

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС
ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Қўлёзма ҳукукида

НИЗОМОВ ФИРДАВС

**““САМАРҚАНД ШАҲРИДАГИ МЕҲМОНХОНАЛАРДА ХИЗМАТЛАР
СИФАТИНИ ЯХШИЛАШ ЙЎЛЛАРИ” (САМАРҚАНД ШАҲРИ
СТАТИСТИКА БЎЛИМИ МАЪЛУМОТЛАРИ АСОСИДА)**

5A230102 “Иқтисодиёт (хизматлар соҳаси)”

Магистр академик даражасини олиш учун ёзилган

МАГИСТРЛИК ДИССЕРТАЦИЯ

Иш кўриб чиқилди ва

ҳимояга тавсия этилди.

“Иқтисодиёт” кафедраси
муdiri, и.ф.н.,
доцент Ш.А.Султонов

Илмий раҳбар:

доцент Ш.С.Салимов

_____ «___» _____ 2015 й.

МУНДАРИЖА

КИРИШ.....	3-8
I-БОБ. Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида меҳмонхона хўжаликларининг ўрни, улар томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг назарий масалалари.....	9-37
1.1. Мамлакатимиз иқтисодиётини ривожлантиришда меҳмонхона хўжаликларининг ўрни ва аҳамияти.....	9-20
1.2. Меҳмонхоналарнинг турлари, таснифи бўйича жаҳон тажрибаси ва улардан мамлакатимизда фойдаланишнинг ўзига хос хусусиятлари.....	21-30
1.3. Меҳмонхона хизматлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ва уларни аниқлаш йўллари.....	30-37
II-БОБ. Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг самарадорлик кўрсаткичлари таҳлили.....	38-62
2.1. Самарқанд шаҳрининг ижтимоий-иқтисодий тавсифи.....	38-46
2.2. Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматларининг ҳолати.....	46-54
2.3. Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таҳлили.....	55-62
III-БОБ. Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматлари самарадорлигини ошириш ва уларни ривожлантириш йўллари...	63-79
3.1. Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматлари самарадорлигини ошириш йўллари.....	63-66
3.2. Меҳмонхоналарда хизматлар сифатини оширишнинг асосий йўналишлари	67-71
3.3. Меҳмонхоналарда ходимлар меҳнат муҳофазаси ва ёнғин хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари.....	72-79
Хулоса ва таклифлар.....	80-83
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	84-86

Кириш

Мавзунинг долзарблиги. Ўзбекистонда туризмнинг шаклланиш ва ривожланишига эътибор асосан давлатимиз мустақилликка эришгандан кейин бошланди. Ҳозирги кунга келиб мамлакатимизда туризм ва у билан бевосита боғлиқ бўлган меҳмонхона хўжалиги хизматларини ривожлантириш иқтисодий тараққиётнинг устувор йўналиши сифатида давлат сиёсати даражасига кўтарилган. Туризмни ривожлантириш учун зарур ташкилий, ҳуқуқий, иқтисодий механизмлар яратилиб, ҳукуматимиз томонидан тегишли меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар қабул қилинди ва бу йўналишдаги ишлар ҳозир ҳам давом этмоқда. Бу борада Ўзбекистон Республикасининг қонунлари, Ўзбекистон Республикаси Президентининг қўлаб фармонлари, қарорлари, Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари қабул қилинди ва қилинмоқда.

Бугунги кунда туризм дунёда энг сердаромад соҳалардан бирига айланди. Экспертларнинг фикрича бу тармокни янада ривожлантириш нафакат ижтимоий-иқтисодий масалаларни самарали ҳал этиш балки, меҳмонхоналаримиздаги иқтисодий муаммоларни ҳал қилишда ҳам муҳим аҳамият касб этади. Экспертларнинг таъкидлашича ҳозирги кунда туризм индустриясида меҳмонхоналар фаолиятини иқтисодий таҳлил қилиш натижасида соҳа жадал суръатлар билан ривожланиб бормоқда.

Ҳозирги кунда жаҳонда банд бўлган аҳолининг ҳар ўн бешинчиси меҳмонхона ёки туризм бизнеси соҳасида бандлиги таъминланган. Бутун дунё ялпи миллий маҳсулотининг 10 фоизи, жаҳон истеъмол харажатларининг 11 фоизи ана шу соҳага тўғри келади. Дунё бўйича туристик саёҳатлар миқдори 900 миллионга яқинлашиб қолди ва Бутун жаҳон туризм ташкилоти прогнозларига қараганда уларнинг миқдори 2015 йилга бориб 1 миллиардга етади. Ҳозирда туризм саноатида 210 миллиондан ортиқ ишчи хизмат килади ва ундан олинадаган даромад йилига 770 миллиард АКШ долларини ташкил этади.

Ўзбекистон туризмни шакллантиришда катта салоҳиятга эга. Ушбу салоҳиятдан оптимал фойдаланиш бугунги куннинг долзарб масаласи хисобланади.

Ўзбекистон бой туристик ресурсларга эга бўлишига қарамай, мавжуд имкониятлардан фойдаланиш даражаси талаб килинган ҳолатдан анча кам. Бунинг учун меҳмонхоналаримиз фаолияти ва иқтисодий ахволини чуқур ўрганишимиз керак

Бугунги кунда Ўзбекистон иқтисодиётининг кўплаб соҳалари чет эл инвесторлари ва ҳамкор шериклари билан хорижда ишларни муваффақиятли олиб бормоқдаки, бунинг эвазига Ўзбекистонга ташриф буюраётган турли мамлакат туристлари ва намоёндалари сони ўсиб бораётганини алоҳида таъкидлаш жоиз. Шу туфайли меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишни такомиллаштириш зарурати ҳам ортиб бормоқда. Ташриф буюраётган туристларни жойлаштириш масъулияти асосан кичик ва хусусий меҳмонхоналар улушига тўғри келмоқда. Шу туфайли кичик меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишни такомиллаштириш, ассортиментини ошириш зарурати ҳам ортиб бормоқда. Ушбу ҳолатларни назарий жиҳатдан асослаш ва амалий таклифларни ишлаб чиқиш мазкур мавзунинг ўта долзарблигидан далолат беради. Бу объектив зарурат ушбу мавзунинг танлашимизга асос ҳам бўлди.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Хизмат кўрсатиш ва туризм соҳаси тадқиқотлари республикамиз олимлари Ғ.Ҳ.Қудратов¹, М.Қ.Пардаев², И.С.Тухлиев³, Н.Тухлиев⁴, И.Иватов⁵, А.С.Солиев, М.Р.Усмонов⁶,

¹ Қудратов Ғ.Ҳ., Ҳошимов М. Буюк Ипак йўлида туристик сервисни амалга ошириш масалалари.// Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Монография. – Т.: “Иқтисод-молия”, 2008. 4.1-боб. – 105-111 бетлар.

² Пардаев М.Қ. Атабаев Р. Туризм асослари. Самарқанд, СамИСИ. 2006 – 74 б., Пардаев М.Қ., Атабаев Р., Пардаев Б.Р. Туризмни ривожлантириш имкониятлари.Т.: “Фан ва технология”. 2007- 32 бет, Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Т.: “Иқтисод ва молия”. 2008. -259 б.

³ Тухлиев И.С ва бошқалар. Туризм асослари. Ўқув қўлланма. - Самарқанд, СамИСИ, 2010. -247 б., Тухлиев И.С., Қудратов Ғ.Ҳ., Пардаев М.Қ. Туризмни режалаштириш. – Т. «Иқтисод-молия». 2010. -263 б

⁴ Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана. –Т.: Гос. Науч. Изд-во “O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi”, 2006. – 386 б., Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Экологический туризм: сущность, тенденции и стратегия развития. –Т.: Гос. Науч. Изд-во “O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi”,

М.М.Мухаммедов⁷, Д.К.Усманова⁸, М.Хошимов⁹ А.Норчаев¹⁰, Б.Тўраев¹¹, К.Б.Уразов¹² кабиларнинг асарларида туризм соҳаси ва меҳмонхона бизнесини ривожлантириш масалалари тадқиқ этилган.

Бироқ, мазкур олимларнинг асарларида меҳмонхоналарда хизматлар сифатини яхшилаш, улар самарадорлигини ошириш масалалари махсус ва чуқур тадқиқ этилмаган. Меҳмонхона хўжаликларида хизматлар сифати ва самарадорлигининг пастлиги бу мавзуда чуқур тадқиқот олиб бориш лозимлигини тақозо қилади.

Тадқиқотнинг мақсади. Иқтисодиётни модернизация қилиш шароитида туризмни ривожлантиришнинг асосий омилларидан бири бўлган меҳмонхона хўжаликлари хизматларидан самарали фойдаланиш ва уларни ривожлантиришнинг истикболли йўллари ишлаб чиқишдан иборатдир.

Тадқиқотнинг вазифалари. Белгиланган илмий мақсадга эришиш учун қуйидаги асосий вазифалар белгиланди ва ҳал этилди:

- Мамлакатимиз иқтисодиётини ривожлантиришда меҳмонхона хўжаликларининг ўрни ва аҳамиятини асослаш;
- Меҳмонхоналарнинг турлари, таснифи бўйича жаҳон тажрибаси ва улардан мамлакатимизда фойдаланишнинг ўзига хос хусусиятларини ўрганиш;

2006. – 416 с., Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Национальные модели развития туризме. –Т.: Гос. Науч. Изд-во “O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi”, 2006. – 386 с.

⁵ Иватов И. Ресторанное хозяйство в туристической сфере. Учебное пособие - Т.:ТГЭУ, 1998.-с. 131.

⁶ Усмонов М.Р.Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг минтақавий хусусиятлари (Самарқанд вилояти мисолида). География фан. номзоди дис. афтореферати. – Т.: ЎзМУ, 2003. – 25 б., Солиев А.С., Усмонов М.Р. Туризм географияси. Самарқанд: СамДУ, – 2005. -131 б.

⁷Мухаммедов М.М., Рахматов Ф. Туризм соҳасида бозор муносабатларининг шаклланиши ва унинг тармок самарадорлиги кўрсаткичларига таъсири. //Сервис ва туризм: Бошқариш ва ривожлантириш муаммолари. Халқаро илмий-амалий анжуман материаллари. Самарқанд, 2007, 4-7 сентябрь.

⁸ Усманова Д.К. Особенности формирования туристского продукта и перспективные направления его развития. Иқтисод фан. номзоди дис. афтореферати. – Самарқанд, СамИСИ, 2009. - 25 б.

⁹ Хошимов М.А. Религиозные памятники Центральной Азии. - Алматы. САГА, 2001. -237 с.

¹⁰ Норчаев.А.Н. “Халқаро туризмни ривожлантиришнинг иқтисодий ўсишга таъсири” . Номзодлик диссертацияси. ТДИУ, 2004. - 120 б.

¹¹ Тураев Б.Х. Теоретико – методологические основы развития туризма. Т.: изд. «Фан», 2008. – 166 с

¹² Уразов К.Б. Туристик ташкилотларда бухгалтерия ҳисобини ташкил қилиш асослари. Самарқанд, СамИСИ, 2007. – 46 б., Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Монография. – Т.: “Иқтисод-молия”, 2008. 8-боб. - 219-242 бетлар., Уразов К.Б., Худайбердиев Н.У. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси корхоналарида бухгалтерия ҳисобининг долзарб муаммолари. “Сервис” журнали. – 2009. № 1 – 107-114 бетлар.

- Меҳмонхона хизматлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар тизимини аниқлаш;
- Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматларининг ҳолатини таҳлил қилиш;
- Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларни таҳлил этиш;
- Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматларини ривожлантириш йўллари ишлаб чиқиш;
- Меҳмонхоналарда хизматлар самарадорлигини оширишнинг асосий йўналишларини тавсия этиш.

Тадқиқотнинг объекти Самарқанд шаҳрида туризмни ривожлантириш тизимида меҳмонхона хўжалиги хизматларини кўрсатувчи фаолият билан шуғулланадиган хўжалик юритувчи субъектлар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети туризм хизматларининг таркибий қисми бўлган меҳмонхона хўжалиги хизматларини ривожлантириш ва самарадорлигини ошириш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлар мажмуидан иборат.

Тадқиқотнинг назарий-услубий асоси. Диссертация ишини бажаришда Ўзбекистон Республикаси Қонунлари, Президент И.А.Каримовнинг Фармонлари, Қарорлари ва асарлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги, Ўзбекистон Республикаси Давлат солиқ қўмитаси, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитасининг меъёрий ҳужжатлари, шунингдек, тадқиқот ишида мамлакатимиз ва чет эллик иқтисодчи олимларнинг мавзу доирасидаги илмий ишлари, тавсиялари ва уларда қўлланилган методологик тамойиллар асос қилиб олинди.

Тадқиқот усуллари. Тадқиқот жараёнида иқтисодий таҳлил, қиёсий таққослаш, статистик гуруҳлаш, монографик кузатиш, мантиқий ва абстракт фикрлаш усулларидан фойдаланилди.

Диссертациянинг илмий янгилиги.

- Мамлакатимиз иқтисодиётини ривожлантиришда меҳмонхона хўжаликларининг ўрни ва аҳамиятини асосланди;
- Меҳмонхоналарнинг турлари, таснифи бўйича жаҳон тажрибаси ва улардан мамлакатимизда фойдаланишнинг ўзига хос хусусиятларини ўрганилди;
- Меҳмонхона хизматлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар тизимини аниқланди;
- Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматларининг ҳолатини таҳлил қилинди;
- Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таҳлил қилинди;
- Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматларини ривожлантириш йўллари ишлаб чиқилди;
- Меҳмонхоналарда хизматлар самарадорлигини оширишнинг асосий йўналишларини тавсия этилди.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти. Тадқиқот натижасида ишлаб чиқилган илмий ва амалий таклиф ва тавсиялардан хусусий мулкка асосланган туризм ва меҳмонхона хўжаликлари самарадорлигини оширишнинг ички имкониятларини ахтариб топиш ва улардан фойдаланишда ҳамда маҳаллий ҳокимиятларнинг соҳани ривожлантириш бўйича ҳудудий дастурларни ишлаб чиқишда фойдаланишлари мумкин.

Диссертация материалларидан олий ўқув юртларида “Меҳмонхона хўжалиги иқтисодиёти”, “Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти”, “Туризм иқтисодиёти” каби фанларнинг ўқув дастурларини такомиллаштиришда ва шу фанларни ўқитиш жараёнида фойдаланиш мумкин.

Тадқиқот натижаларининг синовдан ўтганлиги. Диссертациянинг асосий ғоя ва хулосалари “Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарда хизматлар сифатини яхшилаш йўллари” (“Хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиш муаммолари” мавзусидаги республика анъанавий илмий-амалий конференцияси Самарқанд 2014-й. 28-30 апрел, 205-206 бетлар.) “Самарқанд вилоятида туризм соҳаси ривожланмоқда” (“Иқтисодиёт ва халқимиз ҳаёт сифатини юксалтиришда хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг долзарб муаммолари” мавзусидаги республика анъанавий илмий-амалий конференцияси Самарқанд 2015-й. V-қисм 20-21 феврал) республика илмий-амалий конференцияларида маърузалар кўринишида баён этилган ва ижобий баҳоланланган.

Диссертациянинг ҳажми ва таркиби. Диссертациянинг матни 75 бетлардан иборат бўлиб, ўз таркибига кириш, тўртта боб, хулоса, адабиётлар рўйхати ва иловалардан ташкил топган.

I - БОБ. ИҚТИСОДИЁТНИ МОДЕРНИЗАЦИЯЛАШ ШАРОИТИДА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИНИНГ ЎРНИ, УЛАР ТОМОНИДАН КЎРСАТИЛАДИГАН ХИЗМАТЛАРНИНГ НАЗАРИЙ МАСАЛАЛАРИ

1.1. Мамлакатимиз иқтисодиётини ривожлантиришда меҳмонхона хўжаликларининг ўрни ва аҳамияти

Туризм ва меҳмонхона хўжалиги бир соҳасининг таркибий қисмларидир. Меҳмонхонага эҳтиёжнинг ошиб бориши бевосита туризмнинг ривожланиши билан боғлиқдир. Меҳмонхоналар фаолиятининг кенгайиши ўз-ўзидан содир бўлмайди. Жаҳон амалиётидан маълумки, туризмни ривожлантириш орқали мамлакат иқтисодиётининг ўсишга, кам тараққий этган ҳудудларнинг ривожланишига, аҳоли бандлигининг ошишига, аҳоли маданиятининг юксалишига олиб келади.

Туризм шундай соҳаки, унинг қайси мамлакатда ривожланса, ўша мамлакатнинг иқтисодиёти юксалади, ижтимоий ҳаётида ҳам ўнгланиш содир бўлади. Шу туфайли кўпгина мамлакатлар туристик марказларга айланган. Бундай давлатлар иқтисодиётининг ривожланиши асосан туризм ҳисобидан амалга оширилмоқда. Мазкур соҳанинг ажралмас қисми бўлган меҳмонхона хўжаликлари тизими ҳам тармоқ сифатида шаклланган.

Маълумки, мамлакатимизда катта туристик салоҳият мавжуд. Бу иқтисодиётни юксалтириш учун жуда катта имконият. Аммо бундай имкониятлардан тўлиқ фойдаланишга эришилган эмас. Айрим олимларнинг ва оммавий ахборот воситаларининг берган маълумотлари бўйича мамлакатимиз ЯИМда туризмнинг улуши 1,8 %ни ташкил қилмоқда¹³. Ваҳоланки, тараққий этган мамлакатларда ушбу кўрсаткичнинг улуши анча юқори. Масалан, Испанияда 12 %ни, Миср Араб Республикасида 10 %ни, Грецияда 8 %ни, Германия Федератив Республикасида 8 %ни, Францияда 6-7 %ни, Ҳиндистонда 6,2 %ни, Сингапурда 5 %ни, Белгия, АҚШ каби

¹³ Қудратов Ғ.Ҳ., Мусаев Ҳ.Ҳ. Ўзбекистоннинг инвестиция сиёсати ва унинг туризм хизмат бозорини ривожлантиришда тутган ўрни. //Ўзбекистонда туризм хизмат бозорини ривожлантиришнинг ижтимоий-иқтисодий муаммолари. Монография. – Т.: “Иқтисодиёт” нашриёти, 2012. – 288-289-бетлар.

мамлакатларда 3%ни ташкил қилади¹⁴. Кўриниб турибдики, туризм ва меҳмонхона соҳасини ривожлантириш учун бой туристик ресурсларга эга бўлган мамлакатимизда ҳали жуда катта имкониятлар мавжуд.

Ўзбекистон учун ушбу соҳани ривожлантиришнинг яна бир муҳим томони шундаки, мамлакатимизнинг қишлоқ жойларида ишсиз аҳолини иш билан таъминлашда ҳам ҳал қилувчи омил бўлиб ҳисобланади. Чунки, хусусий тадбиркорлик учун жозибадор бўлган кўпгина анъанавий хизмат турлари шаҳарда ҳам, қишлоқда ҳам босқичма-босқич ривожланиб бормоқда.

Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримов таъкидлаганидек: "Таркибий янгиланишдаги алоҳида эътиборни талаб этадиган муҳим масала, бу – хизматлар соҳасининг жадал ривожланишини таъминлашдан иборат. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларини ривожлантириш бўйича 2012-2016 йилларга мўлжалланган дастур лойиҳасини тасдиқлаш учун киритиш, бунда мамлакатимиз ялпи ички маҳсулоти таркибида бу соҳанинг улуши 54-56 фоизга етказилишини назарда тутиш даркор"¹⁵.

