

МЕҲМОНХОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИДА СИФАТ ВА САМАРАДОРЛИКНИ
ИФОДАЛОВЧИ КЎРСАТКИЧЛАР ТАҲЛИЛИ

Усманова Насиба Акбаржоновна –
Самарканд иқтисодиёт ва сервис институти
мустақил тадқиқотчиси

Аннотация: Ушбу мақолада меҳмонхона хизматлари рақобатбардошлигини таҳлили ва баҳолашнинг математик-статистик усуллари асосида уларнинг рақобатбардошлигини корреляцион таҳлили бўйича хулосалар кўрсатилган, шунингдек, меҳмонхона корхоналарининг рақобатбардошлиги ва бозор улушини оширишга мос нархлар даражасида доимийлик ва хизматлар сифатининг ишончилиги сезиларли таъсир кўрсатиши айtilган. Бундан ташқари, хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлиги уларнинг ташкилий-бошқарув ва иқтисодий жараёнларини илмий асосда ташкил этишига бевосита боғлиқ бўлиб, улар қуйидагиларни ўз ичига олади: корхона фаолиятини режалаштириш, хизматлар бозорида талаб ва таклиф ҳолати ёки хизматлар ассортиментини ўзгаришига мос ривожланиш стратегиясини ишлаб чиқиш; корхонада хизматларни ишлаб чиқариш ва ноишлаб чиқариш сарф-харажатларини баҳолаш; хизматлар ассортиментини ва сифат даражасини ҳисобга олган ҳолда технологик жараёнлар ва техник воситалар таркибини модернизациялаш; истеъмолчилар фикрини аниқлаш учун ижтимоий-психологик қобилиятга эга мутахассисларни танлаш ва жалб этиш; хизмат кўрсатиш персоналининг касбий кўникмалари ва малака даражасини ошириш; хизмат кўрсатиш харажатлари самарадорлигини баҳолаш; хизмат кўрсатиш натижаларини ошириш.

Калит сўзлар: меҳмонхона, меҳмонхона хўжаликлари, рақобатбардошлик, меҳмонхона хизматлари рақобатбардошлигини таҳлили ва баҳолашнинг математик-статистик усуллари, рақобатбардошлигини корреляцион таҳлили, самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар, хизмат кўрсатиш харажатлари самарадорлигини баҳолаш, хизмат кўрсатиш натижаларини ошириш.

АНАЛИЗ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ ОТРАСЛИ ГОСТИНИЧНЫХ ХОЗЯЙСТВ

Усманова Насиба Акбарджановна –
самостоятельный соискатель Самаркандского
института экономики и сервиса

Аннотация: В данной статье представлены выводы о корреляционном анализе конкурентоспособности гостиничных услуг на основе математических и статистических методов анализа и оценки их конкурентоспособности, а также о значительном влиянии на конкурентоспособность гостиничных предприятий и надежность качества услуг по доступным ценам. Кроме того, эффективность обслуживающих предприятий напрямую связана с научной организацией их организационных, управленческих и экономических процессов, к которым относятся: планирование предприятия, стратегия развития в соответствии с изменением состояния спроса и предложения на рынке услуг или спектра услуг; оценка производственных и непроизводственных затрат на услуги на предприятии; модернизация структуры технологических процессов и технических средств с учетом спектра и качества услуг; подбор и привлечение специалистов с социально-психологическими способностями для определения мнения потребителей; повышение профессиональных навыков и квалификации обслуживающего персонала; оценка эффективности затрат на услуги; повысить результативность обслуживания.

Ключевые слова: Математические и статистические методы анализа и оценки конкурентоспособности гостиниц, хостелов, конкурентоспособности гостиничных услуг, корреляционный анализ конкурентоспособности, показателей эффективности, оценка эффективности затрат на услуги, повышение результатов обслуживания.

