\text{қонқ}}^{\text{мақ}}$ - мижозларнинг маҳсулотдан қониқиш коэффициенти;

$a_{\text{коэф}2}$ - асосий коэффициент хизмат кўрсатиш СК- сервисдан қониқиш;

$\text{Коэф}_{\text{қонқ}}^{\text{сер}}$ - мижозларнинг сервисдан қониқиш коэффициенти;

$a_{\text{коэф}3}$ - асосий коэффициент СК хизмат кўрсатиш – хизмат кўрсатиш тезлиги;

$T_{\text{коэф}}$ - индивидуал хизмат кўрсатиш босқичларининг тезлик коэффициенти. Юқоридаги формула орқали хизмат кўрсатиш сифатининг комплекс кўрсаткичини (ХКСКК) ҳисоблаш мақсадга мувофиқдир.

Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Shostack G. L. *Breaking Free from Product Marketing // Journal of Marketing*. 1977. April. P. 73–80.
2. Иватов И. *Ресторанное хозяйство в туристической сфере. Учебное пособие*. -Т.: ТГЭУ, 1998. -131 с.
3. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. *Умумий овқатланиш хизматларини ташкил қилиш: дарслик*. - М.: "Ишбилармон адабиёт" нашриёт уйи, 2002. - 544с.
4. Қудратов Ғ.Ҳ., Пардаев М.Қ., Абдукаримов Б.А. *Сервис ривожини – аҳолининг бандлигини таъминлаш ва фаровонлигини ошириш омили*. Рисола. Т.: Фан ва технология, 2007. -16 б.
5. Пардаев М.Қ., Исроилов Ж.И. *Хусусий корхоналар фаолияти таҳлилининг назарий ва методологик муаммолари, (Монография)* -Т.: Фан ва технология, 2007.-163 б.
6. Пардаев М.Қ., Мирзаев Қ.Ж., Пардаев О.М. *Хизматлар соҳаси иқтисодидеги*. – Т.: "Иқтисод-молия", 2016. – 384 б.
7. М.Қ.Пардаев умумий таҳрири остида. *Савдо иқтисодидеги муаммолари. Ўқув қўлланма*.– Т.: "Иқтисод-молия", 2016. – 504 б.
8. *Азбука ресторатора: все, что нужно знать, чтобы преспеть в ресторанном бизнесе*. М.: Изд-во Жигульского, 2003. 215 с
9. Аграновский Е.Д., Аносова М.М., Лифанова Р.Ф. *«Организация производства на предприятиях общественного питания»*. - М.: Экономика. 2009. - 350 с.
10. Андрушквич Б., Кирич Н. *Как улучшить работу сферы обслуживания // Экономика*, 2012. - № 6. - С. 82-87.
11. Шарипов Т.С., Абдукаримов Б.А. *Умумий овқатланиш: ҳолати, муаммо ва ечимлар*. Монография. -Тошкент: Иқтисодидеги, 2011.
12. Мирзаев Қ.Ж., Равшанов З.И. *Умумий овқатланиш хизматларини ташкил этишининг муҳим хусусиятлари*. Иқтисодидеги ва инновацион технологиялар" илмий электрон журнали. № 3, май-июнь, 2017.
13. Худайшуқуров Т., Шуқуров И.Х. *"Овқатланиш корхоналарида санитария ва гигиена"*. Олий ўқув yurtлари учун Дарслик. Тошкент, 2012.
14. Пардаев М.Қ. *ва бошқалар. Рақамли иқтисодидеги назарий ва амалий масалалари // М.Қ.Пардаев, Қ.Х.Абдурахманов, М.А.Маҳкамova*,
15. Schwab K. *The fourth industrial revolution*. – Currency, 2017. – 192 p.
16. *Ўзбекистон Республикасининг ижтимоий – иқтисодий ҳолати*. UZSTAT маълумотлари асосида
17. Kalanova Mokhigul. (2021). *Issues of increasing the efficiency of services provided in public catering enterprises in conditions of the digital economy. Philosophical Readings, XIII(4), 563–582*. <http://doi.org/10.5281/zenodo.5018206>.

ҚАШҚАДАРЁ ВИЛОЯТИ АҲОЛИСИГА ТРАНСПОРТ ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИНИНГ РИВОЖЛАНИШИНИ ТРЕНД МОДЕЛЛАР АСОСИДА БАҲОЛАШ

Рахимов Анварь Норимович -

Қарши муҳандислик-иқтисодидеги институти
"Бизнес ва инновацион менежмент" кафедраси доценти,

Очилов Муроджон Ашурқулович -

Қарши муҳандислик-иқтисодидеги институти
"Технологик жараёнларни автоматлаштириш ва бошқариш" кафедраси катта ўқитувчиси

Аннотация. Аҳолига транспорт хизмат кўрсатиш соҳасини ривожланиши, ва бошқа хизмат кўрсатиш соҳаларига нисбатан ўзгариши таҳлил қилинган. Транспорт хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиш жараёнлари тренд моделлар асосида баҳоланган, иқтисодий таҳлили ҳамда прогнози қилинган.

Калит сўзлар: Турмуш сифати, тренд моделлар, п-кўрсаткичли тренд модели, экспоненциал тренд модели, функционал модел, эмпирик модел, корреляция коэффициенти, регрессия тенгламаси, ковариация, Стьюдент мезони, прогноллаш.