Хизмат кўрсатиш соҳаси муҳимлигини яна шундан ҳам англаш мумкинки, сўнгги йилларда уни ривожлантириш ва такомиллаштиришга қаратилган Ўзбекистон Республикаси Президенти ва Ҳукуматининг қатор фармон ва қарорлари, вилоятларда эса унинг ижросини таъминлаш юзасидан ривожланиш дастурлари ва бир қатор қарорлар қабул қилинди. Булар жумласига “Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги (ПҚ-325, 2006 йил 17 апрель) ва “Ўзбекистон Республикасида 2010 йилгача бўлган даврда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги (ПҚ-640, 2007 йил 21 май) Президент қарорларини киритиш

¹⁴ Ўша манба

¹⁵ Каримов И.А. 2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади. //“Халқ сўзи”, 2012 йил. 20 январь.

мумкин. Мазкур қарорлар ва улар юзасидан қабул қилинган меъёрий ҳужжатлар асосида хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳасини ривожлантиришнинг мамлакатимиз ҳудудлари бўйича аниқ дастурлари ишлаб чиқилди. Келажакда ҳам Президент таъкидлаганидек, “аҳолига хизмат кўрсатиш соҳасини кенгайтириш ғоят муҳим аҳамиятга эга”.¹⁶

Хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2005 йилда 38,3 фоизни ташкил қилар эди¹⁷. Ушбу соҳани республиканинг барча ҳудудларида янада ривожлантириш бўйича бир қатор ҳуқуқий меъёрий ҳужжатларнинг қабул қилиниши, хизмат кўрсатиш ва сервис соҳадаги мавжуд муаммоларни ўрганилиши ва уларни ҳал қилиш юзасидан тегишли тадбирларни ишлаб чиқилиши, мўлжалли ва аниқ ҳаракатлар натижасида қўйилган вазифа 2014 йилда бажарилди, яъни мамлакатимиз ЯИМ таркибида бу соҳанинг улуши 54 фоизга¹⁸ етказилди.

Бу рақам ва кўрсаткичлар мамлакатимиз хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришда тараққий топган кўпгина давлатлар даражасига тобора яқинлашиб борапти, деб айтишга асос беради¹⁹.

Тоғ ва қишлоқ жойларида туристик марказларнинг ташкил қилиниши шу жойларнинг ўзлаштирилишига, аҳоли яшаш даражасининг яхшиланишига ёрдам беради.

Кейинги йилларда кўпгина мамлакатларда, хусусан ўзимизда ҳам шаҳарларда яшовчиларнинг хордиқ чиқариши учун дам олиш кунлари қишлоқларга чиқиш одат тусига кириб бормоқда. Бу шунга олиб келдики,

¹⁶И.А. Каримов. Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. Президент Ислам Каримовнинг 2009 йилнинг асосий якунлари ва 2010 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамаси мажлисидаги маърузаси. - Халқ сўзи. 2010 йил 30 январь. - 3-бет.

¹⁷ Ўзбекистоннинг статистик ахборотномаси. 2005 йил. 5-бет.

¹⁸ Каримов И.А. Мамлакатимизни 2014 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2015 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. “Халқ сўзи”, 2015 йил 17 январь.

¹⁹ Каримов И.А. 2014 йил юқори ўсиш суръатлари билан ривожланиш, барча мавжуд имкониятларни сафарбар этиш, ўзини оқлаган ислохатлар стратегиясини изчил давом эттириш йили бўлади. Халқ сўзи. 2014 йил 18 январь.

қишлоқ аҳолиси туризм билан боғлиқ иккинчи ихтисосликка эга бўлиш ва қишлоқнинг хушманзара жойларида туристик мажмуаларни қуриб ишга туширишни тақозо қилади. Бу эса, ўз навбатида қишлоқ аҳолисининг турмуш шароитини яхшилаб олиш имконини яратади.

Туризм кўламининг кенгайиши билан хизмат кўрсатиш корхоналарининг, жумладан меҳмонхоналарнинг сони ҳам ошиб бораверади. Булардан ташқари туризмнинг ривожланиши билан боғлиқ соҳага яна кўплаб корхоналар, хўжалик юритувчи субъектлар (овқатланиш шохобчалари, транспорт, кўнгилочар объектлар ва б.) киради ва улар туристик мавсум давомида фаолият кўрсатади. Уларнинг пул айланмаси туристлар сонига қараб ортади.

Туризм ва меҳмонхона хизматларининг хизматлар тизимидаги ўрнини аниқлаш учун қуйидаги маълумотларни келтирамиз (1.1.1-жадвал).

1.1.1- жадвал

Ўзбекистон Республикасида 2012-2013 йиллар мобайнида хизмат кўрсатиш соҳасидаги таркибий ўзгаришлар²⁰

№	Хизмат турлари	2012 йил			2013 йил		
		млрд.сўм.	Ўсиш фоиз	Таркиби (фоиз)	млрд. сўм.	Ўсиш фоиз	Тарки би (фоиз)
	Хизматлар, жами	51121,1	113,1	100,0	65524,2	114,6	100,0
	Жумладан:						
1.	Савдо хизматлари	11313,8	115,3	22,1	14665,6	117,0	22,4
2.	Транспорт хизматлари	14593,9	108,0	28,5	18231,4	106,4	27,8
3.	Алоқа ва ахборотлаш- тириш хизматлари	3059,5	123,8	6,0	3567,6	121,4	5,4
4.	Молия-банк хизматлари	4274,7	115,2	8,4	5529,3	129,4	8,4
5.	Туристтик (меҳмонхона хизматларини қўшган ҳолда) хизматлар	236,9	118,3	0,5	313,0	117,2	0,5
6.	Қурилиш хизматлари	2354,2	127,0	4,6	3163,8	134,3	4,8
7.	Таълим хизматлари	1382,9	106,4	2,7	1802,4	106,0	2,8
8.	Маиший хизматлар	1100,3	124,0	2,2	2269,7	124,7	3,5
9.	Соғлиқни сақлаш хизматлари	483,7	135,1	0,9	650,9	130,3	1,0
10.	Бошқалар	12321,2	109,9	24,1	15330,5	110,1	23,4

²⁰ Stat.uz. Основные показатели социально-экономического развития Республики Узбекистан за 2011-2013гг. маълумотлари асосида муаллиф томонидан ҳисобланди

Туризм ва меҳмонхона хизматлари мамлакатимизда сезиларли иқтисодий ўсишга эга. 2013 йилда 117,2 %га ўсган. Бундан кўриниб турибдики, Ўзбекистон Республикасида барча хизматларнинг ўсишига нисбатан (114,6 %) туризм хизматлари кўп бўлган. Энг юқори суръатда ривожланган хизматлар орасида қурилиш (134,3%), соғлиқни сақлаш (130,3) ва молия-банк (129,4%) хизматлари бўлиб, уларнинг ўсиши ўртача 130-134 %ни ташкил қилган.

Туризм хизмат кўрсатиш соҳасига тегишли бўлиб, иқтисодиётнинг тезлик билан ривожланаётган тармоқларидан бири ҳисобланади. Ўзбекистонда туризмнинг юқори суръатлар билан ўсиши, катта ҳажмдаги валюта тушумларини таъминлаш орқали иқтисодиётга ижобий таъсир этиб, мамлакат туризм индустриясининг ривожланишига ҳам имкон беради. Чунки, туризм тарихига назар ташлайдиган бўлсак, унинг асосида меҳмондўстлик ётади. Бу инсониятнинг азалий одати бўлиб келган ва шундай бўлиб қолмоқда. Олдин меҳмонлар ўз уйида, хонадонида кутиб олинган. Ҳозир унинг мазмуни ўзгарди. Одатда, одамлар бир неча кун, ҳафта, ой мобайнида уйдан узоқда яшашига тўғри келади. Унга «бегона» кишиларнинг қўллаб-қувватлаши ва ёрдами керак бўлади. Бу эса меҳмондўстлик орқали амалга оширилади.

Ўзбек тилининг изохли луғатига мувофиқ, меҳмондўстлик «меҳмондўстга хос хислат, хатти-ҳаракат, меҳмон кутишни ўрнига қўйиш» демакдир²¹. Ҳозирги кунда меҳмондўстлик билан қилинган ташрифлар ҳам кимнингдир хонадонида эмас, балки меҳмонхонларда тунаш ва дам олиш билан боғлиқ равишда амалга оширилмоқда. Шу туфайли меҳмондўстлик ва туризм атамаларини иқтисодий адабиётларда²² бир-бири билан боғлиқ ҳолда қўлламоқдалар. Мамлакатимиз олимлари меҳмондўстлик ўрнига

²¹ Ўзбек тилининг изохли луғати. Ж. 2 Е-М

²² Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). М.: ОАО НПО: Изд-во “Экономика”, 2000., Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник / пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999., Основы управления предприятиями и организациями индустрии гостеприимства / Под ред. А.Браймера. – М., 1994.

“меҳмоннавозлик” иборасини ҳам ишлатмоқда²³. Булардан ҳам кўриниб турибдики, меҳмондўстлик тушунчасининг табиатини очиб бериш туризмнинг назарий масалаларини ўрганишда муҳим аҳамият касб этади. Бунинг учун ҳар бир тушунчанинг таърифини ишлаб чиқишни тақозо қилади. Меҳмондўстлик ҳозирги пайтда туризмда кўрсатиладиган хизматларнинг тури бўлиб, маълум даражада тадбиркорлик аломатларига ҳам эга.

Меҳмондўстлик туризмнинг бир қисми сифатида мазкур соҳанинг ривожланиши учун катта аҳамиятга эга. Шу туфайли меҳмондўстлик индустриясини ташкил қилиш ҳам соҳанинг барқарор ривожланишини таъминлайди.

Меҳмондўстлик индустрияси тарихан турли меҳмонхона корхоналари, яъни жойлаштириш хизматлари кўрсатувчи тармоқларда шаклланган. Умумий ҳолда меҳмонхона деганда ташриф буюрувчилар учун мебеллар билан жиҳозланган, яшаш учун тайёр ҳолга келтирилган хоналардан иборат бино тушунилади. Замонавий шароитда меҳмонхона фуқароларга, шунингдек, алоҳида туристлар ёки махсус гуруҳларга меҳмонхона хизматларини кўрсатувчи корхона ҳисобланади. Аммо бу тушунча бўйича ҳам турли қарашлар мавжуд. Уларни умумлаштириб, меҳмонхонага қуйидаги таърифни бериш мақсадга мувофиқдир:

Меҳмонхона деганда меҳмонларнинг (туристларнинг) вақтинча яшаши, яъни дам олиши ва ишлаши учун зарур бўлган шароитлар яратилган ва талаб қилинадиган қўшимча хизматларни кўрсатишга мўлжалланган махсус хўжалик тушунилади. Бизнинг фикримизча, ушбу таъриф меҳмонхонанинг мазмунини тўлиқ ўзида ифода этади.

Замонавий меҳмонхона корхонаси истеъмолчиларга нафақат турар жой ва овқатланиш хизматлари, балки транспорт, алоқа, кўнгилочар экскурсия хизматлари, тиббиёт, спорт, гўзаллик салонлари каби кенг қамровли хизматларни таклиф этади. Амалда меҳмонхона корхонаси туризм ва

²³ Маматкулов Х.М. Туризм ва сервисга оид изоҳли луғат. Самарқанд: СамИСИ, 2010. – 151 б.

меҳмондўстлик индустрияси таркибида асосий функцияларни бажаради, истеъмолчиларга комплекс хусусиятларга эга меҳмонхона маҳсулотини таклиф этади. Бу маҳсулотнинг шаклланиши ва сотилишида туризм ва меҳмондўстлик индустриясининг барча секторлари ҳамда элементлари иштирок этади. Шу нуқтаи назардан ишда меҳмонхона бизнесини туризм ва меҳмондўстлик индустриясининг таркибий қисми сифатида мустақил кўриб чиқишни мақсадга мувофиқ, деб топдик. Шу боис баъзи масалалар маълум даражада туризм ва меҳмондўстлик индустрияси билан узвий алоқада ўрганилди.

Меҳмондўстлик индустрияси фан ва техника ривожланиши натижасида инсонларга қулайлик яратувчи миллионлаб ходимлар фаолият кўрсатувчи кучли индустрияга айланди. Меҳмондўстлик индустрияси инсон касбий фаолиятининг турли соҳаларини бирлаштиради: туризм, меҳмонхона ва ресторан бизнеси, умумий (оммавий) овқатланиш, дам олиш ва кўнгилочар хизматлар, анжуманлар ва кўргазмалар ташкил этиш, спорт, музей, кўргазма, экскурсия фаолияти, шунингдек меҳмондўстлик соҳасидаги касбий йўналишларни ўз ичига олади.

Туризм хизмат кўрсатиш соҳасига тегишли бўлиб, иқтисодиётнинг жадал ривожланаётган тармоқларидан бири бўлганлиги туфайли мамлакатимизда ҳам унинг юқори суръатлар билан ўсиши, катта ҳажмдаги валюта тушумларини таъминлаш орқали иқтисодиётга ижобий таъсир этиб, туризм индустриясининг ривожланишига имкон яратмоқда. Кейинги йилларда меҳмонхона бозорида таклифнинг ошиши билан бир пайтда жойлаштириш хизматларига бўлган талабнинг пасайиши кузатилмоқда. Бу ҳолат рақобатнинг кучайишига олиб келди. Меҳмонхона бизнесида рақобатда устунликка эришишнинг асосий йўналишларидан бири рақобатчиларга бўлган юқори сифатли хизматларни таклиф этишдир.

Шуни эътироф этиш керакки, туризмни ривожлантириш учун мамлакатимизда ва унинг ҳар бир ҳудудий бўлинмаларида Давлат дастури ишлаб чиқилган эди. Жуда катта мазкур дастурларда кўзда тутилган

параметрларни бажариш қаратилган. Булар билан соҳага оида барча давлат ва нодавлат ташкилотлари шуғулланиб келмоқда. Шу туфайли, туристик экскурсион хизматларнинг ривожланиш тенденциясида ҳам ижобий силжишлар рўй бермоқда. Мазкур хизмат турлари ҳам келажакда жадал ривожланади. Чунки, мазкур соҳага берилган катта эътибор туфайли тегишли инфратузилма яратилди ва у такомиллаштирилмоқда. Буларнинг барчаси келажакда туризмнинг ривожланиши таъминлайдиган катта имконият бўлиб ҳисобланади.

Тадқиқотлар натижасида маълум бўлдики, Самарқанд вилоятида 2006 йилда туристик харажатларнинг улуши 10,35 %ни ташкил қилиб, Тошкент шаҳридан кейин иккинчи ўринни эгаллаган. 2013 йилга келиб эса, Самарқанд вилояти шу ўринни сақлаб қолган ва унинг улуши 8,31 (18,66-10,35) %га кўтарилган. Шу даврда вилоятда туристик харажатлар ҳажми 7 баробардан кўпроқ ошган. Республикамизнинг туристик хизматларни кўрсатиш бўйича энг етакчи ҳудудларидан бири бўлган вилоят учун бу ҳолатни ижобий баҳолаш мумкин.

Ўзбекистонда туристик хизматлар турларида меҳмонхона хизматлари салмоқли ўрин эгаллайди. Меҳмонхона хизматлари бўйича жойлаштиришдан тушум 2013 йилда 39,8 %ни ташкил қилган. Бу 2006 йилга нисбатан 20,65 банд (39,8 – 60,45) кам демакдир. Унинг ўсиш суръати 7,55 мартани ташкил қилади. Меҳмонхона хизматлари ичида овқатланиш хизматларидан келадиган даромад 2013 йилда 13,6 %ни ташкил қилган ва бу камайиш тенденциясига эга бўлган. Чунки, 2006 йилда унинг миқдори 23,4 %га тенг бўлган. Аммо суммадаги миқдори 4,4 марта ошган. Худди шундай ҳолатни бошқа кўрсаткичлар бўйича ҳам айтиш мумкин. Умумий хулоса қилиб айтганда, шу даврда умумий овқатланиш соҳасида нархларнинг кескин ўзгариши рўй берган.

Замонавий меҳмонхоналарнинг бош мақсади бўлиб туристларга хизмат кўрсатиш ҳисобланади. Туристларга кўрсатилаётган хизматлар ичида жойлаштиришга оид хизматлар 40,5 %ни, овқатлантириш хизматлари 13,8

%ни, транспорт хизматлари 10,1 %ни, экскурсия хизматларини кўрсатиш 4,6 %ни, маданий-маърифий, кўнгилочар хизматлар 1,8 %ни, виза ва сафарни расмийлаштириш хизматлари 0,7 %ни, тиббиёт хизматлари 0,9 %ни ҳамда турли бошқа хизматлар 27,6 %ни ташкил этади(1.1-расм)



1.1-расм. Мамлакатимизда 2013 йилда туристларга кўрсатиладиган хизматларнинг таркиби, %

Меҳмонхоналарга туризмда банд шахсларнинг 56% ва даромадларнинг 40,5% тўғри келади. Туристларнинг оқимини кўпайтириш учун уларнинг сонини янада ошириш лозим бўлади.

Туризмни ривожлантириш бўйича 2010 йилгача мўлжалланган тадбирларни амалга ошириш мазкур соҳанинг ўсиш суратини жадаллаштириш ва бошқа иқтисодий кўрсаткичларининг ошишига олиб келди. Хорижий давлатларнинг валюталарини олиб келиш, туристик ташкилотлар фойда ва даромадларининг кўпайиши, иш ўринларининг

кўпайиши ва аҳолининг амалдаги даромадининг ўсиши таъкидланган тадбирларни амалга ошириш натижаси бўлади.

Туризм соҳаси мамлакат иқтисодиётида етарли даражада ўринга эга бўлиб бормокда. Мамлакатимиз иқтисодиётининг ривожланишига қараганда ушбу соҳанинг ривожланиши жадаллиги билан ажралиб туради (1.1.2-жадвал).

1.1.2-жадвал

Ўзбекистонда ЯИМ ва туристик хизматларнинг 2000-2013 йилларда ўсиш суръати²⁴

Кўрсаткичлар	Йиллар				
	2000	2010	2011	2012	2013
ЯИМ ўсиш суръати, %	3,8	8,5	8,3	8,2	8,0
Туристик хизматларнинг ўсиш суръати, %	31,6	18,7	21,6	23,4	17,2

Жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, 2000 йилда мамлакат ЯИМ 3,8 % ўсган бўлса, туристик хизматларнинг ўсиш суръати 31,6 %ни ташкил қилган. 2010 йилда ЯИМ 8,5 %га ошган бўлса, туристик хизматларнинг ҳажми 18,7 %га ошган. 2012 йилга келиб ЯИМнинг ўсиш суръати 8,2 %ни ташкил қилган бир паллада туристик маҳсулотлар 23,4 %га ошган. Ушбу кўрсаткич 2013 йилда мос равишда 8,0 ва 17,2 %ни ташкил қилади. Булардан ҳам кўриниб турибдики, мамлакат иқтисодиётида меҳмонхона хизматларининг йилма-йил ўсиш суръати анча юқори.

Ушбу расмдан кўриниб турибдики, туристик хизматлар мамлакат ЯИМга нисбатан юқори ўсиш суръатига эга.

Туризм асосан, ўз ичига инсонларнинг кўнгил ёзиш, хордиқ чиқариб дам олишга мўлжалланган хатти-ҳаракатларини олади. Бундан ташқари, туризмга иш ҳамкорлари ва узоқдаги дўст-қариндошлар билан учрашиш кабилар ҳам

²⁴ Статистическое обозрение Республики Узбекистан за 2000-2009 гг. Т.: Госстандарт. Соответствующие годы.

кирса-да, бундай саёҳатлар давомида ҳам кўнгилхушлик ва хордик ёзишлардан воз кечилмайди.