ANALYSIS OF QUALITY AND EFFICIENCY OF THE HOTEL INDUSTRY

Usmanova Nasiba Akbarjanovna –
researcher at the Samarkand Institute of Economics and
Service

Abstract: This article presents the conclusions on the correlation analysis of the competitiveness of hotel services based on mathematical and statistical methods of analysis and evaluation of their competitiveness, as well as a significant impact on the competitiveness of hotel enterprises and the reliability of service quality at affordable prices. In addition, the efficiency of service enterprises is directly related to the scientific organization of their organizational, managerial and economic processes, which include: business planning, development strategy in accordance with changes in the state of supply and demand in the services market or the range of services; assessment of production and non-production costs of services at the enterprise; modernization of the structure of technological processes and technical means, taking into account the range and quality of services; selection and involvement of specialists with socio-psychological abilities to determine the opinion of consumers; improving the professional skills and qualifications of service personnel; evaluation of service cost efficiency; increase service results.

Key words: Mathematical and statistical methods of analysis and evaluation of the competitiveness of hotels, hostels, competitiveness, hotel services, correlation analysis of competitiveness, performance indicators, evaluation of service cost efficiency, improving service results.

Кириш. Ривожланган ва хилма-хил меҳмонхоналар тизими туризмнинг асоси ҳисобланади: талаб даражасида жиҳозланиб ва доимий қўллаб-қувватланиб туриладиган турли категориядаги меҳмонхоналарнинг етарли сони туристларга рекламаларда ваъда қилинган сифат ва самарадорликка эга бўлган хизмат кўрсатишни кафолатлайди; мавжуд туризмни мамлакат ва минтақаларнинг истиқболли бозор иқтисодиёти соҳасига айлантиради; пул айланмасининг ўсишига, иқтисодиётнинг барқарорлигини оширишга, меҳнат ресурслари катта қисмининг бандлигини таъминлашга имкон беради [1].

Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифати уни сотувчи (жойлаштириш воситаси) ва сотиб олувчи (хизматлар истеъмолчиси) ўртасида амалга ошириладиган битимнинг мажбурий шартли бўлиб, унда сотувчи учун хизматлар сифати уни сотиш ва фойда олишга ҳамда фаолият самарадорлигини оширишга имкон беради, сотиб олувчи учун эса мақбул функционал ва хис – туйғуга эга қийматларни олиш ҳисобига унинг эҳтиёжларини қондириш имкониятини беради. Шу сабабдан меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситаларининг энг асосий кўрсаткичи хизматлар сифати ҳисобланади. Рақобатчиларга нисбатан янада юқори сифатга эга меҳмонхона хизматини тақдим этиш рақобат афзаллигига эга бўлишнинг ҳал қилувчи омилдир. Шу маънода доимо номаълум ва яширин ҳолда турадиган истеъмолчининг мазкур меҳмонхона хизматидан кутаётган орзу ва умидлари, натижаларини фаолиятда ортиғи билан амалга ошириш энг асосий мақсад ва вазифа ҳисобланади. [2]

Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили.

Меҳмонхона хўжаликлари фаолиятини ривожланиши такомиллаш-тиришнинг мазмун ва моҳияти кўплаб илмий адабиётларда ёритилган. Шу жумладан олимларимиздан Аҳмедов У.Х.[2], Тухлиев И.С.[3], Аристов О.В.[4], Герасимов Б.И., Злобина Н.В., Спридонова С.П.[5], Мазур И.И., Шариро В.Д.[6], Алимова М.Т.[7], Сафаров Ш.Б.[8] каби бир гуруҳ олимлар шуғулланиб келишган. Ушбу олимларнинг илмий изланишлари меҳмонхона хўжаликлари фаолиятини ривожлантириш ва иқтисодиётдаги ўрнини юксалтиришга қаратилган.

Тадқиқот методологияси. Тадқиқотда меҳмонхона хизматлари рақобатбардошлигини таҳили ва баҳолашнинг математик-статистик усуллари асосида уларнинг рақобатбардошлиги корреляцион таҳлил қилинган.

Таҳлил ва натижалар. Меҳмонхоналарда хизматлар сифатини баҳолаш мақсадида юқори малакали мутахассислар томонидан камида беш кишидан иборат эксперт гуруҳи шакллантирилади.

Меҳмонхона рақобатбардошлигини баҳолашни ташкил қилиш бўйича буйруқ чиқарилади, рақобатбардошликни бошқариш методикаси билан танишиб чиқиш, баҳолаш учун зарур ахборотларни тўплаш ва қайта ишлаш амалга оширилади. Шундан сўнг рақобатбардошликни баҳолашда қўлланилаётган омилларга балл тизими белгиланади ва омилларнинг аҳамиятлиги белгиланади.

1-жадвал

Алоҳида олинган меҳмонхона хизматлари рақобатбардошлигини баҳолаш [8]

№	Эксперт	Экспертлар баҳоси			
		Хизматлар сифати	Нархи	Ходимларнинг мулойимлиги	Эксплуатация харажатлари
1.	Меҳмонхона раҳбари	3	3	4	3
2.	Маркетинг бўйича бошқарувчи	4	3	4	4
3.	Сифат бўйича бошқарувчи	4	3	4	4
4.	Бўлим бошлиғи	3	3	3	3
5.	Иқтисодчи	4	4	4	3
Баллар йиғиндиси		18	16	19	17
Ўртача балл		3,6	3,2	3,8	3,4

Балл тизимига асосан ҳар бир рақобатбардошлик омилга экспертлар томонидан 1 дан 5 баллгача баҳо қўйилиши мумкин. Омилларнинг сифими ҳар бир омил учун 5 та сифат кўрсаткичидан 4 га, нарх бўйича 5 та сифат кўрсаткичидан -3 га, ходимларнинг мулойимлиги 5 та сифат кўрсаткичидан 2 га ва эксплуатация харажатлари учун 5 та сифат кўрсаткичидан 1 га тенг.

Меҳмонхона хизматлари рақобатбардошлиги қуйидаги формула орқали аниқланади:

$$K_y = \frac{(\sum B_{ij})/n}{Q_{\max}} \times a_j, \quad (1)$$

Бу ерда K_y – Меҳмонхона хизмати рақобатбардошлиги (2 -10 балл оралиғида)

n – экспертлар сони;

B_{ij} – хизматлар рақобатбардоршлигининг j -омилга i - экспертнинг баҳоси;

a_j – j -омилнинг аҳамиятлиги (4 дан 1);

Q_{\max} – омилларни баҳолашнинг максимал қиймати – 5.

Мазкур мисолда Ориент Стар меҳмонхона-си хизматлари рақобатбардошлиги 7 бирликка тенг. Шундай қилиб, меҳмонхона хизматлари рақобатбардошлигининг эксперт баҳоси 10 бал-

лдан 7 га тенг. Яъни меҳмонхонанинг барча йўналишлар бўйича ўз рақобатбардошлигини ошириш учун қўшимча 30% заҳираси мавжуд.

2-жадвал

Меҳмонхоналар рақобатбардошлигига таъсир кўрсатувчи омиллар [9]

Меҳмон-хоналар	Сифат кўрсаткичлари						
	X ₁ Хизмат кўрсатиш	X ₂ Доимийлик	X ₃ Ишончлилик	X ₄ Аниқлилик	X ₅ Тезкорлик	X ₆ Ҳақиқий нарх \$	X ₇ Бозор улуши %
Ориент Стар	6	6	5	5	2	45	4,3
Дильшода	5	6	3	3	5	40	4,5
Самарканд Плаза	4	3	2	5	5	70	4,3
Алижон	6	4	5	1	5	40	2,7
Тумарис	5	4	4	2	4	65	3,6
Джонни	6	4	5	3	5	30	2,5
Антика	5	3	5	4	4	40	2,2
Сити	5	5	5	5	4	50	1,9
Ситора	6	4	4	6	5	40	3,1
Шарқ	6	6	3	3	5	80	5,9
Фуркат	3	6	5	4	4	60	5,4
Аль-Бухорий	4	3	2	3	6	30	2,4
Темур	3	3	3	4	4	30	2,1
Гиза	3	4	2	3	3	30	1,5

Тадқиқот жараёнида меҳмонхона хизматлари рақобатбардошлигини таҳил қилиш ва баҳолашнинг математик-статистик усулларига эътиборимизни қаратамиз.