Жумладан, сайёҳнинг ёши талаб сегментининг улушини ва у ёки бу ёш гуруҳларнинг туризм хизматларига асосий талабларини (болаларга, ёшларга аталган, ўртача ёшлилар) белгилайди. Масалан, бутунги кунда ёш белгиси бўйича талаблар туризм бозорининг долзарб гуруҳини 35 ёшгача бўлган оиласиз ёшлар ташкил этадики, улар билим даражасининг юқорилиги, муваффақиятга интилишлари, моддий жиҳатдан таъминланганликлари, ўзини оила ва уй ташвишлари билан боғлашни истамасликлари билан характерланади. Европанинг йирик саноат шаҳарларида “ёлғиз” лар гуруҳи умумий аҳоли сонининг қарийб 50 %ни ташкил қилади. Туризмнинг ғарбий бозорида фақат шу сегмент билан ишлайдиган фирмалар мавжуд. Жумладан, Германияда бу сегментдаги талаблар даражаси 6-8 миллион кишини ташкил этади. Талабнинг яна бир истиқболли ёш гуруҳи “сенъиорлар” (50 ёш ва ундан катта ёшдагилар)дир. Бу гуруҳ вакиллари моддий жиҳатдан таъминланган бўлиб, ҳаётдан фаол ҳузурланишга интиладилар ва шахсий эҳтиёжларида “чиройли ҳаёт”га пул сарфлашга тайёрдирлар²⁵.

Туризм оқимларининг статистик таҳлили шуни кўрсатадики, катта ёшдаги саёҳатчилар сони доимий равишда ўсмоқда ва 55 ёшдан ўтган кишилар халқаро туризмда муҳим роль ўйнай бошладилар. Сайёҳлар бу тоифасининг асосий қисми кекса аҳолиси кўп бўлган АҚШ, Канада, Япония каби бир қанча мамлакатларга тўғри келади. Умр кўришнинг ўртача даражаси 1985 йилдан 1995 йилгача Японияда 1-2 йилга, Европа ва АҚШда 1 йилга кўпайди. Одамлар узок яшабгина қолмасдан, балки қариган чоғида ҳам юқори жисмоний фаоллигини сақлаб қолмоқдалар. Катта ёшдаги кишилар анча соғлом бўла бошладилар. Бу иқтисодий жиҳатдан таъминланишда муҳим аҳамиятга эга бўлиб, саёҳат қилиш учун зарур шарт-шароитларни яратишни тақозо қилади. 55 ёшдан 59 ёшгача бўлган кишилар йилига ўз

²⁵ Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для вузов. Второе издание. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2002. – 1063 с.

мамлакати доирасида 2-4 марта, чет элларга 0,8 марта сафарга чиқадилар. 2005 йилгача бўлган маълумотга кўра, Буюк Британия, АҚШ ва Японияда мамлакат ҳудудига 55-59 ёшгача бўлган 18.8 млн. аҳоли чет элга эса тахминан 6.3 млн. киши саёҳат қилган. Шуниси характерлики, охириги пайтларда оилавий туризм ҳам ривожланмоқда. Унинг ўзига хос хусусияти шундаки, оила билан боғлиқ туризмни икки гуруҳга, яъни, биринчиси болалар билан бирга ва иккинчиси, болаларсиз туризмга бўлиш мумкин. Касб белгиси бўйича туризмга бўлган талаблардан келиб чиқиб, одамларнинг бирон муассасада ёки иқтисодиётнинг муайян соҳасида ишлайдиган муайян касбга эгаллиги билан бирлашган гуруҳларини келтириш мумкин.

Туризм мураккаб социал-иқтисодий система сифатида турли вазифаларни бажаради. Уларга: таништирув, рекреацион ёки соғломлаштириш, сиёсий, иқтисодий, тарбиявий йўналишларни киритиш мумкин. Саёҳат орқали инсон дунёни танийди, тажриба ортиради, янгиликлар кашф этади, ўзининг дунёқарашини шакллантиради ва бунинг натижасида фан, маданият, санъатни ривожлантириб ижтимоий ривожланишнинг асосий омилларига айланади. Саёҳат орқали одамлар ўзларининг соғлиқларини тиклайдилар, янги таассуротлар олиб ўзларининг физик ва психологик ҳолатларини яхшилайдилар. Туризм ёрдамида мамлакатлар ташқи иқтисодий алоқаларни йўлга қўяди. Чунки тарихан туризм доимо тинчлик ва дўстлик тимсоли сифатида мамлакатларни ўзаро боғлаган. Буларнинг барчаси миллат маданиятини кенгайтирган ва ўзаро тинч муносабатлар ўрнатишга хизмат қилган.

Туризмнинг иқтисодий вазифаси шуки, у мамлакатда илғор тармоқ бўлиб, соҳа билан ҳамкорликда ишлаётган айрим иқтисодий фаолият турларининг ривожланишига ёрдам беради. Туризмнинг тарбиявий йўналишдаги вазифаси шундан иборатки, инсон саёҳат натижасида билим ва тажриба олади, бундан ташқари чиниқади, қийинчиликларни бартараф этади, мамлакатини соғинади ва қадрлайди, бошқа миллат дунёқарашига, урф-одатларига ҳурмат билан қарайдиган бўлади.

1.2. Меҳмонхоналарнинг турлари, таснифи бўйича жаҳон тажрибаси ва улардан мамлакатимизда фойдаланишнинг ўзига хос хусусиятлари

Туризм фаолиятининг асосий йўналишларидан бири сайёҳларни жой билан таъминлаш масаласини ҳал қилишдир. Саёҳат давомида туристларга кўрсатиладиган комплекс хизматлар ичида жойлаштириш хизмати асосий ўринда туради ва ҳар бир турнинг таркибий қисми ҳисобланади.

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият сифатида меҳмонхона хизматлари кўрсатиш ва меҳмонхона, кемпинг, мотель ва ётоқхоналарда қисқа муддатли яшашни билдиради. Бу фаолиятга ресторан хизматлари ҳам киритилади.

Меҳмонхоналарнинг турлари бўйича гап кетганда жаҳон туристик ташкилоти томонидан меҳмонхоналарни таснифлаш бўйича тавсиясини инобатга олиш лозимдир. Мазкур ташкилот жойлаштириш воситалари бўйича стандартларини ишлаб чиқди ва унга асосан меҳмонхоналарга қуйидаги талаблар қўйилади:

- минимал белгиланган миқдордан (одатда 10 тадан) кўп номерга эга бўлиш ва ягона раҳбариятга бирлашиш;

- асосий (ҳар куни номерларни тозалаш, тўшакларни тартибга келтириш) ва қўшимча (кир ювиш, кимёвий тозалаш, сартарошхона, автомобилларни ижарага бериш ва бошқалар) хизматлар кўрсатиш;

- хизматлар таркиби, жиҳозланишига кўра меҳмонхоналарни миллий стандартлар талаблари асосида синфлар ва тоифаларга гуруҳлаш.

Турли адабиётларда меҳмонхоналар турли мезонлар (белгилар)га кўра таснифланган бўлиб, кенг тарқалганларига қуйидагиларни киритиш мумкин:

- комфортлилик даражасига кўра;
- қабул қилиш ҳажмига кўра;
- функционал мақсадига кўра;
- жойлашувига кўра;

- хизмат кўрсатиш давомийлигига кўра;
- овқатланиш хизматлари мавжудлиги бўйича;
- мижозларнинг туриш давомийлиги ва бошқаларга кўра. Буларнинг чизмасини қуйидагича ифодалаш мумкин (1.2.1-расм).



1.2.1-расм. Меҳмонхоналарни таснифлаш белгилари

Меҳмонхоналарнинг комфортлилик даражаси комплекс мезон бўлиб, уқуйидагилар билан белгиланади:

- 1) номерлар фонди ҳолати ва таркиби: номерлар юзаси, бир ўринли ва кўп ўринли номерлар улуши, коммунал қулайликлар мавжудлиги;
- 2) мебель, инвентарь, санитар-гигиеник жиҳозлар ҳолати;
- 3) овқатланиш хизматларининг мавжудлиги, ҳолати ва иш тартиби;
- 4) меҳмонхона биноси, унга кириш йўлаклари, ҳудуддаги ободонлашириш ҳолати;

5) ахборот технологиялари таъминоти ва техник жиҳозланиши, яъни телефон, сунъий йўлдошли алоқа, телевизор, кондиционер, минибар, минисейфлар, музлаткич ва бошқалар;

6) қўшимча хизматлар кўрсатишга имконият яратилганлиги.

Меҳмонхоналарни комфортлилигига кўра таснифлаш дунёнинг барча мамлакатларида қўлланилади. Бундан ташқари, ходимларнинг тайёргарлик даражаси, малакаси, маълумоти, ёши, соғлиғи, тил билиши, ташқи кўриниши, хулқ-атвори кабилар учун ҳам талаблар қўйилади. Ҳозирги пайтда комфорт-лилик даражасини белгилашда ўттизга яқин таснифлаш тизимлари мавжуд бўлиб, улардан кенг тарқалганларини кўриб чиқиш мақсадга мувофиқ.

Меҳмонхонанинг жойлаштириш қобилияти деганда бир вақтнинг ўзида мижозларга таклиф этиш мумкин бўлган койка-ўринлар ёки номерлар сони тушунилади. Койка-ўрин – бир киши томонидан фойдаланишга мўлжалланган каровотли майдон.

Номер деганда бир ёки бир нечта койкали ўринлардан иборат, тегишли меҳмонхона тоифасига мос жиҳозланган хона ёки хоналар тушунилади. Номерлар бир ўринли, икки ўринли, уч ўринли, бир хонали, икки хонали, уч хонали ва ҳоказо бўлиши мумкин. Мақсадига кўра, бизнес-класс, эконо-класс, апартамент номерлар бўлади. Бизнес класс номерлар ишбилармонлик мақсадида келган туристларга мўлжалланган бўлиб, стандарт муҳитдан ташқари бу ерда ишлаш учун ёзув столи, телефон, факс, компьютер ва бошқалар бўлиши лозим. Эконом номерлар кенг туристлар оммасига мўлжалланган бўлиб, камтарона жиҳозланиши, паст нархи билан ажралиб туради. Апартамент номерлар икки, уч ва тўрт хонали бўлиб, одатда узок муддатга оилавий жойлашишга мўлжалланган бўлади.

Меҳмонхоналарни туркумлашда мамлакатларда турлича тизим қўлланади, ҳозирги кунга келиб 30 дан ортиқ тизим шаклланди.

Дунёдаги меҳмонхоналарни ягона туркумга ажратиш учун бир қатор омиллар ҳалақит беради. Бу омиллар сайёҳлик фаолияти кўрсатувчи давлатларнинг маданий-тарихий ривожланиши, уларнинг миллий хусусиятлари, хизмат кўрсатиш сифатини баҳолаш ўлчовларидаги фарқлар ва бошқалар билан боғлиқ.

Энг кўп тарқалган туркумларга қуйидагилар киради:

- юлдузлар ёрдамида туркумлаш тизими (Франция, Австралия, Венгрия, Миср, Россия, Хитой каби мамлакатларда);
- харфлар ёрдамида туркумлаш (Грецияда);
- «Тож»лар ёрдамида туркумлаш (Буюк Британияда);
- даражалар ёрдамида туркумлаш.

Энди бу туркумларнинг хусусиятларини кўриб чиқамиз. Энг кўп учрайдиган туркумлашдан бири француз миллий туркумлашидир. Бунга кўра меҳмонхоналар қулайлигига қараб шартли равишда юлдузлар билан белгиланадиган туркумларга бўлинади²⁶.

Австрия сайёҳликни қабул қилиш бўйича дунёда тан олинган моделлардан бири ҳисобланади. Шунинг учун мамлакатнинг тоғли қисмларининг ўзида 20 мингдан ортиқ меҳмонхоналар мавжуд. Энгарзон жойлашиш воситаларига Австрияда 100 тадан кам бўлмаган «youthhotells» киради (солиштириш учун: Россияда 10 тадан кам)²⁷. Бу қиммат бўлмаган ёшларга мос ётоқхоналарда хоҳловчилар тунаб қолишлари мумкин. Лекин бу ерда алоҳида қулайликлар мавжуд эмас.

Австрия меҳмонхоналари 5 юлдузли тизим бўйича баҳоланса-да, кишлоқ жойларида «туркумдан ташқари меҳмонхоналар» ҳам мавжуд. Улар бир, икки, уч қаватли уйлардан иборат бўлиб, кўпинча фермер оилалари томонидан очилган бўлади.

²⁶ Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник / Под ред. проф., д.э.н. А.Д. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2001, – 400 с

²⁷ <http://www.tdiu.uz> интернет сайти маълумотлари

Австриядаги 3 ва 5 юлдузли меҳмонхоналар бир-биридан унча фарк қилмайди. Бу классдаги кўп меҳмонхоналарда бассейн, сауна, ресторан, буфет ва шу каби хизмат кўрсатиш турлари мавжуд. Ўхшашлик Австрияда тарқалган меҳмонхона интерьерини «романтик услуб»да безатиш билан чуқурланади. Бу услубда замонавий техника қадимий туркуми анжомлари билан уйғунлашиб кетади. Баъзан, уч юлдузли меҳмонхонадаги ускуналар тўрт юлдузли меҳмонхонадан яхшироқ бўлиши мумкин (масалан, бассейн мавжудлиги учун). Умуман, икки олий туркумдаги меҳмонхоналар ўзларининг юлдузлилигини кенг номерлари ва кўрсатиладиган хизматлар тўпламининг кўплиги ёрдамида оқлайдилар. Беш юлдузли меҳмонхоналар тўрт юлдузликлардан кўра кўпроқ қўшимча юқори даражадаги хизмат кўрсатиши билан ажралиб туради. Мисрда меҳмонхоналарни туркумлашда ҳам юлдузлар ишлатилади, лекин Европа туркумидан фарқли ўларок юлдузлар тахминан 1/2 юлдузга оширилган.

Хитойда 1996 йилнинг бошига келиб 4000 га яқин жойлашиш воситалари мавжуд эди²⁸. Уларни баҳолашда кўп тарқалган 5 юлдузли тизим қўлланилади. Бундан ташқари, мамлакатда ўзига хос шкала ҳам мавжуд бўлиб, унга кўра энг оддий қабул қилиш жойларига «меҳмон уйлари» киради. Бу карвонсарой ёки хотелларни студент ётоқхоналари билан тенглаштириш мумкин. «Меҳмон учун уйлар» қулайроқ ҳисобланиб, булар 2 юлдузли меҳмонхоналар қаторига киради. Янада, нуфузли уч ва тўрт юлдузли даражадаги талабларга жавоб берувчи меҳмонхоналарга – сайёҳлар меҳмонхоналарни, беш юлдузли даражага – «вино уйлари»ни киритиш мумкин. Бунда Хитой стандартлари Европа стандартларидан қолишмайди.

Грецияда, гарчи меҳмонхона олд томонларида одатий юлдузлар қўйилган бўлса-да, ҳарфлар ёрдамида туркумлаш оммалашган. Барча грек меҳмонхоналари 4 гуруҳга бўлинади: А,В,С,Д.

А гуруҳдаги меҳмонхоналар – 4 юлдузли,

В гуруҳдаги – 3 юлдузли,

²⁸<http://www.lex.uz> интернет сайти маълумотлари

С 2 юлдузли даражага киради.

Олий классдаги меҳмонхоналар кўпинча «deluxe» туркумига киради. Лекин, келтирилган туркумларга карамай, Грецияда бир хил гуруҳдаги меҳмонхоналар бир-биридан маълум даражада фарқ қилади.

«С» гуруҳдаги (2 юлдузли) меҳмонхоналарда хизматлар тўплами таклиф этилади ва улар денгиз қирғоқларида жойлашган.

«В» гуруҳдаги (3 юлдузли) меҳмонхоналар деярли ҳар доим курорт зонада, денгиз бўйида жойлашган бўлади.

«А» гуруҳдаги (4 юлдузли) меҳмонхоналар юқори даражада хизмат кўрсатиш билан ажралиб туради ва шаҳар марказларида жойлашган бўлади.

Олий даражага даъво қилувчи меҳмонхоналар Д гуруҳига киради ва улар одатда дунё талабларига жавоб берувчи меҳмонхоналардир²⁹.

Англия меҳмонхоналарнинг туркумланиши бир мунча мураккаб. Баъзи каталогларда анъанавий юлдузли туркумлаш қўлланса-да, меҳмонхоналарнинг олд томонида юлдузлар эмас, тожлар тасвирланган. Меҳмонхона даражасини «тожлар тилида» юлдузли туркумлашга ўтказиш учун тожлар умумий сонидан биттасини олиб ташлаш керак. Мисол учун, Лондондаги «RoyalNorfolkHotel» меҳмонхонаси 3 юлдузли ёки 4 тожли деб кўрсатилиши мумкин.

Энг тўғри туркумлаш деб Британия сайёҳлик агентликлари ассоциацияси таклиф қилган туркумлаш ҳисобланади:

- бюджет меҳмонхоналари бир юлдузли (*) бўлиб, улар шаҳар марказида жойлашган ва энг кам қулайликларга эга;
- сайёҳлар даражасидаги меҳмонхоналар икки юлдузли (**) бўлиб, уларда ресторан ва бар мавжуд;
- ўрта даражадаги меҳмонхоналар уч юлдузилардир (***). Уларда хизмат кўрсатиш савияси етарли даражада юқори;

²⁹ <http://www.tdiu.uz> интернет сайти маълумотлари

- биринчи даражадаги меҳмонхоналар тўрт юлдузли (****) ҳисобланади. Бундай меҳмонхоналарда яшаш учун жуда яхши шароит яратилган ва аъло даражада хизмат кўрсатишади.

- олий даражадаги меҳмонхоналар беш юлдузли (*****) бўлади. Бундай меҳмонхоналарда яшаш ва хизмат кўрсатиш олий (экстра класс) даражада бўлади.

Бошқа мамлакатлар билан таққослаганда Англия меҳмонхоналари бир қатор ўзига хос хусусиятларга эга. Лондон меҳмонхоналарининг баъзилари тўлиқ хусусийлаштирилган, баъзилари акциядор жамиятларга, компанияларга тегишли эканлигини назарда тутиш керак. Инглиз меҳмонхоналарнинг асосий қисми маҳаллий менежерлар томонидан бошқарилишига қарамай, уларнинг кўпчилиги йирик халқаро тизимларга киради.

Италияда 40 мингта меҳмонхона бўлиб, улар бутун мамлакат бўйича тарқалган³⁰. Сайёҳлар Италия меҳмонхона эшикларида таниш юлдузларни кўрсалар-да уларнинг туркумланиши жуда чигал. Мамлакатда расман «юлдузли» шкала йўқ. Италияда қабул қилинган меъёрларга кўра, меҳмонхоналар 3 даражага бўлинади.

1 даража - 4 юлдузли (****), 2 даража - 3 юлдузли (***), 3 даража - 2 юлдузли (**) меҳмонхонага мос келади. Бундан ташқари ҳар бир даражада у ёки бу томонга эркин ўтиши мумкин.

Италия меҳмонхоналарнинг ажралиб турадиган хусусияти унинг кичик бўлишидир (50-80 номерли меҳмонхоналар). Одатда, кичик меҳмонхоналар юқори даражага киритилмайди ва улар 2 юлдузли даражага мос келади. Лекин Альпдаги курортларда таъминланиши ва хизмат кўрсатиш савияси энг юқори талабларга жавоб берувчи кичик меҳмонхоналар бор. Италия меҳмонхоналарининг баъзи афзалликлари шундаки, уларда яхши жиҳозланган конференц-залнинг мавжудлигидир.