Амалиётда тадқиқ этилаётган омилларнинг ўзаро таъсир даражасини аниқлаш талаб этилади. Ушбу мақсадда қўлланиладиган усуллардан бири корреляцион таҳлил ҳисобланади. Корреляцион таҳлил икки ва ундан ортиқ омиллар ўртасидаги боғлиқликни миқдорий баҳолаш учун қўлланилади.

Корреляцион таҳлил ишларини бажариш учун кўплаб дастурий маҳсулотлар мавжуд бўлиб, аксарият ишлар SPSS, Statistica, EXCEL дастурларида бажарилади. Умумий ҳолда корреляция коэффициентлари куйидаги Пирсон формуласи орқали ифодаланади:

$$r = \frac{n \times (\sum XY) - (\sum X) \times (\sum Y)}{\sqrt{[n \times \sum X^2 - (\sum X)^2] \times [n \times \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2)$$

Бу ерда: X, Y – жуфт катталиклар,

n – массив кенглиги,

r – корреляция коэффициенти.

Корреляцион таҳлил натижаларини жадвал шаклда ифодалаш мумкин. Бунда энг муҳими олинган корреляция коэффициентидан фойдаланиш, балки натижаларнинг ишончли эканлигига ҳам амин бўлаемиз.

3-жадвалда тадқиқ қилинаётган омиллар (хизмат кўрсатиш, доимийлик, ишончлилик, аниқлилик, тезкорлик, ҳақиқий нарх, бозор улуши) бўйича жуфт корреляция коэффициентлари келтирилган.

3-жадвал

Нативавий ва таъсир қилувчи омилларнинг жуфт корреляцион коэффициентлар матрицаси [10]

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇
X ₁	1,00	0,52	0,99	-0,45	-0,52	0,86	-0,23
X ₂	0,52	1,00	0,41	0,06	-0,56	0,76	0,70
X ₃	0,99	0,41	1,00	-0,41	-0,56	0,84	-0,36
X ₄	-0,45	0,06	-0,41	1,00	-0,52	0,02	0,32
X ₅	-0,52	-0,56	-0,56	-0,52	1,00	-0,84	-0,09
X ₆	0,86	0,76	0,84	0,02	-0,84	1,00	0,11
X ₇	-0,23	0,70	-0,36	0,32	-0,09	0,11	1,00

Чизиқча билан берилган рақамлар ушбу омиллар жуфт таҳлил қилинганда ўзаро боғлиқлик мавжудлигидан далолат беради. Бундай вазиятларда корреляция коэффициенти 0,5 дан 1 гача оралиқда бўлади. Агарда корреляци коэф-

фициенти 0,5 дан кичик бўлса, улар ўртасидаги боғлиқлик кучсиз эканлигидан далолат беради.

«Минус» белгиси омиллар ўртасида тескари боғлиқлик мавжуд эканлигидан, аъни бир омилнинг кўпайиши, иккинчисининг камайишига олиб келишини англатади.

Келтирилган рақобатбардошлик омилларини икки гуруҳга «кирувчи» ва «чиқувчи»га ажратиш мумкин. «Кирувчи омиллар»га хизмат кўрсатиш, доимийлик, ишончлилик, аниқлилик, тезкорлик ва нархни келтириш мумкин. Бу омиллар меҳмонхонанинг бошқарув тузилмаси орқали тўғридан-тўғри назорат қилинади.

Бу кўрсаткичлар ичида бозор улуши “чиқувчи” яъни натижавий кўрсаткич ҳисобланади. Меҳмонхона раҳбарияти корхонанинг бозор улушини ўз ҳоҳишича ўзгартира олмайди. Амалиёт шуни кўрсатмоқдаки, бироқ хизмат кўрсатиш сифатининг ошириш, нархларнинг пасайиши ва бошқа “кирувчи” параметрларнинг яхшиланиши, келгусида бозор улушининг ўсишини рағбатлантиради.