Исроил Ўрта Ер ва Қизил Денгиз қирғоқларида жойлашган юқори даражадаги курорт меҳмонхоналарига эга. Меҳмонхоналар миқдори

³⁰<http://www.tdiu.uz> интернет сайти маълумотлари

ошмоқда, аммо 7-8 йил олдин мавжуд бўлган юлдузлар ёрдамида туркумлаш йўқолган. Унинг ўрнига меҳмонхоналарни 3 та даражага ажратиш усули пайдо бўлди. Лекин шунга қарамай сайёҳлик ташкилоти ходимлари мижозларга қулай бўлиши учун Исроил меҳмонхоналарини юлдузли шкала бўйича баҳолайди. Исроилнинг 3 юлдузли меҳмонхоналарида мижозлар тўлиқ хордиқ чиқариш учун энг кам хизматлар тўпламини олишлари мумкин. 4 юлдузли меҳмонхоналарда нафақат катта қулайлик, балки жойининг яхшилиги ва юқори даражадаги хизмат кўрсатиш имконияти ҳам мавжуд. Олий даражадаги меҳмонхоналар алоҳида файзи ва юқори табақа (аристократ)га хос ҳашамати билан ажралиб туради.

Испанияда сайёҳлик жойлаштириш воситалари қуйидаги даражаларга бўлинади:

- 5 даражадаги меҳмонхоналар (1 дан 5 юлдузгача);
- меҳмонхона шаклидаги уйлар (1 дан 4 юлдузгача);
- пансионатлар 3 даражада.

Бундан ташқари Давлат Сайёҳлик Вазирлигига қарашли сайёҳларни қабул қилувчи давлат корхоналари ҳам мавжуд. Улар асосан шаҳарнинг гўзал районларида жойлашган қадимий қалъалар, қасрлар, саройлар бўлиб «Люкс» меҳмонхона сифатида жиҳозланган бўлади.

Шундай қилиб, ҳар бир мамлакат учун ўзига хос меҳмонхоналарни туркумлаш усули бўлиб, ҳар хил мамлакатда жойлашган бир даражадаги меҳмонхоналарни бир-биридан фарқи катта бўлади.

Россия Федерациясида мавжуд сайёҳлик ва меҳмондўстлик бўйича меъёрий ҳужжатларга кўра, 10 та номерлардан кам бўлмаган меҳмонхоналар (мотеллар) даражалар бўйича туркумланади. Даражалар юлдузларга мос келади ва уларнинг кўпайиши билан хизмат кўрсатиш савияси ҳам ошиб боради. Россияда меҳмонхоналар 5 даражага, мотеллар эса 4 даражага бўлинади. Бундай меҳмонхоналар учун – 5 юлдузли (*****) - олий даража, 1 юлдузли (*) - паст даражадир. Меҳмонхоналарга маълум бир даража бериш учун аттестация ўтказилганда қуйидаги талаблар эътиборга олинади:

- бино ва унга туташ жойга бўлган талаб;
- номерлар заҳираси;
- техник асбоб – ускуналарга эгалик;
- мебеллар билан таъминланганлиги;
- номерларнинг санитар – гигиеник таъминлангани;
- ижтимоий хоналар;
- овқатланиш хоналари;
- жойлаштириш корхоналари тақдим этадиган хизматлар;
- ходимлар, уларнинг тайёргарлиги ва бошқалар.

Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатувчи ходимларга қўйиладиган талабларни шартли равишда 4 гуруҳга бўлиш мумкин:

1. Малака, ихтисос (меҳмонхоналардаги ҳамма даражалар учун).

Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг барчаси профессионал тайёргарликдан ўтишлари зарур. Тайёргарлик даражаси улар кўрсатаётган хизматларга мос бўлиши керак. Бир ходим меҳмонхонада яшовчиларнинг хавфсизлигини таъминлаш бўйича тайёргарлик кўриши лозим бўлса, бошқа ходим уларни овқатлантириш бўйича хавфсизлигини таъминлаш соҳасида малакага эга бўлиши, бир нечта чет тилларини билиши каби талабларга жавоб бериши лозим.

1 юлдуз даражасидаги меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари битта чет тилини билишлари kifоя.

2 юлдуз даражадаги меҳмонхоналарда ҳам талаб шундай.

3 юлдуз даражасидаги меҳмонхоналарда ҳамма ходимлар 2 та чет тилини ёки шу ҳудудга келувчи мижозлар кўпроқ гаплашадиган тилларни етарли даражада билиши талаб қилинади.

4 юлдузли меҳмонхоналарда ҳам худди шундай талаблар қўйилади. Лекин улар тилларни янада юқори даражада билиши керак.

5 юлдузли меҳмонхоналарда ҳамма ходимлар камида 3 та чет тилини билиши ва мижозлар билан эркин гаплаша олиши керак.

2. Ахлоқ, хулқ–атвор. Ҳамма даражадаги меҳмонхона ходимлари меҳмонхонада меҳмондўстлик шароитини яратишини билиши, миждознинг ҳар бир илтимосини хайрихоҳлик билан бажаришга тайёр туриши, яшовчилар билан мулоқотда вазмин ва сабр–тоқатли бўлишлари зарур.

3. Медицина (тиббий) талаблар. Ҳамма даражадаги меҳмонхоналарнинг ходимлари вақти-вақти билан тиббий кўрикдан ўтишлари ва бу ҳақда тегишли сертификат олишлари керак.

4. Униформа. Ҳамма даражадаги меҳмонхоналарнинг миждозлар билан мулоқотда бўлувчи ходимлари ҳар доим формали кийим кийишлари, формали кийим доимо тоза ва яхши кўринишда бўлиши, шу билан бирга ҳар бир ходим ўз исми, фамилияси ёзилган шахсий значок тақиб юриши керак.

Барча меҳмонхона комплексларда ходимларнинг дам олиши ва овқатланиши учун алоҳида шароитлар яратилган бўлиши лозим. Бу шароитларнинг ҳажми ходимлар миқдорига мос келиши керак.

Бизнинг меҳмонхоналаримиз ҳам жаҳон андозалари даражасига жавоб бериши шарт. Чунки туризмни ривожлантириш учун дунёнинг турли бурчакларидан, барча табақа ва тоифадаги туристларни қабул қилишга тўғри келади. Бу эсатуристлар учун муносиб шароит яратишни талаб қилади. Шундагина хорижий туристларнинг ташрифини кўпайтиришга эришиш мумкин.

1.3. Меҳмонхона хизматлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ва уларни аниқлаш йўллари

Иқтисодиётнинг эркинлашуви, ислохотларнинг чуқурлашуви, турли инқироз ва иқтисодий беқарорликларнинг содир бўлиб туриши, рақобатнинг мавжудлиги ҳар бир хўжалик юритувчи субъект, хусусан, меҳмонхона хўжаликларининг ҳам фаолият самарадорлигини ошириш заруратини туғдиради. Чунки самарадорлик таъминланмаган жойда, фойда етарли даражада бўлмайди, фойда бўлмаган жойда эса мулкӣ (иқтисодий) ўсиш таъминланмайди ва бундай вазиятда корхоналарнинг инқирозга юз тутиши,

банкрот бўлиши тайин. Шу туфайли барча хўжалик юритувчи субъектлар фаолияти самарадорлигини оширишга эришиш лозим.

Биз меҳмонхона хўжалиги самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар билан боғлиқ назарий ва амалий қарашларни таҳлил қилиб ва ўрганиб, ушбу масалани ҳал қилишга икки нуқтаи назардан қараш мақсадга мувофиқ, деган хулосага келдик. Биринчиси, самарадорликнинг классик таърифи ва умумметодологик асосига таянган ҳолда ёндошиш бўлса, иккинчидан меҳмонхона хўжалигининг ўзига хос хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда ёндошиш лозимлигидир. Булардан ташқари, меҳмонхона хўжалиги самарадорлигига бир томондан меҳмонлар ва иккинчи томондан, хўжалик юритувчи субъектлар нуқтаи назаридан қараш лозим.

Меҳмонларнинг нуқтаи назаридан, меҳмонхона самарадорлигини баҳолашда қуйидаги йўналишлар инобатга олинади:

- меҳмонларни жойлаштириш;
- уларни овқатлантириш;
- меҳмонларга савдо хизматларини кўрсатиш;
- меҳмонларга транспорт хизматларини кўрсатиш;
- меҳмонларга дам олиш ва роҳатланиш учун зарур бўлган турли маданий хизматларни кўрсатиш;
- меҳмонларга маиший хизматларни кўрсатиш.

Бундай хизматларни юқори савия ва самарадорликда кўрсатиш ва меҳмонларнинг талабларини тўлиқ қондириш учун меҳмонхона хизматчилари профессионал малакага эга бўлишлари лозим. Ушбу ходимлар кўрсатилган хизмат турларини аъло даражада бажариш билан бирга хушмуомала, мулойим, ўз кўрки ва тароватига эга, зийрак ва хушёр бўлишлигини ҳам талаб қилади.

Меҳмонхона хўжалигида самарадорликни баҳолашга иккинчи йўналиш бўйича қаралганда шуни инобатга олиш лозимки, меҳмонхона эгаси ёки шу хўжалик юритувчи субъект шу соҳага қўйган инвестициясидан етарли даражада фойда олишга эришмоғи, мавжуд моддий-техника асосларидан

самарали фойдаланмоғи, ходимларнинг юқори меҳнат унумдорлигига эришмоғи ва харажатлардан ҳам самарали фойдаланмоғи лозим. Булардан келиб чиқиладиган бўлса, меҳмонхона хўжалигида самарадорликни баҳолаш учун, бизнинг фикримизча, кўрсаткичлар тизимидан фойдаланиш мумкин бўлади. Бундай кўрсаткичлар тизимини тўрт гуруҳга бўлишни тавсия қиламиз:

- меҳмонхона хўжалигига қўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалиги харажатлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар.

Ҳар бир гуруҳ кўрсаткичлар ўз навбатида бир қанча гуруҳларни қамраб олади. Масалан, улардан бири меҳмонхона хўжалигига қўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар. Бу гуруҳ кўрсаткичларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- узоқ муддатли активлар рентабеллиги;
- жорий активлар рентабеллиги;
- умумий инвестициянинг қопланиш коэффициенти.

Меҳмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ҳам ўз навбатида бир қанча кўрсаткичларни қамраб олади. Меҳмонхона хўжалигининг хусусиятларидан келиб чиқиб, ушбу гуруҳ кўрсаткичларига қуйидагиларни киритиш тавсия қилинди:

- битта жойга тўғри келадиган ўртача тушум;
- меҳмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффициенти;
- меҳмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффициенти.

Меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ҳам муҳим иқтисодий кўрсаткичлар сифатида ўз ўрнига эга. Мазкур гуруҳ кўрсаткичларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, қийматда);
- битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка/кунлари (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, натурал кўринишда).

Меҳмонхона хўжалигида яна бир муҳим кўрсаткичлардан бири, уларга жорий йилда сарфланган харажатлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардир. Ушбу гуруҳ кўрсаткичларга қуйидагиларни киритишни тавсия қиламиз:

- жорий йилда қилинган харажатлар рентабеллиги;
- ҳар бир фойдаланилган койка/кунларнинг таннари.
- Тадқиқот жараёнида ушбу кўрсаткичларни аниқлаш, уларнинг ўзгаришига таъсир этувчи омилларни ҳисоблаш орқали ҳар бирининг яхшиланиши учун ички имкониятларни ахтариб топиш йўлларини кўрсатиб бериш лозим бўлади. Бу масала меҳмонхона хўжаликлари ва ўқув жараёни учун ҳам муҳим. Чунки меҳмонхона хўжаликларида самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар тизимли тарзда ишлаб чиқилмаган ва мос равишда амалиётда қўлланилмасдан келинаётган эди. Шу туфайли биз ишлаб чиққан мазкур тавсия нафақат назарий, балки муҳим амалий аҳамиятга молик масалалардан биридир.

Меҳмонхона хўжалигига қўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири, узоқ муддатли активлар рентабеллигидир (P_{ya}). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун соф фойда ($Cф$) барча узоқ муддатли активларнинг умумий миқдорига ($A_{ум}$) бўлинади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланиш мақсадга мувофиқ:

$$P_{ya} = Cф * 100 : A_{ум}$$

Мазкур кўрсаткич корхона раҳбари учун катта аҳамиятга эга. Корхонага қўйилган инвестициянинг неча фоизи ўзига қайтаётганлигини шу кўрсаткич орқали билиб олади.

Ушбу гуруҳга кирувчи навбатдаги кўрсаткич жорий активлар рентабеллиги (Ржа). Мазкур кўрсаткични аниқлаш учун ҳам соф фойдани (Сф) фақат жорий активларга (Аж) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$\text{Ржа} = \text{Сф} * 100 : \text{Аж}$$

Мазкур кўрсаткичнинг миқдори жорий йилда ушбу корхонани реконструкция қилиш, капитал таъмирлаш, янги жиҳозлар олиш каби ишлар учун жорий активларнинг самарадорлигини ифода этади, яъни шу инвестиция бир йилда қанча фойда келтирганлигини кўрсатади. Агар ўтган йиллар билан таққосланадиган бўлса, аҳвол қай тарафга ўзгараётганлигини ва унинг самарадорлигидаги ўзгариш тенденциясининг йўналишларини аниқлаб, уларга баҳо бериш имконияти туғилади.

Меҳмонхона хўжалигига қўйилган инвестициялар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири умумий инвестициянинг қопланиш коэффициентиدير (Икк). Мазкур кўрсаткични аниқлаш учун барча инвестицияларнинг умумий миқдорини (Ину) соф фойданинг умумий миқдорига (Сф) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$\text{Икк} = \text{Ину} : \text{Сф}$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори қўйилган инвестицияларнинг неча йилда тўлиқ қопланишини ифодалайди. Агар шу кўрсаткич 10 га тенг бўлса, мазкур меҳмонхонага қўйилган инвестиция 10 йилда бутунлай қопланади, деган маънони беради.

Меҳмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири меҳмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффициентиدير (Кк/кун). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун фойдаланилган койка/кунларини (Фк/кун), тўлиқ фаолият кўрсатганда

фойдаланиши мумкин бўлган потенциал койка/кунларига (Пк/кун) бўлиш йўли билан аниқланади.

$$\text{Кк/кун} = \text{Фк/кун} : \text{Пк/кун}$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори мазкур меҳмонхонада қанча потенциал койка кунлари мавжуд ва уларнинг фойдаланиш коэффициенти қанчалигини ифодалайди. Масалан, битта меҳмонхонада ушбу кўрсаткичнинг миқдори 0,75 коэффициентга тенг бўлса, ушбу миқдор кўрсатадики, мазкур меҳмонхонада потенциал койка кунларининг фақат 75 фоизидан фойдаланилган, холос. Бу кўрсаткични қиёслаб бошқа меҳмонхоналарда аҳволнинг қандайлигини ҳам кўриш мумкин бўлади.

Ушбу гуруҳга кирувчи яна бир кўрсаткич меҳмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффициентиدير (Кс). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун меҳмонхона хўжалигининг барча тушумларини (Тмх) фойдаланилган койка/кунларига (Фк/кун) бўлиш йўли билан аниқланади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\text{Кс} = \text{Тмх} : \text{Фк/кун}$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ҳисобот даврида меҳмонхона хўжалигида фойдаланилган ҳар бир койка/кунлари қанча тушумни таъминлаганлигини кўрсатади. Агарда ушбу кўрсаткичнинг миқдори 50,0 минг сўмни ташкил қилган бўлса, мазкур корхонада таҳлил қилинаётган даврда ҳар бир меҳмон бир кунда 50,0 минг сўмдан ўрта ҳисобда мабағ тўлаганлигини кўрсатади. Ушбу кўрсаткични қиёслаш орқали бошқа меҳмонхоналарда аҳволнинг қандайлигини билиш мумкин. Агар ушбу кўрсаткич битта меҳмонхонада бир қанча йилларга ҳисоблаб динамикаси ўрганилса, шу кўрсаткичнинг ўзгариш тенденцияси қандайлигидан ҳам далолат беради.

Меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, қийматда) ҳисобланади (Му). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун меҳмонхона хўжалигининг барча

тушумларини (Тмх) ходимларнинг ўртача сонига (Хўс) бўлиш етарли бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$My = Tmx : X\ddot{c}$$

Мазкур кўрсаткичнинг миқдори меҳнат унумдорлигини ифода этади, яъни бир ходим бир йилда қанча тушум таъминлаганлигини билдиради. Агар битта ходимнинг меҳнат унумдорлиги 20,0 миллион сўм бўлса, бу рақам битта ходим бир йилда 20,0 миллион сўмлик тушумни таъминлаганлигидан далолат беради. Мазкур кўрсаткич қанча кўпайиб борса, аҳвол шунчалик яхшиланиб бораётганлигини кўрсатади.

Навбатдаги меҳнат самарадорлиги билан боғлиқ кўрсаткичлардан бири, битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка/кунларидир (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, натурал кўринишда). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун ҳам меҳмонхона хўжалигида фойдаланилган койка/кунларини (Фк/кун) ходимларнинг ўртача сонига (Хўс) бўлиш етарли бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни мақсадга мувофиқ, деб ҳисоблаймиз:

$$My = Fk/kun : X\ddot{c}$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг битта ходими ўрта ҳисобда неча кишига хизмат қилганлигини кўрсатади. Агар ушбу формула орқали топилган кўрсаткичнинг миқдори 35 бўлса, шу меҳмонхонада бир киши ўрта ҳисобда таҳлил қилинаётган даврда 35 нафар кишига хизмат қилганлигини кўрсатади. Мазкур кўрсаткичнинг қиёсий таҳлили шу корхонада аҳволнинг қандайлигидан далолат беради. Шу туфайли меҳмонхона хўжалиги иқтисодиётини ўрганишда албатта меҳнат самарадорлиги билан боғлиқ ушбу кўрсаткичларни аниқлаш муҳим аҳамиятга эга.

Меҳмонхона хўжалиги самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири, уларга жорий даврда қилинган харажатлар рентабеллигидир (Хр). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун ҳам меҳмонхона хўжалигининг ўрганилаётган даврдаги соф фойдасини (Сф) кўрсатилган хизматларнинг

таннархига, яъни маҳсулот ишлаб чиқаришга кетган харажатларга (Хар) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\text{Хр} = \text{Сф} : \text{Хар}$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалиги қилган бир сўм харажатга қанча тушумнинг тўғри келганлигини кўрсатади. Агар ушбу формула орқали топилган кўрсаткичнинг миқдори 835 бўлса, шу меҳмонхонада бир сўм харажат ўрта ҳисобда таҳлил қилинаётган даврда 835 сўм тушум келтиришга эришилганлигини кўрсатади. Мазкур кўрсаткичнинг миқдорини қиёсий жиҳатдан таҳлил қилиб, меҳмонхона хўжалигида харажатлар самарадолиги билан боғлиқ кўрсаткичларнинг ҳолатига баҳо бериш мумкин бўлади.

Мазкур гуруҳга кирувчи навбатдаги кўрсаткич, ҳар бир фойдаланилган койка/кунининг танархидир. Бу ҳар бир фойдаланилган койка/кунига кетган харажатларни кўрсатади (Тк/кун). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун ўрганилаётган даврдаги кўрсатилган хизматларнинг таннархига, яъни маҳсулот ишлаб чиқаришга кетган харажатларни (Хар) барча меҳмонхона хўжалигида фойдаланилган койка/кунларига (Фк/кун) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\text{Тк/кун} = \text{Хар} : \text{Фк/кун}$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг ҳар бир фойдаланилган койка/кунига қанча харажат кетганлигини кўрсатади. Агар ушбу формула орқали топилган кўрсаткичнинг миқдори 83 минг бўлса, шу меҳмонхонада фойдаланилган бир койка/кунга 83 минг сўм харажат қилинганлигини билдиради.

II-БОБ. САМАРҚАНД ШАҲРИДА МЕХМОНХОНАЛАРНИНГ САМАРАДОРЛИК КЎРСАТКИЧЛАРИ ТАҲЛИЛИ

2.1. Самарқанд шаҳрининг ижтимоий-иқтисодий тавсифи

Самарқанд вилояти Ўзбекистон Республикасининг марказида, Зарафшон водийсида жойлашган. Шимоли-шарқда Жиззах вилояти, Шарқда Тожикистон Республикаси, Жанубда Қашқадарё вилояти, Ғарбда ва шимоли-ғарбда Навоий вилояти билан чегарадош. Вилоятнинг бошқарув, иқтисодий ва маданий маркази бўлган Самарқанд шаҳри эрамиздан аввалги VIII асрда ташкил топган.

Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг 2006 йил 26 июлда имзолаган «Самарқанд шаҳрининг 2750 йиллигини нишонлашга тайёргарлик кўриш ва уни ўтказиш тўғрисида»ги қарори Шарқ дурдонаси бўлмиш шаҳарнинг яна бир бора бўй-басти билан жаҳон саҳнасига чиқармоқда.

Жаҳон цивилизациясининг қадимий ўчоқларидан бири, ер юзининг сайқали номини олган Самарқанд мустақил Ўзбекистоннинг йирик иқтисодий ва илмий-маданий марказларидан бири ҳисобланади.

Самарқанд жуда бой ва қадимий тарихга эга. Шаҳарнинг пайдо бўлиши ва ривожланиши ниҳоятда мураккаб жараёнда кечган. Археологик маълумотларга қараганда тош давриданоқ Зарафшон водийси ибтидоий аجدодлар томонидан ўзлаштирилган. Бунга водийнинг серунум тупроғи, мўътадил иқлим ва одамзод яшаш учун қулай шароит мавжудлиги сабаб бўлган.

Самарқанд – қадимий шаҳар, вилоят ва туман шу ном билан аталган. Тарихчилар бу шаҳарни Вавилон, Фива, Афина, Рим ва бошқа шу каби шаҳарлар билан тенгдош ҳисоблашади. Топонимнинг этимологияси ҳақида турли қарашлар бор. Тадқиқотчиларнинг қарийб барчаси топонимнинг иккинчи қисмини туркийча – **кент**, – **қанд**, яъни қишлоқ, шаҳар деб ҳисоблайдилар.

Кент Маҳмуд Кошғарийнинг ёзишича, кунчиқар томондаги ҳар бир шаҳарга айтилади. Аммо топонимнинг биринчи қисми манбаларда турлича талқин этилади. Баъзи манбаларда **Самар** – киши номи, саркарда исми билан боғланса, баъзиларида **Самара** – мева, ҳосил, яъни ширинликлар шаҳри деб изоҳланади.

Беруний: “Самарқанд – туркий тилда **Самизқанд**, маърифат шаҳарларидан бири” деб ёзади. “Ўғузлар ва улар билан яқин турувчилар Самарқандни катталиги учун **Самизқанд** – Семиз шаҳар дейдилар” деб қайд қилади Кошғарий.

Ҳ.Ҳасанов топонимнинг шу этимологиясини маъқул кўрган ҳолда бошқа бир изоҳни, яъни номнинг биринчи қисмини форсча **Хамара** “йиғин, тўпланиш” сўзи билан боғлаб, “тўпланиш жойи, маслаҳат қишлоғи” деса, Т.Раҳматов Самарқанд топонимининг биринчи компонентини **Шамар** форсча “ариқ, канал” сўзи билан алоқадор ҳисоблаб, номни “ариқ ёнидаги қишлоқ” деб изоҳлайди³¹.

Самарқанд шаҳри Ўзбекистонда иккинчи йирик шаҳар ҳисобланади. Шаҳар асрлар давомида Буюк Ипак йўлининг йирик савдо маркази сифатида тилга олинган.

XIV ва XV асрлар давомида бу шаҳар темурийлар салтанатининг пойтахти вазифасини ўтаган ва ўша даврларда йирик илм-фан, маданият марказига айланган.

Самарқанд ҳозирги пайтда ҳалқаро туризм ривожаланган шаҳарлардан биридир. Сайёҳлар хизматида «ўзбектуризм» миллий компаниясининг Самарқанд бўлими, бир қатор хусусий сайёҳлик агентликлари, «Афросиёб», «Президент-отель» каби замонавий ҳамда кўплаб хусусий меҳмонхоналар, бир қатор истироҳат боғлари ҳамда спорт иншоотлари.

Азалдан тадбиркорлиги билан оламга танилган самарқандликлар учун истиқлол катта имкониятлар яратди. Шаҳарда майда ва ўрта бизнес жадал

³¹ Дўсимов З., Эгамов Х. Жой номларининг қисқача изоҳли луғати, Т.: Ўқитувчи, 1977, 122-123-бетлар.

ривожланмоқда. Самарқанд республика автомобилсозлик саноатининг марказларидан бирига айланди. ҳозирги пайтда Самарқандда 7 та олий ўқув юрти, кўплаб коллеж ва лицейлар, 3 та театр, 7 та музей, 4 та илмий-тадқиқот институти, ЮНЕСКОнинг Марказий Осиёни ўрганиш халқаро институти, ЎзРФА минтақавий бўлими фаолият кўрсатмоқда. Амир темур, Мирзо Улуғбек, Имом ал-Бухорий, Абу Мансур Мотуридийларнинг муборак тўйлари кенг нишонланди. Юрт бошимизнинг бевосита ташаббуслари билан ҳар йили 18 октябрда Самарқанд шаҳри куни нишонланиб келинмоқда. 1997 йилдан бошлаб эса ҳар икки йилда бир марта «Шарқ тароналари» халқаро фестивали Самарқандда ўтказилмоқда.

«Самарқанд нафақат муқаддас обида ва бетакрор тарихий мўъжизалари, балки замонавий ишлаб чиқариш салоҳияти билан, энг қимматли бойлиги – бағри кенг, қалби гўзал меҳнаткашлари билан бутун дунёда машҳур», - деган эдилар Республика Президенти И.А.Каримов 1996 йили Самарқанд шаҳрига Амир Темур орденини топшириш чоғида сўзлаган нутқларида. Мустақиллик даврида шаҳар алоҳида нуфузга эга бўлди. Юқорида таъкидланганидек, жаҳон цивилизациясининг марказларидан бири бўлган Самарқанд бундан кейин ҳам ўз маънавий-маърифий, илмий ва маданий салоҳияти билан халқимизга хизмат қилаверади.

Самарқанд юртимиздаги энг саноатлашган шаҳарлар сирасига киради. Бу ерда 15 йирик ("САМАРҚАНД ҲУДУДИЙ ЭЛЕКТР ТАРМОҚЛАРИ" АЖ, "САМАРҚАНДКИМЁ" АЖ, Очиқ АЖ шаклидаги "САМАРҚАНД ЛИФТСОЗЛИК ЗАВОДИ" Ўзбекистон-Россия қўшма корхонаси, "8-МАРТ" МЧЖ, "ХОВРЕНКО НОМИДАГИ САМАРҚАНД ВИНО КОМБИНАТИ" АЖ, "САМАРҚАНДДОНМАҲСУЛОТЛАРИ" АЖ, "СИНО" АЖ, "САМАРҚАНД АВТОМОБИЛ ЗАВОДИ" МЧЖ, МЧЖ шаклидаги "ДАКАТЕХ" Россия хорижий корхонаси, "АЛПОМИШ" МЧЖ, "ШЕРДОРПЛЮСПОЛИГРАФ" МЧЖ, "КАРПЕТСЕРВИС" МЧЖ, "БЕСТФАРФОР" МЧЖ, МЧЖ шаклидаги "ПУЛСАРГРОУПБРЕВЕРЙ" Ўзбекистон-Чехия қўшма корхонаси ва "САМАРҚАНД КЕРАМИК" МЧЖ),

114 та кўшма, 1008 та кичик саноат корхоналари, 4068 та кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари фаолият кўрсатмоқда.

2.1.1-жадвал

Самарқанд шаҳрида саноат маҳсулотлари ишлаб чиқариш ҳажми таҳлили

Кўрсаткичлар	Ўлчов бирлиги	Миқдори		
		2012 йил	2013 йил	2014 йил
Саноат маҳсулоти	млрд. сўм	1249,2	1493.8	2098.6
Ўтган йилга нисбатан ўсиш суръати	%	107.1	114.5	116.0
Вилоятдаги улуши	%	45.7	44.2	48.2
Аҳоли жон бошига	минг сўм	2829.1	2871.3	4105.3
Худудий саноат корхоналари ҳажми	млн. сўм	390688.1	487688.9	728755.1
Жами саноат ҳажмидаги улуши	%	31.3	32.6	34.7
Фаолият кўрсатаётган саноат корхоналари	бирлик	902	980	1023
шундан ҳажмсизлар сони	бирлик	370	506	493
Кичик бизнеснинг саноатдаги улуши	%	27.1	26.3	33.4
Корхоналар сони	бирлик	1078	1105	1225
шундан:йирик корхоналар	бирлик	16	15	15
Халқ истеъмол моллари ишлаб чиқариш кўрсаткичлари	млн. сўм	1043177.6	1326954.5	1639386.2
Ўтган йилга нисбатан ўсиш суръати	%	107.1	124.4	115.9
Вилоятдаги улуши	%	59.3	60.5	57.8
Аҳоли жон бошига	минг сўм	1979.8	2480.3	3206.9
Озиқ-овқат маҳсулоти	млн. сўм	198612.7	249973.0	313517.9
Нооziқ-овқат моллари	млн. сўм	196481.1	1006033.5	1325868.3
шу жумладан енгил саноат моллари	млн. сўм	101757.0	143481.4	168039.3

2014 йилда шаҳар бўйича жами 2098,6 миллиард сўмлик саноат маҳсулотлари ишлаб чиқарилиб, бу кўрсаткич 2013 йилга нисбатан 116,0 фоизга кўпдир (2.1.1-жадвал).

Шаҳарда 2014 йилда иқтисодиётнинг барча тармоқларида барқарор ўсишни таъминлаш ҳамда ижтимоий соҳадаги ислоҳатларни чуқурлаштириш борасида бир қатор ижобий ишлар амалга оширилди.

2012-2013 йилларда шаҳарда барча соҳалар миқдор кўрсаткичларида ўсиш кузатилган (2.1.2-жадвал).

Келтирилган 2.1.2-жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, Самарқанд шаҳрида 2012-2014 йиллар давомида барча макроиқтисодий кўрсаткичларида ўсиш кузатилган. Республикамизда ва Самарқанд вилоятида

бир қатор дастурлар, чунончи хизматлар соҳасини ривожлантиришга қаратилган дастурларнинг амалга оширилиши натижаси ўлароқ, Самарқанд шаҳрида пудрат ишлари ҳажми 2013 йилга нисбатан 11,2 %га, аҳолига пулли хизматлар кўрсатиш ҳажми 18,5 %га, чакана савдо ҳажми 14,1 %га оширилди.

2.1.2-жадвал

Самарқанд шаҳрининг 2012-2014 йиллардаги макроиктисодий кўрсаткичлари ҳолати

Кўрсаткич номи	Ўлчов бирлиги	Ҳажми			Ўтган йилга нисбатан ўсиш суръати. %		
		2012 й.	2013 й.	2014 й.	2012 й.	2013 й.	2014 й.
Саноат маҳсулотлари	млрд. сўм	1249.2	1493.7	1974.3	107.1	114.5	116.0
Халқ истеъмол моллари ишлаб чиқариш	млрд. сўм	1043.2	1327.0	1639.4	107.1	124.4	115.9
Асосий капиталга киритилган инвестициялар ҳажми	млрд. сўм	523.9	781.9	922.7	107.7	139.9	104.3
шу жумладан чет эл инвестициялари	минг АҚШ долл.	43.5	57.1	49.0	-	131.2	85.8
шундан тўғридан-тўғри чет эл инвестициялари	минг АҚШ долл.	-	30.1	14.6	-	-	-
Қурилиш-пудрат ишлари	млрд. сўм	273.0	366.9	461.0	102.9	123.1	111.2
Чакана товар айланмаси	млрд. сўм	774.5	1041.9	1316.7	118.1	121.0	114.1
Жами хизматлар ҳажми	млрд. сўм	1728.4	1729.8	2944.7	124.1	94.5	123.0
Аҳолига пуллик хизматлар кўрсатиш	млрд. сўм	624.6	630.4	809.3	118.2	114.5	118.5
Ташқи савдо айланмаси	минг АҚШ долл.	311853.6	366488.3	402741.2	109.7	117.5	109.9
Экспорт	минг АҚШ долл.	65648.2	72286.5	68310.4	108.0	110.1	94.5
Импорт	минг АҚШ долл.	246205.4	294201.8	334430.8	110.2	119.5	113.7
Қўшма корхоналар сони	бирлик	138	136	134	X	X	X

Манба: Самарқанд вилоят Статистика бошқармаси маълумотлари

Ҳозирги жаҳон молиявий иқтисодий инқирози таъсири давом этаётган шароитда жаҳон бозорларида товарларга бўлган талабнинг кескин пасайиб боришига қарамай Самарқанд шаҳрида ташқи савдо айланмаси ҳажми 2014

йилда 2013 йилга нисбатан салкам 10,0 фоизга кўпайганлиги ижобий ҳолатдир.

Ҳозирги кунда республикамизда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятини ривожлантиришга алоҳида эътибор берилмоқда.

Кичик бизнес капитал тақчиллиги шароитида кўп маблағ талаб этмайдиган хўжалик фаолияти сифатида ресурслар айланмасининг юқори суръатларини таъминлайди, иқтисодий қайта қуриш, иқтисодий нобарқарорлик ва ресурслар чекланганлиги шароитида истеъмол бозорини шакллантириш ва уни тўлдириш муаммосини тез ҳамда тежамли тарзда ҳал этади. Кичик корхоналар истеъмол талабининг ўзгаришига дарҳол мослашади ва шу йўл билан истеъмол бозоридаги зарурий мувозанатни таъминлайди. Охирги йилларда республикамизда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик билан шуғулланувчи корхоналар сони йил сайин ортиб бораётгани соҳанинг изчил ривожланаётганлигидан далолат беради.

Ўзбекистонда амалга оширилаётган иқтисодий ислохотларнинг ҳозирги босқичи кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантириш, унга кенг иқтисодий эркинлик бериш билан тавсифланади. Шу жиҳатдан қараганда, ҳозирги кунда юртимизда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятини ривожлантиришга алоҳида эътибор берилмоқда. Чунки, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасини ривожлантириш масаласига давлатимиз иқтисодий сиёсатининг стратегик вазифаси, аҳоли фаровонлигини ошириш омили сифатида қаралмоқда.

2.1.3-жадвал

Кичик тадбиркорлик (бизнес) субъектлари сони (фермер хўжаликларисиз)³²

2015 йил 1 январ ҳолатига

	Рўйхатдан ўтган	Фаолият кўрсатаётган	Фаолият кўрсатмаётган	2014 йил январ-декабр	
				ташқил топди	туғатилди
Жами	4984	4068	916	632	363
<i>Тармоқлар</i>					
Саноат	1210	1008	202	166	77
Қишлоқ ва ўрмон хўжалиги	71	59	12	6	6
Транспорт ва алоқа	158	130	28	28	10
Қурилиш	542	406	136	45	50
Савдо ва умумовқатланиш	1850	1473	377	228	119
Бошқа соҳалар	1153	992	161	159	101

Самарқанд шаҳрида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг иқтисодий кўрсаткичлари 2.1.3-жадвалда келтирилган.

2.1.3-жадвал жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, кичик тадбиркорлик субъектларининг асосий қисми 1473 таси савдо ва умумий овқатланиш, саноатда соҳасида эса 1008 таси фаолият кўрсатмоқда.

Шаҳар иқтисодий ривожланишига баҳо беришса аҳоли жон бошига тўғри келадиган иқтисодий кўрсаткичларни ўрганиш, туман аҳолисининг фаровонлиги тўғрисида тўлиқроқ маълумотга эга бўлиш имкониятини беради (2.1.4-жадвал).

2.1.4-жадвал

Самарқанд шаҳри аҳолиси жон бошига иқтисодий кўрсаткичлар таҳлили

Кўрсаткичлар	2013-йил	2014 йил	Фарқи (+;-)	(сўм)
				Ўзгариш суръати, %
Истеъмол моллари	2480265,6	3206936,8	726671,2	129,3
Чакана товар айланмаси	2057511,7	2575850,0	518338,3	125,2
Пуллик хизмат	1237267,6	1583214,5	345946,9	128,0
Жумладан, маиший хизмат	180815,0	244039,7	63224,7	135,0

Манба: Самарқанд вилояти Статистика Бошқармаси тезкор дастлабки маълумотлари асосида ҳисобланди

³² Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 11 октябрдаги 439-сонли қарорига асосан

Келтирилган 2.1.4-жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики Самарқанд шаҳрида 2014 йилда аҳоли жон бошига истеъмол моллари ишлаб чиқариш ва пуллик хизмат кўрсатиш ҳажмларининг ҳам юқори суръатлар билан кўпайганлигини кузатиш мумкин. Хулоса ўрнида, Самарқанд шаҳрининг 2014 йилда аҳоли жон бошига тўғри келадиган барча кўрсаткичларида ўсиш тенденцияси кузатилган.

Дастлабки маълумотларига асосан, 2014 йилда янги иш ўринлари яратиш ва аҳоли бандлигини таъминлаш Дастури”га кўра жами, 12100 та янги иш ўринлари яратилиши режалаштирилган бўлиб, ҳақиқатда 12289та иш ўринлари яратилган. Дастур 102,0 фоизга бажарилди.

Жумладан:

Янги ишлаб чиқариш объектларини ишга тушириш ва мавжуд корхоналарни кенгайтириш, қувватини янгилаш ҳисобига дастурга кўра 905 та иш ўринлари яратилиши режалаштирилган. Ҳақиқатда 1071 та иш ўринлари яратилган. Дастур ижроси 118,0 фоизга бажарилган.

Шундан:

Янги ишлаб чиқариш объектларини ишга тушириш ҳисобига 250та иш ўринлари яратилиши режалаштирилган бўлиб, ҳақиқатда 336та иш ўрни яратилган. Дастур 134 фоизга бажарилди.

Мавжуд корхоналарни кенгайтириш ва қувватини янгилаш ҳисобига 655та иш ўринлари яратилиши режалаштирилган, амалда 735та иш ўринлари яратилган.

Кичик корхона ва микрофирмаларни ташкил этиш ҳисобига Дастур бўйича 6545 та иш ўринлари яратилиши режалаштирилган бўлиб, ҳақиқатда 6547 та иш ўринлари яратилган. Дастур 100,0 фоизга бажарилган.

Якка тартибдаги тадбиркорликни ривожлантириш ҳисобига 1200 та иш ўрни яратилиши белгиланган бўлиб, ҳақиқатда 1200 та янги иш ўрни яратилган.

Уй меҳнатининг барча шакллари ривожлантириш ҳисобига 1875та иш ўрни яратилиши режалаштирилган, ҳақиқатда 1879 та иш ўрни яратилган. Дастур кўрсаткичи 100,0 фоизга бажарилган.

Шу жумладан, корхоналар билан кооперация асосида касаначилик иш ўринлари яратиш ҳисобига дастур бўйича 143та иш ўринлари яратилиши белгиланган, ҳақиқатда 144та иш ўринлари яратилган. Дастур ижроси 100,0 фоизга бажарилган.

Ишламасдан турган корхоналар фаолиятини тиклаш ҳисобига 485та иш ўрни яратилиши белгиланган бўлиб, ҳақиқатда 488 та иш ўрни яратилган. Дастур 101,0 фоизга бажарилган. Ишлаб чиқариш ва бозор инфратузилмаси оғивожлантириш ҳисобига 1090та иш ўринлари яратилиши режалаштирилган, ҳақиқатда дастур 101 фоизга бажарилган.

2.2. Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматларининг ҳолати

Ўзбекистонда мустақиллик йилларида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш ва уни мамлакат ижтимоий-иқтисодий тараққиётининг етакчи омилига айлантириш борасида изчил ва мақсадли сиёсат олиб борилди. Узоқни мўлжаллаб олиб борилган макроиқтисодий сиёсатнинг амалий натижаси ушбу соҳанинг мамлакатда ишлаб чиқарилаётган ялпи ички маҳсулотдаги ҳиссасининг кескин ошишида, аҳоли бандлиги, даромадлари, турмуш даражасини шакллантиришнинг етакчи омилига айланганлигида ўзининг яққол ифодасини топди.

Республикаимиз Президенти И.А.Каримов томонидан хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш масалаларига алоҳида эътибор қаратилиб, хизмат соҳасини ривожлантириш ҳам белгилаб берилди, яъни “бу масалани ҳал қилиш учун зарур бўлган бинолар, микрокредитлар ажратиш, бир сўз билан айтганда, ҳар томонлама ёрдам ва кўмак кўрсатиш бўйича аниқ чора-тадбирларни ишлаб чиқиш даркор”³³ деган кўрсатма Ўзбекистон

³³ Каримов И.А. “Эришилган ютуқларни мустаҳкамлаб, янги марралар сари изчил ҳаракат қилишимиз лозим”. Халқ сўзи, 2006 йил, 11 феврал.

Республикаси Вазирлар Маҳкамаси, Қорақалпоғистон Республикаси Вазирлар Кенгаши, барча вилоятлар, шаҳар ва туман ҳокимликларига берилди. Хуллас, хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси ҳам бошқа соҳалар сингари кескин ривожланиш палласига кирди. Галдаги вазифа жойларда уларни изчиллик билан амалга оширилишидан иборат.

Ўзбекистонда амалга оширилаётган иқтисодий ислохотлар негизида вужудга келаётган янги иқтисодий муносабатлар меҳмонхона хизматлари соҳасини ривожлантириш учун қулай шарт-шароитларни вужудга келтирди.

Туризмнинг ривожланишида катта омил буладиган соҳа - бу меҳмонхона хизматидир. Бу соҳа ҳозирги пайтда асосан хусусий сектор ҳисобидан тез ривожланиш босқичини бошидан кечирмокда ва якин истикболда ҳам тез ривожланиши учун кўрсаткичларга эришиш кузда тутилган. Бу истқболли соҳанинг ривожланишидаги узига хос хусусиятларидан бири шуки, янги курилаётган меҳмонхоналар жаҳон стандартлари талабларига жавоб берадиган даражада амалга оширилмокда. Уларнинг юкори сифатлилиги билан бирга нархи ҳам бошқа мамлакатлардан бир мунча арзонлиги билан фарк килади. Бу эса туристларнинг мамлакатимизга жалб килиниши учун муҳим омиллардан бири булиб ҳисобланади.

"Ўзбектуризм" Миллий Компаниясининг маълумотларига караганда, ҳар йили мамлакатимизга 1 миллион нафардан зиёд хорижлик сайёҳлар ташриф буюришади. Бугунги кунда туризмга булган эътибор ушбу соҳани жадал ривожлантириш учун асос булмокда. Чунки мамлакатимизда 2011- 2015 йилларга мулжалланган туризмни ривожлантириш буйича барча ҳудудлар кесимида манзилли тадбирлар дастури ишлаб чиқилган. Бунда ҳам асосий эътибор туризм хизматлари экспорт салоҳиятини оширишга каратилди. Бу тадбир жойларда меҳмонхоналарни ташкил килиш, туризм инфратузилмасини яхшилаш, замонавий транспорт воситаларини (автобус ва микроавтобусларни) харид килиш каби муҳим ташкилий ишлар билан боглиқдир. Булардан ҳам куриниб турибдики туризмни ривожлантиришга

булган эътибор анча кучайтирилган ва етарли даражада самарасини бериши тайин. Зеро, мамлакатимизнинг туристик салохияти бунга етарлидир.

Туристик хизматлар меҳмонхона хизматлари билан бирга пулли хизматлар таркибига киритилган ва булар ҳам истикболда купайиш тенденциясига эга. Ҳозирги пайтда мамлакатимизда хизматлар кўрсатиш соҳасини ривожлантириш бўйича Ўзбекистон Республикаси Президентининг махсус "2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш Дастури тўғрисида" ги қарори қабул қилинган. Ушбу қарорда туризм ва меҳмонхона хизматларнинг ҳам ўсиши кўзда тутилган. Қарорда таъкидланишича, ушбу хизматларни 2011-2016 йилларда 2,3 мартага ошириш мўлжалланган. Агар йиллар бўйича кузатадиган бўлсак, ушбу хизматларнинг ҳар йили ўсиши белгилаб қуйилган. Масалан, 2012 йилда 2011 йилга нисбатан ушбу хизматларнинг ўсиши 116,1 % ни ташкил қилса, 2013 йилда 116,6 %, 2014 йилда 117,5 %, 2015 йилда 118,9 %, 2016 йилда 119,1 % ни ташкил қилиши кузда тутилган³⁴.

Республикаимизда, жумладан Самарқанд вилоятида статистик маълумотномалар ва тўпламларда меҳмонхона хизматларининг барча кўрсаткичлари туристик хизматлар билан биргаликда ҳисобга олиб борилади. Шунинг учун ишда туристик хизматларга доир айрим кўрсаткичларни ҳам келтириб ўтаимиз.

Самарқанд шаҳрида туристик хизмат кўрсатиш соҳаси ҳозирги кунда энг истикболли хизмат турларига киради. Унинг барча хизматлардаги ҳиссаси ҳам келажакда ошиб бораверади. Чунки бу соҳа унга эҳтиёж ошиб бориш тенденциясига эга 2.2.1-жадвал.

³⁴ Ўзбекистон Республикаси Президентининг "2012-2016-йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш Дастури тўғрисида"ги 2012 йил 10 майдаги ПҚ-1754-сонли қарорининг 1-илоvasи

2.2.1-жадвал

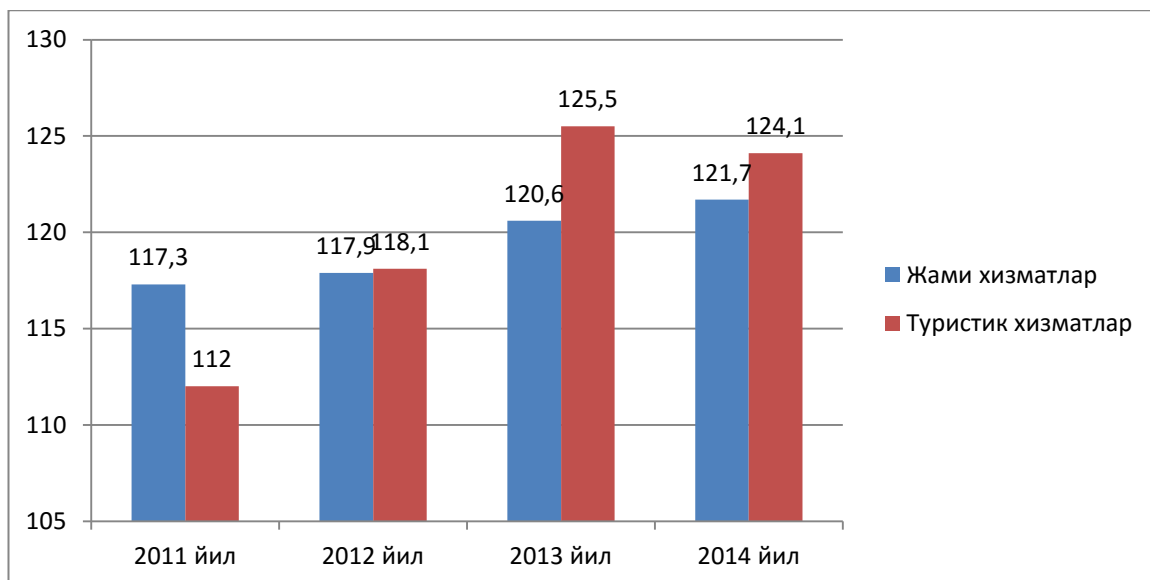
Самарқанд шаҳрида туристик (меҳмонхона хизматларини қўшган ҳолда) хизматларнинг ҳолати³⁵

№	Туристик хизматлар	2013 йил		2014 йил		Фарқи (+;-)
		Ҳажми млрд. сўм	ўсиш суръати %	Ҳажми млрд. сўм	ўсиш суръати %	
1	Хизматлар ҳажми					
	Самарқанд вилоятида	4076,9	124,1	5324	121,7	1247,1
	Самарқанд шаҳрида	1798,1	120,6	2944,8	123,0	1146,7
	Улуши, %	44,1	-	55,3	-	11,2
2	Туристик хизматлар					
	Самарқанд вилоятида	38,5	125,3	45,5	124,1	7
	Самарқанд шаҳрида	37,9	125,5	44,8	124,1	6,9
	Улуши, %	98,44	-	98,46	-	0,02

Самарқанд вилоятининг жами хизматлар таркибида Самарқанд шаҳрида яратилган хизматларнинг улуши 2013 йилда 44,1 фоизни ташки этган бўлса, бу кўрсаткич 2014 йилга келиб 2013 йилга нисбатан 11,2 пунктга ошган. Худди шундай туристик хизматларнинг ҳам деярли 98,5 фоизи айнан туристик хизматлар ҳиссасига тўғри келиши бежиз эмас, чунки барча туристик тарихий бино-иншоотлар ва меҳмонхоналар айнан Самарқанд шаҳрида жойлашган.

Самарқанд шаҳрида янги сайёҳлик маршрутларининг ишлаб чиқиладиганлиги, шунингдек замонавий вокзал ва аэропортнинг реконструкция қилинганлиги, транспорт воситалари, замонавий ресторанлар хизмати такомиллаштирилиб, меҳмонхона мажмуалари қад кўтарилганлиги соҳада амалга ошириладиган ислохотлар самараси ҳисобланиб, туристларнинг Самарқанд шаҳрига бўлган қизиқишларини оширишга туртки бўлади. Бу тадбирлар албатта ўз натижасини бермай қолмайди ва шаҳримизда туристик хизматлар ҳажмининг ўсишига олиб келди (2.2.1-диаграмма)

³⁵ Самарқанд вилояти ва Самарқанд шаҳрининг 2013-2014 йиллардаги паспорти маълумотлари асосида муаллиф томонидан ҳисобланди.



2.2.1-диаграмма. Самарқанд вилоятида кўрсатилган хизматлар ва туристик хизматлар ҳажмининг ўсиш тенденциялари

Маълумотлардан кўриниб турибдики, ўрганилаётган даврларда Самарқандда жами хизматлар ҳажмига нисбатан туристик хизматлар ҳажмининг ўсиш кўрсаткичлари бир мунча юқори бўлган. Жумладан, 2011 йилда хизматлар ҳажмининг ўсиш кўрсаткичи туристик хизматларга нисбатан 5,3 фоизга (117,3-112,0) юқори бўлган бўлса, бу кўрсаткичлар кейинги йилларда тескари тарзда ривожланган ва туристик хизматларнинг ўсиш тенденциялари жами хизматларга нисбатан ортган. Жумладан энг юқори ўсиш кўрсаткичи 2013 йилда кузатилган бўлиб, шу йили Самарқанд шаҳрида ҳар икки йилда ўтказиладиган “Шарқ тароналари” халқаро мусиқа фестивалининг шаҳримизда юқори савияда ўтиши бу кўрсаткичнинг ўсишига катта таъсир кўрсатди.

Самарқанд шаҳрида жами хизматлар таркибида туристик хизматлар ҳажмининг улуши қуйидаги 2.2.2-жадвалда келтирилган.

2.2.2-жадвал**Самарқанд шаҳрида туристик хизматларнинг жами
хизматлардаги улуши.**

№	Кўрсаткичлар	2013 йил	2014 йил	Фарқи (+;-)	Ўзгариш суръати, %
1	Жами хизматлар, млрд. сўм	1798,1	2944,8	1146,7	163,8
2	Туристтик хизматлар, млрд. сўм	37,9	44,8	6,9	118,2
	Жами хизматларда туристик хизматларнинг улуши, %да	2,1	1,5	-0,6	72,2

Юқоридаги 2.2.2-жадвал маълумтларидан кўришиб турибдики Самарқанд шаҳрида туристик хизматларнинг улуши 2014 йилда 2013 йилга нисбатан -0,6 пунктга камайган. Бунга асосий сабаб, 2013 йили Самарқанд шаҳрида “Шарқ тароналари” халқаро мусиқа фестивалининг ўтказилганлигидир.

Туристтик хизматлар ҳажмининг ўсишига аввалом бор мавжуд меҳмонхоналар сони катта таъсир ўтказди. Шу сабабли бизлар Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналар сони ва уларда мавжуд ўринларни таҳлил қилишни лозим топдик (2.2.3-жадвал).

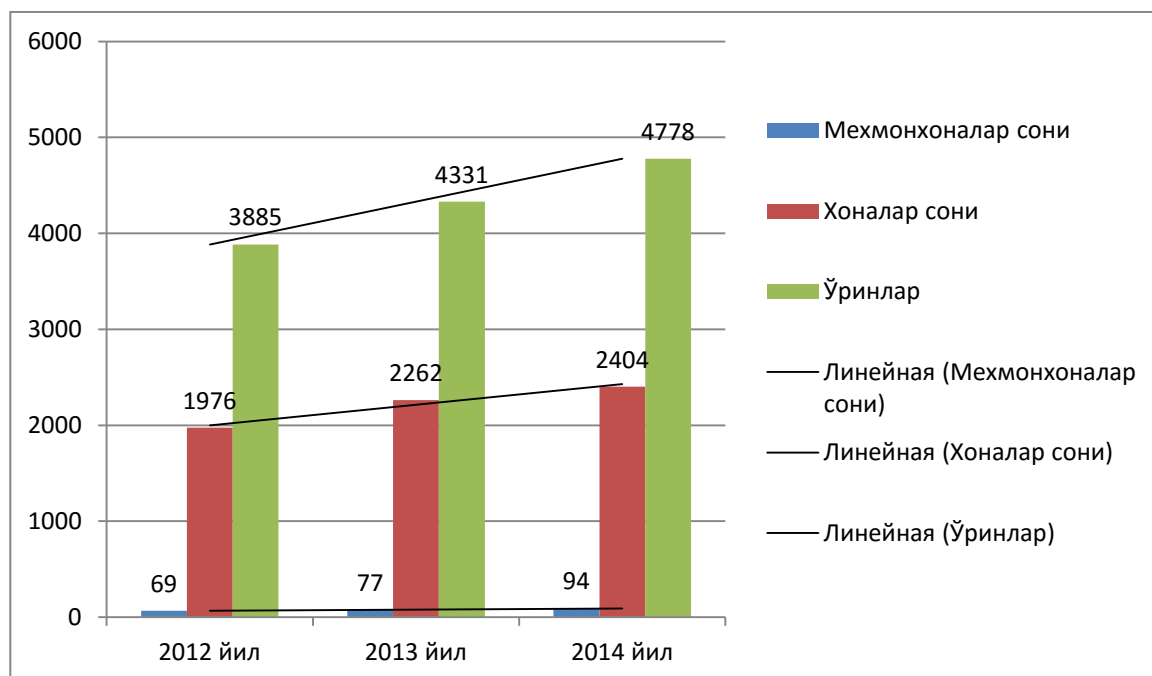
2.2.3-жадвал**Самарқанд шаҳрида мавжуд меҳмонхоналар ва улардаги ўринлар сони³⁶**

№	Кўрсаткичлар	2012 йил	2013 йил	2014 йил	2014 йилда 2012 йилга нисбатан	
					фарқи (+;-)	Ўзгариш суръати, %
1	Меҳмонхоналар сони	69	77	94	25	136,2
2	Улардаги хоналар	1976	2262	2404	428	121,6
3	Улардаги ўринлар	3885	4331	4778	893	122,9

2.2.3-жадвал маълумотларидан кўришиб турибдики, Самарқанд шаҳрида 2012-2014 йиллар мобайнида меҳмонхоналар сони 94 тага етган бўлса, улардаги хоналар сони 2404та ва ўринлар сони эса 4778 тани ташкил

³⁶ Вилоят “Ўзбектуризм” миллий компанияси маълумотларига асосан

қилган. Бу кўрсаткичлар эса шаҳарда ҳар йили ўртача 17-18 та янги меҳмонхоналар қурилаётганлигидан далолат беради. Ушбу маълумотлар 2.2.2-диаграммада батафсил келтирилган.



2.2.2-диаграмма. Самарқанд шаҳрида мавжуд меҳмонхоналар ва улардаги ўринлар сонининг ўсиш тенденциялари

Шуни алоҳида таъкидлаш лозимки, мамлакатимизда рўй берганидек, Самарқанд туристик бозорида ҳам туб ўзгаришлар содир бўлди. Булар қуйидагилардан иборатдир:

- ✓ монопол хўжалик юритишдан кўп укладли хўжалик юритиш тизимига ўтилди, яъни, мамлакатимизнинг туристик бозорида хусусий туристик корхоналар пайдо бўлди;
- ✓ туристик бозор янги тартиблар асосида фаолият юрита бошлади, яъни, туристик корхоналар учун нарх белгилаш, истеъмолчи ва таъминотчиларни танлаш эркинлиги яратилди;
- ✓ туристик бозорда туристик талабнинг янги турлари пайдо бўлди, яъни, шоп-турлар, саргузашт-турлар, тил ўрганиш турлари кабилар вужудга келди;

✓ туризмнинг асосий воситаларига бўлган талаб янада кучайди, уларнинг сервис хизмати сифатини оширишга қаратилган бўлишини талаб қилинмоқда, яъни автомобилларнинг дизайни ва хавфсизлигини таъминлашга қаратилганлиги;

✓ Самарқанд туристик бозорига йирик меҳмонхоналар кириб келди ва улар билан амалга ошириладиган қўшма фаолият ривожланишида хорижий инвесторларнинг иштироки ошди;

✓ туризмдан маҳаллий аҳолининг даромад олиш имкониятлари етарли даражада ўсиш босқичига кирди.

Туристларни бугунги кунда замон талабларига асосланиб кутиб оладиган меҳмонхоналар ҳам шаҳримизда анчани ташкил этади.

Мустақилликнинг илк йилларидан бошлаб Самарқандда туризмни ривожлантиришнинг янги босқичи бошланди. Дастлаб кичик меҳмонхоналар курила бошланди ва бир неча сайёҳлик фирмалари ташкил этилди.

Агар, илгари бор йўғи 2-3 та меҳмонхона ва шу атрофда сайёҳлик фирмалари фаолият кўрсатган бўлса, бугунга келиб Самарқандда туризм фаолияти билан шуғулланиш ҳуқуқига эга бўлган 60 дан зиёд сайёҳлик фирмалари ва 90 га яқин меҳмонхоналар мавжуд.

Вилоятда ҳар йили 8-10 та сайёҳлик фирмалари ташкил этилаётган бўлса, яна шунча миқдорда замонавий ва миллий усулдаги меҳмонхоналар курилиб, ишга туширилмоқда. Бунинг натижасида улардаги ўринлар сони 4000 тага етди ҳамда соҳада қўшимча 300 га яқин иш ўринлари яратилди.

Меҳмонхона деганда меҳмонларнинг (туристларнинг) вақтинча яшаши, яъни дам олиши ва ишлаши учун зарур бўлган шароитлар яратилган ва талаб қилинадиган қўшимча хизматларни кўрсатишга мўлжалланган махсус хўжалик тушунилади. Хозирда бизнинг меҳмонхоналаримизда истеъмолчиларга нафакат тураржой ва овқатланиш хизматлари, балки транспорт, алоқа, кўнгилочар экскурсияхизматлари, тиббиёт, спорт, гўзаллик салонлари каби кенг камровли хизматларни таклиф этади.