Меҳмонхоналар рақобатбардошлигининг корреляцион таҳлили қуйидаги хулосаларни беришга асос бўлади:

1. Алоҳида танлаб олинган омилнинг натижавий кўрсаткичга таъсири (бизнинг мисолимизда бозор улуши), қоидага кўра, сезиларсиз, на. Кўпчилик омиллар учун корреляция коэффиценти қиймати 0,5 кичик, бу уларнинг натижа билан кучсиз боғлиқ эканлигидан далолат беради (бозор улуши).

2. Бозор улушига энг кучли таъсир доимийлик бўлиб, корреляция коэффиценти, 0,7 га тенг. Шу тарзда, меҳмонхона бизнесида муваффақият кўп жиҳатдан унинг доимийлиги – яъни мижозлар кутишини оқлаган ҳолда исталган вақтда уларга доимий хизмат кўрсатишни таъминлашдан иборат бўлади.

3. Доимийлик, ўз навбатида нарх ва хизмат кўрсатиш сифат даражаси билан боғлиқ бўлиб, корреляция коэффиценти мос равишда нарх бўйича 0,76 ва хизмат кўрсатиш бўйича 0,52 га тенг. Бошқача қилиб айтганда истеъмолчиларнинг кутиши ҳар доим сифат ва нарх нуқтаи назаридан ўзини оқлаши керак. хизмат кўрсатиш сифати катта аҳамиятга эга бўлсада, энг асосий белги нарх бўлиб қолмоқда ($r=0,76$). Чунки нарх амалиётда харид тўғрисида қарор қабул қилишнинг биринчи даражали омили ҳисобланади.

4. Харид тўғрисида қарор қабул қилишнинг биринчи даражали омили сифат ҳисобланади. Агарда нарх ва сифат истеъмолчилар кутишини оқласа, бу уларнинг такрорий харидини рағбатлантиради, жумладан меҳмонхона хизматларида ҳам. Ўз навбатида такрорий харидлар сотиш ҳажми ва компаниянинг бозор улушининг ўсишини таъминлайди.

5. Нарх хизмат кўрсатиш сифати, доимийлиги, ишончлилик (мос равишда $r=0,86$; 0,76; 0,84) билан сезиларли даражада боғлиқ. Бошқача қилиб айтганда нарх доимий равишда хизмат кўрсатиш сифати ва меҳмонхона хизматининг

ишончилиги билан истеъмолчилар кутишини оқлаши керак.

6. Хизмат кўрсатиш сифати меҳмонхона тизими ва унинг турли хизматларининг ишончлилик даражаси билан ҳам боғлиқ. ($r=0,99$). Ишончлилик ўз навбатида бизнинг мисолимизда келтирилмаган бошқа кўплаб омиллар, ишлаб чиқариш ва технологик интизом, бино ва жиҳозларнинг техник ҳолати билан ҳам боғлиқ.

Шундай қилиб, меҳмонхона корхоналарининг рақобатбардошлиги ва бозор улушини оширишга мос нархлар даражасида доимийлик ва хизматлар сифатининг ишончилиги сезиларли таъсир кўрсатади.

Иқтисодийнинг трансформациялашуви шароитида хизмат кўрсатиш корхона ва ташкилотларининг мутахассислари меҳнат жараёнининг барча сир-атворлари бўйича юқори билим, касбий кўникма ва малакага эга бўлишлари зарур. Натижада хизмат кўрсатиш соҳада ресурслардан самарали фойдаланиш асосида хизмат кўрсатиш сифатини ва самарадорлигини оширишга олиб келади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида сифат кўрсаткичлари кўпинча ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш усулларига боғлиқдир. Хизмат кўрсатиш усули корхоналарнинг тури ва ихтисослигига алоқадордир.

Сифат ва самарадорликни оширишга кўпроқ хизмат кўрсатиш шароитлари боғлиқ бўлиб, ушбу жараён истеъмолчиларнинг талаб ва истакларига бевосита таъсир кўрсатади.

Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлиги уларининг ташкилий-бошқарув ва иқтисодий жараёнларини илмий асосда ташкил этишига бевосита боғлиқ.

Хизмат кўрсатиш корхонасининг ташкилий-бошқарув фаолияти қуйидагиларни ўз ичига олади:

- корхона фаолиятини режалаштириш, хизматлар бозорида талаб ва таклиф ҳолати ёки хизматлар ассортиментини ўзгаришига мос ривожланиш стратегиясини ишлаб чиқиш;

- корхонада хизматларни ишлаб чиқариш ва ноишлаб чиқариш сарф-харажатларини баҳолаш;

- хизматлар ассортиментини ва сифат даражасини ҳисобга олган ҳолда технологик жараёнлар ва техник воситалар таркибини модернизациялаш;

- истеъмолчилар фикрини аниқлаш учун ижтимоий-психологик қобилятга эга мутахассисларни танлаш ва жалб этиш;

- хизмат кўрсатиш персоналининг касбий кўникмалари ва малака даражасини ошириш;

- меҳнат унумдорлигини ошириш ҳисоби-га интенсив ривожланишни таъминлаш;

– рақамли технологияларни ишлаб чиқариш жараёни ва хизмат кўрсатиш фаолиятга жорий этиш;

– хизмат кўрсатиш харажатлари самардорлигини баҳолаш;

– хизмат кўрсатиш натижаларини ошириш.

“Тумарис” меҳмонхонасида статистик кўрсаткичлари таҳлилига кўра, мазкур меҳмонхонада меҳнат кўрсаткичи 2016 йилда 67,9 млн. сўмни, 2019 йилда эса 186,9 млн. сўмни ташкил этган.

Меҳмонхонада жами банд бўлганлар сони 2016-2019 йилда 31,6 %га ўсган. Бу кўрсаткич 2019 йилда 25 киши бўлган. Меҳмонхонада жами персоналнинг меҳнатга ҳақ тўлаш фонди таҳлил этилаётган йиллар мобайнида 2,7 мартага ошган. Бироқ 1 сўмлик соф маҳсулот ҳажмига тўғри келадиган иш ҳақи миқдори пасайиш (72,9%) тенденциясига эга бўлган. Корхонада маҳсулот сотиш рентабеллиги 2016 йилда 49,5 %ни, 2019 йилда эса 94,4 %ни ташкил этган. Бундан кўринадики, корхонада 2019 йилда соф фойда улуши мунтазам ўсиш тенденциясига эга бўлган (4-жадвал).

4-жадвал

“Тумарис” меҳмонхонасида ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлар ҳолати [1]

№	Кўрсаткичлар	2016 й.	2017 й.	2018 й.	2019 й.	2019 йилни 2016 йилга нисбатан ўсиши, (%)
1.	Яратилган соф маҳсулот жами, млн. сўм	1018,9	1637,7	2684,5	3738,1	3,7
2.	Меҳнат унумдорлиги, млн. сўм	67,9	86,2	141,3	186,9	2,7
3.	Жами банд бўлганлар сони, киши	19	23	23	25	131,6
4.	Шундан, ишчилар сони, киши	15	19	19	20	133,3
5.	Соф фойда, млн. сўм	270,4	888,5	1464,4	1842,9	6,8 марта
6.	Жами персоналнинг меҳнатга ҳақ тўлаш фонди, млн. сўм	120,6	154,5	206,7	320,4	2,7 марта
7.	Шундан: раҳбарлар иш ҳақи фонди, млн. сўм	20,3	30,3	36,6	54,8	2,7 марта
8.	Ишчи ходимлар иш ҳақи фонди, млн. сўм	100,28	124,2	170,1	265,6	2,6 марта
10.	Маҳсулот сотиш рентабеллиги, %	49,5	135,4	158,0	94,4	-
11.	1 сўмлик соф маҳсулот ҳажмига тўғри келадиган иш ҳақи миқдори, тийин	11,8	9,4	7,7	8,6	72,9

“Тумарис” меҳмонхонасининг молиявий натижалари таҳлилига эътибор қаратсак, корхонада 2016-2019 йилларда маҳсулот (иш ва хиз-

мат)лар сотишдан соф тушум 3,7 мартага ўсган. Меҳмонхонада ялпи фойда ҳажми ушбу йилларда 4,4 мартага ошган.