Рақамларга мурожаат этадиган бўлсак, Самарқандга ташриф буюрадиган туристларнинг 53 фоизи европаликлар ҳиссасига тўғри келар экан. Қолаверса, шахримизга келаётган сайёҳлар сони ҳам йилдан-йилга ошиб бораётир.

Туристларни янада кўпроқ жалб қилиш мақсадида «Самарқанд нонлари» кўрик-танлови, «Самарқанд ҳунармандлари», «Миллий таомлар» ва «Шарқ ширинликлари» кўрғазмалари, «Қовун сайли», «Миллий фольклор гуруҳлари» фестивалини ўтказиш анъана тусини олган. Хорижий сайёҳларга шаҳар ва туманларда фаолият кўрсатаётган ҳунармандлар маҳсулотлари ҳамда халқ амалий санъати асарларини намойиш этиш мақсадида Регистон ансамблининг тиллакори мадрасасида «Ҳунарманд» уюшмаси вилоят бўлимининг доимий ишлайдиган халқ амалий санъати асарлари ва ҳунармандчилик маҳсулотлари кўрғазмаси ташкил этилган.

Ҳозирги кунда Самарқанд вилоятда сайёҳлар ва меҳмонларга кўрсатилаётган хизматлар тури ва сифатини кўтариш мақсадида миллий ҳамда бошқа халқлар таомларини тайёрлайдиган ресторан ва чойхоналар қурилди, савдо марказлари, маданий ҳордиқ чиқариш масканлари, валюта алмаштириш шохобчалари ташкил этилди. Бундан ташқари, вилоятимизда туризм инфратузилмасини янада ривожлантириш мақсадида йирик маркетлар, миллий ва Европа услубидаги овқатланиш тармоқлари, турли кўнгилочар масканлар қуриш, замонавий автобуслар харид қилиш, юқори салоҳиятга эга Ургут, Самарқанд, Жомбой, Пахтачи ва бошқа туманларда сайёҳлар ташрифи учун барча шарт-шароитларни яратиш, тарихий обидалар, зиёратгоҳларни, уларга бориладиган йўللарни таъмирлаш ҳамда атрофини ободонлаштириш масалалари кўзда тутилган.

2.3. Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таҳлили

Меҳмонхоналарнинг ҳар бири хўжалик юритувчи субъект сифатида маълум самарадорлик билан ишлаши лозим. Бунинг учун самарадорликни ифодаловчи барча кўрсаткичларни таҳлил қилиш лозим бўлади. Бунда самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар билан бирга уларнинг натижавий кўрсаткичларини ҳам алоҳида ўрганишга тўғри келади. Чунки натижа кўрсаткичлари юқори бўлсагина самарадорлик ҳам юқори бўлади.

Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таҳлили 2.3.1-жадвалда келтирилган.

2.3.1-жадвал

Самарқанд шаҳрида жойлашган меҳмонхоналар томонидан 2014 йилда кўрсатилган хизматлар ҳажми ва уларда мавжуд қувватлардан фойдаланиш даражаси

№	Меҳмонхона номи	жами ўрин лар сони	меъёрий қуввати, киши/кун	хизмат кўрсатил ган кишилар сони	ҳақиқатда кўрса тилган хизмат лар киши/кун	Қувватдан фойдалани ш даражаси%
1	"Antika Plyus" MCHJ	16	5840	1230	1529	26,2
2	"Djoni tur baxt Servis"	21	7665	359	512	6,7
3	"Tumaris" MCHJ	29	10585	2392	3110	29,3
4	"Камила" MCHJ	50	14600	926	1349	9,2
5	"Espryu dyu Temp" TSXF	42	15330	3013	5781	37,7

Туризм ўчоқларидан бири бўлган Самарқанд шаҳрида жойлашган меҳмонхона мажмуаларининг бирортасида мавжуд қувватлардан тўлиқ фойдаланишга эришилмаган. Айрим туристик меҳмонхона мажмуаларида (масалан, "Djoni tur baxt Servis") мавжуд қувватлардан фойдаланиш даражаси 6,7 %ни ташкил қилади. Бу борада энг ижобий кўрсаткич "Espryu dyu Temp" TSXF га тегишли бўлиб 37,7 фоизни ташкил қилган.

Туристтик меҳмонхона мажмуаларида туристларга ва бошқа меҳмонларга кўрсатилаётган хизматлар кўпинча бир ойдан иккинчи ойга ўтиб қолади. Бундай ўҳолат хизматлар бўйича даромадлар улар тўлиғича кўрсатилган сўнг тан олиш усули асосида юритилаётган корхоналарда, ўз навбатида ҳисобот даврлари бўйича ҳамда якунланмаган хизматлар таннархи суммасини аниқлашни, шунингдек, улар ҳисоб ва ҳисоботда акс эттиришни тақозо этади. Бироқ, ҳозирги пайтда туристтик меҳмонхона мажмуалари амалиётида якунланмаган хизматлар таннархи ҳисоб китоб килинмайди ва улар олдинги ҳисобот даврлари ҳаражатларига тўлиқ олиб борилади. Бунинг натижасида ҳисобот даврда даромад ва ҳаражатлар мослиги тамойили бузилади, мос равишда, бу фойда ва фойда солиғи кўрсаткичларининг ҳисоботда нотўғри акс эттирилишига олиб келади. Ушбу ҳолатнинг олидини олиш мақсадида туристтик меҳмонхона мажмуаларида якунланмаган хизматларга тўғри келадиган ҳаражатлар суммасини балансда якунланмаган хизматлар таннархи сифатида акс эттириш зарур деб ҳисоблаймиз.

Биз таҳлил жараёнида учта меҳмонхонани “Ал Бухорий”, «Shaxerezada», “Grand Silk Road” олдиқ ва юқорида кўрсатиб утилган самарадорлик кўрсаткичлари бўйича ҳолатига амалий жиҳатдан баҳо бериш учун қуйидаги жадвални тузишни тавсия қиламиз (2.3.2-жадвал).

2.3.2-жадвал маълумотларида “Ал Бухорий” меҳмонхонасининг самарадорлик кўрсаткичларини аниқлаб чиқдик. Биринчи кўрсаткич узоқ муддатли активлар рентабеллигидир. Бу кўрсаткич 2013 йили 14,3, жорий йилда эса 0,9% ни ташкил этмоқда. Бундан шундай хулоса чиқаришимиз мумкин: корхонага 2013 йилда узоқ муддатга қўйилган инвестициянинг 14,3 фоизи, 2014 йилда 0,9 фоизи ўзига қайтаётганлигини кўришимиз мумкин.

2.3.2-жадвал

**“Ал Бухорий” меҳмонхона комплексида самарадорлик
кўрсаткичларининг 2013-2014 йиллардаги ҳолатининг таҳлили**

№	Кўрсаткичлар	2013 йил	2014 йил	Фарқи (+,-)	Ўзгариш суръати, %
Мутлақ кўрсаткичлар					
1.	Сотилган маҳсулот (хизмат) дан тушум, минг сўм.	23213,0	66965,0	43752	288,4
2.	Сотилган маҳсулот (хизмат) ларнинг таннари, минг сўм.	11606,5	32482,5	20876	279,8
3.	Меҳмонхона хўжалигининг соф фойдаси, минг сўм	5260,1	36360,7	31100	691,2
4.	Узоқ муддатли активлар, минг сўм	36578,4	40689,6	4111,2	111,2
5.	Жорий активлар, минг сўм	907,5	27779,1	4121,9	117,2
6.	Тўлиқ фаолият кўрсатганда потенциал койка/ кунлари	12000	12000	-	100
7.	Фойдаланилган койка/ кунлари	4251	2786	-1465	65,5
8.	Ходимларнинг ўртача сони, киши	90	90	-	100
Нисбий кўрсаткичлар					
9.	Узоқ муддатли активлар рентабеллиги, %	14,3	0,9	-5,33	50,37
10.	Жорий активлар рентабеллиги, %	22,3	130,8	108,6	586,5
11.	Умумий инвестициянинг қопланиш коэффициенти	5,19	8,07	2,88	155,5
13.	Меҳмонхона хўжалигида койка /кунларидан фойдаланиш коэффициенти	47,2	30,9	16,2	65,4
14.	Меҳмонхона хўжалигида койка / кунлари самарадорлиги коэффициенти	5,46	24,1	18,5	441,3
15.	Битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳнат унумдорлиги), минг сўм	257,9	744,5	486,1	288,6

Навбатдаги кўрсаткич жорий активлар рентабеллиги. Мазкур кўрсаткичнинг миқдори жорий йилда ушбу корхонани реконструкция қилиш, капитал таъмирлаш, янги жиҳозлар олиш каби ишлар учун жорий активларнинг самарадорлигини ифода этади, яъни шу активлар бир йилда қанча фойда келтирганлигини кўрсатади. Агар ўтган йиллар билан таққосланадиган бўлса, аҳвол қай тарафга ўзгараётганлиги ва унинг самарадорлигидаги ўзгариш тенденциясининг йўналишларини аниқлаб, уларга баҳо бериш имконияти туғилади.

Меҳмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири меҳмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффицентидир. Ушбу кўрсаткични аниқлаш орқали меҳмонхонада қанча потенциал койка/кунлари мавжуд ва уларнинг фойдаланиш коэффиценти қанчалигини аниқлаш мумкин. Мазкур меҳмонхонада ушбу кўрсаткичнинг миқдори 2013 йили 47,2, 2014 йилда эса 30,9 коэффицентга тенг бўлган. Ушбу миқдор кўрсатадики, мазкур меҳмонхонада потенциал койка/кунларининг ўрта ҳисобда 65,4 фоизидан фойдаланилган, ҳолос.

Ушбу гуруҳга кирувчи яна бир кўрсаткич меҳмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффицентидир. Бу кўрсаткичнинг миқдори ҳисобот даврида меҳмонхона хўжалигида фойдаланилган ҳар бир койка/кунлари қанча тушумни таъминлаганлигини кўрсатади. Биз таҳлил қилаётган меҳмонхонада бу кўрсаткич 2013 йили 5,46, 2014 йилда 24,15 минг сўмга тенглиги маълум бўляпти.

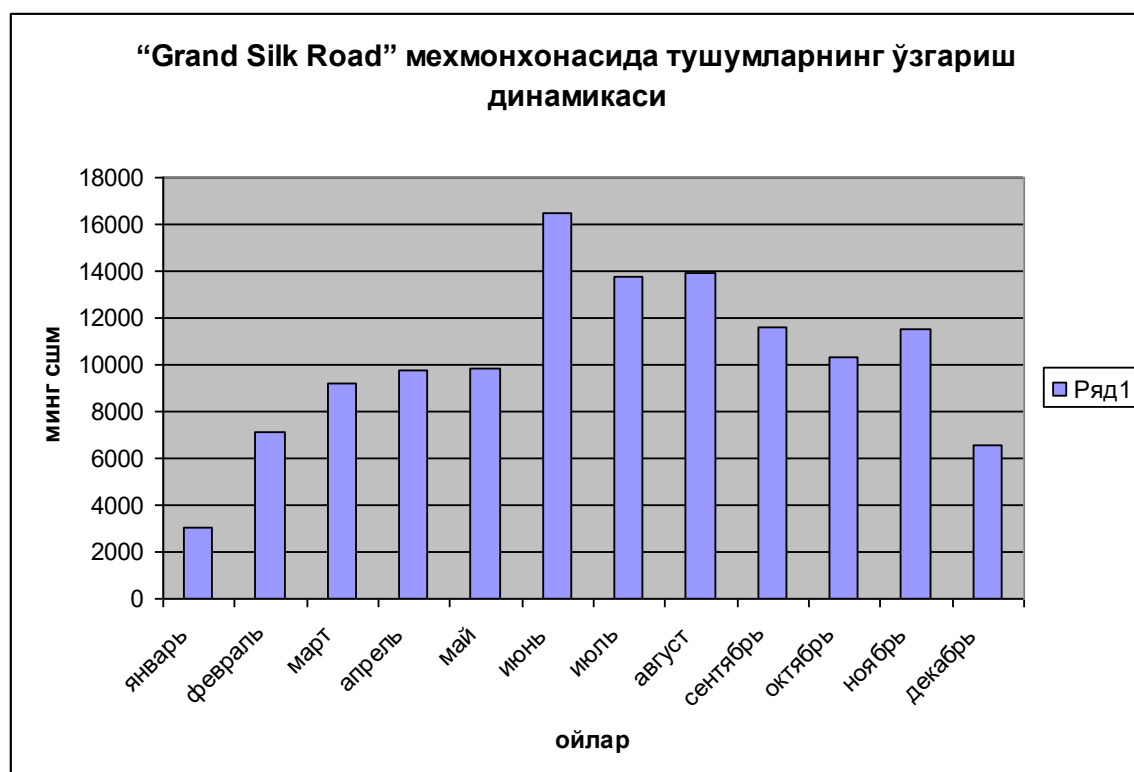
Меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, қийматда) ҳисобланади. Мазкур кўрсаткичнинг миқдори меҳнат унумдорлигини ифода этади, яъни бир ходимга бир йилда қанча тушум тўғри келганлигини билдиради. Агар битта ходимнинг меҳнат унумдорлиги 2013 йили 257,9 минг сўм бўлса, 2014 йилда 744,5 минг сўмга етганлигидан далолат беради. Мазкур кўрсаткич қанча кўпайиб борса, аҳвол шунчалик яхшиланиб бораётганлигини кўрсатади.

«Ал Бухорий» меҳмонхонасининг 2013-2014 йиллардаги иқтисодий самарадорлигига умумий ҳулоса қилиб, меҳмонхонага бир қанча ижобий ҳулосаларни беришимиз мумкин. Буларга қуйидагиларни айтишимиз мумкин:

- корхона 2013 ва 2014 йилларда умумий 2,8 мартага ошган;

- узоқ муддатли активлар, яъни асосий воситалар янгиланиши 52,6 фоизга етказилган;
- сотилган маҳсулот 2013 йилга нисбатан 32482,5 минг сўмга, яъни 2,7 мартага кўпайган.

Таҳлил қилинадиган иккинчи меҳмонхонамиз “Grand Silk Road” деб номланади. Шунини айтиш мумкинки “Grand Silk Road” меҳмонхонаси 2014 йилда муваффақиятга эришган ва йил давомида 1998 кишини қабул қилган ва хизмат кўрсатилган. Июнь ойи меҳмонхона бошқа ойларга нисбатдан кўп меҳмон қабул қилган-230 киши. Асосий мавсум ойлари бу апрел ойидан бошланиб ноябр ойигача давом этган. Январ ойида қабул қилинган меҳмонлар сони 65 кишидан иборат. Бу маълумотлардан хулоса қилиш мумкинки, қанча қабул қилинган меҳмонлар сони кўпайса, шунга қараб даромад ҳам ўсади.



2.3.1-диаграмма. “Grand Silk Road” меҳмонхонасида 2014 йил мобайнида тушумларнинг ўзгариш динамикаси

2.3.1-диаграммадан кўриниб турибдики, тушумларнинг узгариши ташриф буюрган меҳмонлар сонига боғлиқ бўлади. Январ ойида қабул қилинган меҳмонлар сони паст, тушуми ҳам паст. “Grand Silk Road” меҳмонхонасининг тушумлари ва даромадларининг ўзгаришлари қуйидаги диаграммаларда кўрсатилган.

2.3.3-жадвал.

2013-2014 йиллар давомида «Shaxerezada» меҳмонхонаси томонидан туристларни қабул қилиш динамикаси

(киши)

№	Кўрсаткичлар номи	2013 йил	2014 йил	Фарқи (+;-)	Ўзгариш суръати %
1	Қабул қилинган туристлар сони	2654	3184	+530	120
	Шу жумладан				
2	Хорижий давлатлар	2418	2809	+391	116
3	МДХ давлатлари	206	335	+129	162
4	Ўзбекистон	30	40	+10	133

Юқоридаги 2.2.3-жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, «Shaxerezada» меҳмонхонаси ўз фаолиятида хорижий туристларга асосий эътиборни қаратган эди. Қабул қилинган туристларнинг 78%и хорижий мамлакатлардан келган туристлар ташкил этган, 5%и МДХ давлатларидан келган меҳмонлар ва 17%и Ўзбекистон фуқаролари бўлган.Шу билан биргаликда 2014 йилда «Shaxerezada» меҳмонхонаси ўз фаолиятини янада кенгайтиришни кўзда тутмоқда ва мавсумга пухта тайергарлик кўрмоқда Режа бўйича 2014 йилда қабул қилинадиган туристлар сонини қарийб 28%га, шу жумладан хорижий туристлар сонини 20%га, Ўзбекистонлик туристлар сонини эса 33%га ошириш кўзда тутилган.

Туристлар оқимини шакллантириш «Shaxerezada» меҳмонхонаси иқтисодий кўрсаткичларига ижобий таъсир кўрсатмоқда (2.2.4-жадвал)

2.2.4-жадвал

2013-2014 йилларда «Shaxerezada» меҳмонхонасининг молиявий
иктисодий курсаткичлари

(минг сўм)

№	Кўрсаткичлар номи	2013 йил	2014 йил	Фарқи (+;-)	Ўзгариш суръати %
1	Соф тушум	105281,2	130416,0	+25134,8	123,9
	Шу жумладан				
2	Туристик хизматлар	41586	56861,4	+15275,4	136.7
3	Меҳмонхона хизматлари	46534	54122,6	+7588.6	116.3
4	Транспорт хизматлари	12212,6	12780,8	+568.2	104.6
5	Экскурсия хизматлари	4948,6	6651,2	+1702.6	134.4

Маълумотлардан кўриниб турибдики, 2013 йилда жами соф тушум 105281,2 минг сўмни ташкил қилган. 2014 йилда эса 130416 минг сўмни ташкил этиб, 2013 йилга нисбатан +25134,8 минг сўмга ошган. Албатта туристлардан келган тушумлар барча хизматларни ўз ичига олганлиги сабабли уларнинг манбаларини таҳлил қилиш зарурати мавжуд бўлади. 2014 йилнинг тушум таркибини таҳлил қиладиган бўлсак, катта улушни туристик ва меҳмонхона томонидан кўрсатилган хизматлар эгаллаган. Демак соф тушумнинг аксарият қисми шартнома асосида меҳмонхона ва транспорт ташкилотларга ўтказилиши лозим бўлган.

2014 йилда «Shaxerezada» меҳмонхонаси томонидан фаолиятни янада такомиллаштириш орқали тушумнинг таркибида ўз улушини кўпайтиришга эътибор кучайтирилди.

2013 йилда бир туристга тўғри келадиган соф тушум 612,1 минг сумга тўғри келган бўлса 2014 йилда 592, 8 минг сум бўлиши кузатилмоқда, яъни нархларни бир мунча пасайтириш режалаштирилган. Шу билан биргаликда 2013 йилда бир туристга тўғри келадиган соф фойда 57,7 минг сўмга тенг бўлган (2.2.5-жадвал)

2.2.5- жадвал

2013-2014 йилларда «Shaxerezada» меҳмонхонаси нинг 1 туристга тўғри келадиган нисбий кўрсаткичлар

(минг сўм)

№	Кўрсаткичлар номи	2013 йил	2014 йил	Фарқи (+;-)	Ўзгариш суръати %
1	Соф тушум	105281,2	130416	+25134,8	123,9
2	Соф фойда	9924,4	15400	+5475,6	155,2
3	1 туристга соф тушум	612,1	592,8	-19,3	96,8
4	1 туристга соф фойда	57,7	70,0	+12,3	121,7

«Shaxerezada» меҳмонхонаси бозорда муваффақиятга эришишида унинг касбий шерикларининг ахамияти юқори деб хисоблаймиз. Юқорида таъкидлаб ўтилганидек, меҳмонхона бир қанча ташкилотлар билан шартномалар тузиб рақобатбардошликни оширишга эришган. Ҳозирги вақтда асосий кўрсатиладиган туристик хизматларни таҳлил қиладиган бўлсак, меҳмонхона ва овқатлантириш хизматлари бошқа ташкилотлар томонидан кўрсатилади, чунки уларнинг ўз соҳасидаги имкониятлари анча юқори ва сифатли хизмат кўрсатиш бўйича кўп йиллик тажрибага эга.