5-жадвал

“Тумарис” меҳмонхонасида молиявий натижалар таҳлили [11] (млн. сўм)

Кўрсаткичлар номи	2016 йил	2017 йил	2018 йил	2019 йил
Маҳсулот (иш ва хизмат)ларни сотишдан соф тушум	1018,87	1637,72	2684,53	3738,06
Сотилган маҳсулот (иш,хизмат) ларнинг таннари	546,52	655,99	926,86	1634,34
Маҳсулот (иш, хизмат)ларни сотишдан ялпи фойда (зарар)	472,35	981,73	1757,68	2103,71
Давр харажатлари, жами, шундан:	161,10	95,55	332,49	198,48
Сотиш харажатлари	8,8		0,48	6,18
Маъмурий харажатлар	137,09	78,99	304,58	154,04
Бошқа операцион харажатлар	15,21	16,56	27,43	38,26
Асосий фаолиятнинг бошқа даромадлари	0	20,57	173,78	48,17
Асосий фаолиятнинг фойдаси (зарари)	311,25	906,74	1598,97	1953,40
Молиявий фаолиятнинг даромадлари, жами, шу жумладан:	38,13	557,6	16,86	45,84
Валюта курси фарқидан даромадлар	38,13	557,6	16,86	45,84
Молиявий фаолият бўйича харажатлар, шу жумладан:	27,03	503,79	24,97	5,51
Валюта курси фарқидан зарарлар	27,03	503,79	24,97	5,51
Умумхўжалик фаолиятининг фойдаси (зарари)	322,36	960,56	1590,86	1993,73
Фойда солиғини тўлагунга қадар фойда (зарар)	322,36	960,56	1590,86	1993,73
Фойда солиғи	52	72,09	126,47	150,81
Ҳисобот даврининг соф фойдаси (зарари)	270,36	888,47	1464,39	1842,91

Асосий фаолиятдан олинган фойда ҳажми мазкур йилларда 6,3 мартага ўсган. Молиявий фаолиятнинг даромадлари 20,2 %га ўсган. Меҳмонхонада умумхўжалик фаолиятдан олинган

фойда 2,7 мартага, соф фойда ҳажми таҳлил этилаётган даврларда 6,8 мартага ўсган. 2016 йилда меҳмонхонанинг ялпи фойдаси жами тушган

соф тушумга нисбатан 26,5 %ни, 2019 йилда ушбу кўрсаткич 49,3 %ни ташкил этган.

Хулоса ва таклифлар. Меҳмонхоналарда сифат доимийлигини қўллаб-қувватлаш миждозлар билан ишлашда уларни тушуниш, ўзаро алоқа ўрнатиш нуқтасида бетакрор хизмат тақдим этиш билан боғлиқ бўлиб, хизматларни меҳмонхонада қанча миқдорда миждоз бўлишидан қатъий назар сифатли ва бетакрор тақдим этиш лозим эканлигини билдиради.

Сифатни таъминлаш муаммоларини кўриб чиқишда техник ва функционал сифат тушунчаларига алоҳида эътибор қаратиш, уларнинг ўзаро алоқаси ва яхлитлигини таъминлашга ҳаракат қилиш керак. Хизмат сифатини баҳолашнинг асосий мезони кутилаётган ва тақдим этилган хизматни ўзаро таққослашдир. Агарда тақдим этилган хизмат кутилган сифат даражасига мос ва ундан юқори даражада бўлса, миждознинг сифатидан мамнун бўлади.

Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Хужжат Ўзбекистон Республикаси Адлия Вазирлиги томонидан рўйхатга олинган 18 март 2000 йил №911. Манба: Н. Тухлиев, Т.Абдуллаева *Формальности в системе туризма Республики Узбекистан* Т.: «Узбекистон миллий энциклопедияси», 2007г. Стр.456.
2. Ахмедов У.Х. *Меҳмонхоналарда туристик хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини баҳолаш.* // "Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар" илмий электрон журнали. № 5, сентябрь-октябрь, 2018 йил. http://iqtisodiyot.tsue.uz/sites/default/files/maqolalar/10_Akhmedov.pdf
3. Тухлиев И.С. *Туризм: назария ва амалиёт.* – Т.: «Фан ва технология», 2018. – 400 б.;
4. Аристов О.В. *Управления качеством: Учебное пособие.* – М.: ИНФРА – М, 2004;
5. Герасимов Б.И., Злобина Н.В., Спридонова С.П. *Управления качеством: Учебное пособие.* – М.:Кнорус, 2005;
6. Мазур И.И., Шариро В.Д. *Управления качеством: Учебник.* – М.:Высшая школа, 2007;
7. Алимова М.Т. *Худудий туризм бозорининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари (Самарқанд вилояти мисолида). Докторлик диссертацияси автореферати.* – Самарқанд, 2017. – 95 б.;
8. Сафаров Ш.Б. *ва бошқа муаллифлар. Туризм:назария ва амалиёт.-Т.: «Фан ва технология». 2018. - 400 б.*
9. Ориент Стар меҳмонхонасининг статистик ҳисоботлари маълумотлари асосида тузилган.
10. Самарқанд шаҳарида жойлашган меҳмонхоналарнинг маълумотлари асосида тузилган
11. "Тумарис" меҳмонхонасининг йиллик статистик ҳисоботлари асосида ҳисобланган.

ХУДУДИЙ ТУРИСТИК-РЕКРЕАЦИЯ ФАОЛИЯТИНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА БОШҚАРУВ ҚАРОРЛАРИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ МЕТОДОЛОГИЯСИНИ КОГНИТИВ ЁНДАШУВ АСОСИДА ТАКОМИЛЛАШТИРИШ

Мирзаев Абдуллажон Топилович -
Фарғона политехника институти доценти, и.ф.д (DSc)

Аннотация: Мақолада сўнги йилларда миллий иқтисодиётнинг тез суръатлар билан ривожланиш имкониятига эга бўлган туристик-рекреация фаолиятини бошқариш механизмлари тадқиқ этилган. Тадқиқот жараёнида туристик-рекреация фаолиятини тадқиқ этиш ва бошқарув қарорларини қабул қилиш усуллари, когнитив ёндашув асосида худудий туристик-рекреация тизимини ривожлантириш бўйича бошқарув қарорларини танлаш ва қабул қилишнинг комплекс методологияси, худудий туристик-рекреация тизимини ривожлантириш мақсад ва вазифалари ҳамда худудий туристик-рекреация тизимини ташқи муҳит билан алоқаларининг кенгайтирилган когнитив модели таҳлил қилинган ва амалиётда фойдаланиш йўллари асосланган.

Калит сўзлар: туризм, туристик-рекреация, туристик-рекреация хизматлари, туристик-рекреация фаолиятини бошқариш, бошқариш, қарор қабул қилиш, когнитив модель.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОЛОГИИ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ НА ОСНОВЕ КОГНИТИВНОГО ПОДХОДА В РАЗВИТИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Мирзаев Абдуллажон Топилович -
Доцент д.э.н (DSc), Ферганского политехнического института

Аннотация: В статье рассматривается управление туристско-рекреационной деятельностью в условиях развития рыночных реформ. Определены цели и задачи методики выбора и принятия управленческих решений развития региональной туристско-рекреационной системы на основе методов исследования и управленческих решений, когнитивного подхода, развития региональной туристско-рекреационной системы.

Ключевые слова: туризм, туристско-рекреационные, туристско-рекреационные услуги, менеджмент, управление туристско-рекреационной деятельностью, принятие решений, когнитивная модель.