III-БОБ. САМАРҚАНД ШАХРИДА МЕХМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ ВА УЛАРНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ЙЎЛЛАРИ

3.1. Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматлари самарадорлигини ошириш йўллари

Хизматлар соҳаси иқтисодиётнинг тез ривожланувчи тармоқларидан бири ҳисобланади. Ривожланган мамлакатлар тажрибаси шуни кўрсатадики, ишлаб чиқаришнинг мураккаблашуви ва бозорнинг товарлар билан тўлдирилиши натижасида хизматларга бўлган талаб ўса бошлайди. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш даражасини янада ошириш, аҳолига янги замонавий ва сифатли хизмат турлари кўрсатиш, иқтисодий ўсишни таъминлаш ва аҳоли, биринчи навбатда, қишлоқ жойларда бандлик масаласини ҳал этишда хизмат кўрсатиш соҳасининг ролини кучайтириш мақсадида мамлакатимизда бир қатор ижобий ишлар амалга оширилмоқда.

Мамлакатимизда амалга оширилаётган қуйидаги чора-тадбирлар хизматлар соҳасининг ривожланишига имкон бермоқда:

- ❖ соғлиқни сақлаш, таълим-тарбия, болалар спортини ривожлантириш, компьютерлаштириш ва ахборот коммуникация технологиялари, коммунал хизматлар, уй-жой қурилиши, қишлоқ инфратузилмасини ривожлантириш, иш билан бандликнинг минтақавий дастурлари, кичик бизнесни ривожлантириш, банк соҳасини ислоҳ қилиш ва бошқа тармоқ дастурларини амалга ошириш;

- ❖ депозитар тизим, аудиторлик, лизинг, реклама, адвокат, консалтинг, суғурта фаолиятлари, микромолиялаштириш ва кредит уюшмаларини ташкил этиш каби янги бозор институтларининг ҳуқуқий ва ташкилий асосларини яратишга йўналтирилган чора-тадбирлар;

- ❖ транспорт коммуникацияси тизимлари, телефон алоқа станциялари ва линияларини ривожлантириш бўйича хорижий инвестицияларни жалб қилиш, меҳмонхоналар тармоғини ривожлантириш, қишлоқ аҳоли

пунктларини ичимлик суви ва газ билан таъминлаш дастурларини амалга ошириш бўйича амалий чора-тадбирларни ҳаётга жорий этиш.

Жаҳон тажрибаси шуни кўрсатадики, муайян бир соҳани ривожлантиришда унга тўсқинлик қилаётган муаммоларни аниқламасдан, уларнинг ечимларини топмасдан туриб бу соҳани келажакда ривожлантириш қийин ҳисобланади. Шу сабабли ҳам хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш, унинг устувор йўналишларини белгилаш билан боғлиқ муаммоларни аниқлаш муҳим аҳамият касб этади.

Диссертациянинг 2.2. ва 2.3. параграфларида келтирилган жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, бугунги кунда Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизматини кўрсатиш соҳасида бир қатор ижобий натижаларга эришилган бўлсада, лекин соҳада ҳали ҳал қилиниши лозим бўлган бир қатор муаммолар мавжуд. Бу муаммоларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

1. Вилоятнинг бошқа шаҳар ва туманларига ушбу соҳани олиб кириш ишлари етарли даражада ташкил этилмаганлиги;
2. замонавий меҳмонхоналарнинг фақат Самарқанд шаҳрида мавжудлиги;
3. меҳмонхона ва туристик хизмат кўрсатиш соҳаларига инвестициялар киритилишининг камлиги;
4. меҳмонхона ва туристик хизмат кўрсатиш соҳасида малакали кадрларнинг етишмаслиги;
5. “Хизмат кўрсатиш тўғрисида”ги Қонуннинг мавжуд эмаслиги ва бошқ.

Ўзбекистон Республикаси шаҳарлари ичида Самарқанд шаҳри катта туристик имкониятларга эга шаҳардир. Ҳозирги кунда шаҳарда 100 га яқин турли мулк шаклига эга бўлган меҳмонхоналар фаолият кўрсатмоқда.

Булардан ташқари 10 дан ортиқ турбазалар ва кемпинглар мавжуд. 2014 йил ва ундан кейинги йилларда Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар самарадорлигини оширишнинг имкониятларини ишга солиш учун қуйидаги тадбирларни амалга ошириш мақсадга мувофиқдир:

1. Самарқанд шаҳрини туризм бўйича очик иқтисодий ҳудудга айлантириш ва унинг рекламасини йўлга қўйиш.

2. Хорижий туристларнинг қизиқишига қараб қўшимча хизмат кўрсатиш тизимини такомиллаштириш ва сервис сифатини халқаро андозалар даражасига кўтариш.

3. Янги туристик маршрутларни, шу жумладан экологик туризм бўйича ҳам яратиш ва улардан самарали фойдаланишни йўлга қўйиш.

4. Дунё талабларига жавоб берадиган янги меҳмонхоналар, кемпинглар ва дам олиш зоналарини қуришни янада кенгайтириш, улардаги хизмат нархларини туристларнинг талабидан келиб чиққан ҳолда оптимал тарзда ушлаб туриш механизмини яратиш.

5. Туристик меҳмонхоналарни жиҳозлаш, уларнинг моддий-техника базасини замонавий ҳолатга келтириш учун маҳаллий сифатли маҳсулотлар ишлаб чиқиш каби муҳим тадбирларни амалга ошириш лозимдир.

6. Шаҳарда туризмни ривожлантиришнинг барча инфратузилмаларини шакллантириш ва уларни жаҳон андозалари даражасига кўтариш лозим.

Самарқанд шаҳрида туристик маршрутларнинг кўпчилиги ЮНЕСКО томонидан қўриқланадиган 20 дан ортиқ меъморий ёдгорликларни, шунингдек тарихий шахслар ва алломаларнинг 10 дан ортиқ қабрларини зиёрат қилишни ўз ичига олади. Хорижий тажрибаларни ҳисобга олган ҳолда, республикамизнинг ижтимоий-иқтисодий аҳволидан келиб чиқиб, туризмни ривожлантириш бўйича илғор йўналишларни республика концепциясига асосланган ҳолда шаҳарда унинг инфратузилмасини ривожлантириш «Ўзбектуризм» миллий компаниясининг Самарқанд филиалига юклатилган. 1993 йилнинг кузида «Ўзбектуризм» миллий компанияси Бутунжаҳон туристик ташкилотига аъзо бўлди ва ўша кундан бошлаб Ўзбекистонни «Буюк ипак йўли» халқаро лойиҳасининг мувофиқлаштирувчи марказига айлантиришни ўз олдига мақсад қилиб қўйган. Бу ҳолат ҳам туризмни ривожлантиришнинг муҳим омилларидан биридир. Хулоса ўрнида шуни айтиш мумкинки Самарқанд шаҳрида

мехмонхоналар самарадорлигини оширишда қуйидаги ишларни амалга ошириш лозим:

- туризм инфратузилмасини ривожлантириш масалаларида марказий ва маҳаллий ижроия органлари, шунингдек давлат ва хусусий секторнинг ўзаро ҳамкорлигини фаоллаштириш;

- туристик менежментининг самарали шакллари жорий этиш;

- соҳа динамикасини кузатиш, илмий асосланган прогнозларни ишлаб чиқиш учун статистик ҳисоб ва ҳисоботлар тизимини такомиллаштириш;

- туристик ва мехмонхона хизматлари сифатини халқаро стандартлар даражасига кўтарилишига эришиш; ихтисослаштирилган туристик зоналарини тузиш ва такомиллаштириш.

Айни дамда, Самарқанд вилоятида 2016 йилгача туризмни ривожлантиришнинг ҳудудий манзилли дастури ишлаб чиқилди. Дастурда “Туризм тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни ва соҳага доир қабул қилинган ҳукумат қарорлари асосида:

- вилоятда туристик ресурслардан оқилона фойдаланиш;

- соҳада кўрсатилаётган хизмат турлари сонини кўпайтириш;

- кўрсатилаётган хизмат турлари сифатини замон талабларига мослаштириш;

- туризмнинг экологик, соғломлаштириш, агро ва фаол турларига кўпроқ эътибор қаратиш;

- вилоятнинг туризм инфратузилмасини янада такомиллаштириш;

- ички туризмни жадал ривожлантириш;

- соҳа учун кадрлар тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш масалаларига алоҳида эътибор берилган.

Юқорида қайд этилган тадбирларни амалга ошириш Самарқанд шаҳрида мехмонхоналар самарадорлигини ошириш ва хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларини ривожлантириш ҳамда давлат томонидан қўллаб – қувватлаш механизмининг янада такомиллаштириш имконини беради.

3.2. Меҳмонхоналарда хизматлар сифатини оширишнинг асосий йўналишлари

Иқтисодийни модернизациялаш шароитида меҳмонхона хизматлари сифатини оширишнинг бир қанча йўллари бор. Булар жумласига меҳмонхоналарда сервис маданиятини ҳам киритиш мумкин. Сервис маданиятини ошириш ҳам хизматлар сифатини кўтаришга олиб келади. Буларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- меҳмонхонада хизмат маданиятини ошириш;
- меҳмонларнинг (туристларнинг) хавфсизлигини таъминлаш;
- меҳмонларга барча қулайликларни яратиш, хизмат турларини максимал даражада кўпайтириш;
- меҳмонларнинг дам олиши учун бир қанча қўшимча хизматларни ташкил қилиш кабилар.

Бозор муносабатлари шароитида эркин рақобат барча соҳаларни, шу жумладан меҳмонхона сервиси соҳасини, унинг маълум талабларга жавоб беришини ҳам қамраб олади. Бунда муваффақият қозониш бевосита унинг нархи, сифати ва маданиятига ҳам боғлиқдир. Шу туфайли сервис фаолиятининг сифатини ошириш, нархини нисбатан камайитириш ва маданиятини юксалтириш масаласи бугунги кунда муҳим иқтисодий-ижтимоий масалалардан бири сифатида баҳоланмоқда.

Ҳар қандай тушунчага, хусусан, меҳмонхона сервиси фаолияти маданиятига ҳам таъриф беришда уларнинг ички табиатини ва инсонларга (меҳмонларга, туристларга) таъсир доирасини очиб беришга ҳаракат қилиш керак. Шундай экан меҳмонхона сервиси фаолиятининг маданияти ҳам инсонларга (меҳмонларга, туристларга) қулайлик туғдириши нуқтаи назаридан қарашни тақозо қилади.

Меҳмонхона сервиси (хизмати) маданиятини тўлиқ тушуниш учун олдин сервис маданиятини назарий жиҳатдан таҳлил қилиш лозим бўлади. Сервис маданияти бўйича олимларимиз томонидан айрим фикрлар

айтилмоқда. Хусусан, Э.С.Файзиев бу борада қуйидагича қарашга эга: “Сервис маданияти деганда, истеъмолчиларга юқори сифатли хизмат кўрсатишни тасдиқлайдиган, давлатнинг миллий анъаналарига мос келадиган ва дунё замонавий стандартлари талабига жавоб берадиган тамойиллар, меҳнат нормаларининг андозалари, юқори маънавий кадрият ва ўз-ўзини тутиш этикаси тушинилади”³⁷. Мазкур таъриф сервис хизмати маданиятини тўлароқ қамраб олгандир. Чунки, инсоният тарихида эришилган миллий анъаналар ва дунё стандартларига жавоб берадиган хизмат тамойилларига таяниш лозимлиги кўрсатилган.

Ҳақиқатда сервис бир кишига кўрсатилади. Бир киши дунёнинг турли мамлакати вакили бўлиши мумкин. Ушбу шахс қаерда бўлса ўзига хос ва мос хизматдан баҳраманд бўлишни истайди. Шу туфайли хизмат маданияти жуда юқори ва ҳаммага мос бўлиши учун у дунё миқёсида эришилган ютуқ ва тажрибаларни умумлаштирган ва ўзида мужассам этган бўлиши лозимдир.

Кўриниб турибдики, сервис бевосита унинг истеъмолчиларига (инсонлар, корхона ва бошқа хўжалик юритувчи субъектлар, жамият ва давлат) қаратилган. Уларнинг сервисга бўлган талабини фақат қондирибгина қолмасдан, уларга юқори савияда хизмат қилиш орқали, уларнинг барча талабларини ҳар томонлама қондирган ҳолда ижро этилиши тушинилади. Бу жамиятнинг иқтисодий ва ижтимоий барқарорлигини таъминлашда сервис хизматларининг ҳам ўзига хос ўрни борлиги тўғрисида тегишли хулоса қилишимиз учун асос бўлади.

Меҳмонхона сервиси фаолияти маданияти қуйидаги таркибий қисмларни қамраб олади:

- давлат томонидан инсонларнинг юқори сифат даражасида яшашини таъминлашга қаратилган ва улар учун яратиладиган сервис фаолияти;
- меҳмонхона сервиси фаолияти маданиятини ўзида мужассам этган сервисга оид фанларнинг мавжудлиги ва уларнинг реал ҳаётимизни яхшилашдаги ўрни;

³⁷ Файзиев Э.С. Сервис тизими фаолияти асослари. Маърузалар матни. Самарқанд, СамИСИ. - 2007. – Б. 180.

- инсонлар онгида меҳмонхона сервиси фаолияти маданиятининг шаклланиши, яъни инсонлар онгида ғоялар, қарашлар, ҳис-туйғулар, фикрлар, кайфиятлар тизимининг шаклланиши ва уларнинг яшаш тарзига айланиши;
- илгари эришилган меҳмонхона сервиси фаолияти маданияти бўйича кенг тажриба ва ютуқларнинг бугунги ҳаётимизга жорий қилиниши ва улардан самарали фойдаланиш йўллариининг ишлаб чиқилганлиги;
- меҳмонхона сервиси фаолияти маданиятини баҳолаш, рағбатлантириш бўйича меъёрий ҳужжатларнинг ишлаб чиқилганлиги ва уларнинг ҳаётда беками-кўст ишлашини таъминлаш механизмининг мавжудлиги;
- одамларда меҳмонхона сервиси фаолияти маданиятини баҳолайдиган мезонларнинг бўлиши ва улардан шуларни талаб қиладиган савиянинг мавжудлиги;
- меҳмонхона сервиси фаолиятининг сертификатланганлиги ва лицензия зарур бўлган ҳолларда у билан таъминланиш даражасининг йўлга қўйилганлиги.

Буларнинг ҳаммаси меҳмонхона сервиси фаолияти маданиятининг муҳим қисми бўлиб ҳисобланади. Аммо ҳар қандай фаолият сингари сервис фаолияти ҳам доимий равишда такомиллашиб, ҳаётимизга мослашиб боради. Шу туфайли ушбу соҳани ҳам доимий равишда модернизация қилиб боришга тўғри келади.

Шу билан бирга таъкидлаш жоизки, сервис фаолияти ва унга қўйилган талаблар, хусусан, меҳмонхона сервиси хизмати маданияти доимий равишда такомиллашиб бориши лозим бўлган жараёндир.

Меҳмонхона хизматлари сифатини оширишда унинг фаолиятида сервис маданиятининг барча турларини муттасил ошириб ва такомиллаштириб бориш лозимдир. Аммо унга эришишнинг турли бевосита ва билвосита йўллари мавжуд. Бизнинг фикримизча, унга эришиш учун куйидаги табирларни амалга ошириш мақсадга мувофиқдир:

Биринчидан, давлат томонидан инсонларнинг юқори сифат даражасида яшадини таъминлашга қаратилган тадбирларни такомиллаштириб бориши, аҳоли иқтисодий аҳволининг яхшиланиши ва улар учун яратиладиган сервис хизматини ривожлантириш чоралари ҳукуматнинг доимий эътиборида бўлиши лозим. Бу ҳолат меҳмонхоналарда ҳам сервис хизмати маданиятини ошириш имкониятини беради.

Иккинчидан, сервис фаолияти маданиятини ўзида мужассам этган сервисга оид фанларнинг мавжудлигини таъминлаш ва уларнинг реал ҳаётимизни яхшилашдаги ўрнини кучайтириш ҳамда бу борада кўплаб оммавий ахборот воситаларида чиқишлар қилиб, сервиснинг мазмун-моҳиятини оммага, кенг жамоатчиликка тушунтириш ишларини олиб бориш.

Учинчидан, инсонлар онгида сервис фаолияти маданиятининг шаклланиши, яъни инсонлар онгида ғоялар, қарашлар, ҳис-туйғулар, фикрлар, кайфиятлар тизимининг шаклланиши ва уларнинг яшаш тарзига айланишига эришиш лозимдир. Бу тадбирнинг амалга оширилишига ҳам мунтазам ва тизимли ёндошилган ҳолда олиб бориш керак бўлади. Ҳар бир ишни виждонан ҳис қилсагина унинг сифатини ва самарадорлигини оширишга чин дилдан киришади. Бу ҳолат меҳмонхона сервис маданиятини оширишга ҳам бевосита боғлиқдир.

Тўртинчидан, миллий ва умуминсоний жабҳаларда илгари эришилган сервис фаолияти маданияти бўйича кенг тажриба ва ютуқларни умумлаштириш, уларнинг бугунги ҳаётимизга жорий қилинишига эришиш ва улардан самарали фойдаланиш йўллари ишлаб чиқиш даркор. Бу борада меҳмонхона сервисининг сифатини ошириш масаласи ҳам асосий ўринлардан бири сифатида баҳоланади. Бу ҳам меҳмонхона маданиятининг ошиши учун асосий омиллардандир.

Бешинчидан, мамлакатда сервис фаолияти маданиятини баҳолаш, рағбатлантириш бўйича меъёрий ҳужжатларнинг ишлаб чиқилганлиги ва уларнинг ҳаётда беками-қўст ишлашини таъминлаш механизмининг мавжудлигига эришиш, бунда давлат билан нодавлат тузилмаларининг роли

ва мажбуриятларини ошириш керак. Меҳмонхона сервиси сифатини оширишга рағбат учун нодавлат мулкига эга бўлган хўжалик юритувчи субъект кимлардандир мурувват кутишига ҳожат бўлмайди. Агар қайси меҳмонхонада сервис хизмати сифати юқори даражада яхши йўлга қўйилган бўлса, ўша меҳмонхона рақобатбардош бўлади, мос равишда, иқтисодий имконияти ҳам муттасил ошиб боради. Бу сервис маданиятининг ошиши учун ҳам катта имкониятдир.

Олтинчидан, одамларнинг сервис фаолияти маданиятини баҳолайдиган мезонларни билиши ва уларда мазкур мезонларни талаб қиладиган савиянинг мавжудлигини шакллантириш, сервисга эътиборни қаратиш ҳар бир кишининг кундалик ҳаёт тарзига айланишини таъминлаш. Бу ўта мураккаб ва узоқ вақтни талаб қиладиган жараён. Шу туфайли меҳмонхона сервиси сифатини оширишга қаратилган дунёқараш, умуммиллий дунёқарашнинг ўзгариши билан бирга олиб борилади. Чунки инсон тафаккури ва онгидаги ўзгаришни айри ҳолда амалга ошириб бўлмаганлиги туфайли, умумий маданий савия паст бўлиб, меҳмонхона сервисини юқорига кўтариб бўлмайди. Барча иқтисодий-ижтимоий жараёнлар бир-бири билан узвий боғлиқ ҳолда амалга оширилади.

Еттинчидан, сервис фаолиятининг сертификацияланганлиги ва лицензия зарур бўлган ҳолларда у билан таъминланиш даражасининг йўлга қўйилишига эришиш ва шулар асосида фаолият кўрсатиш сервис билан шуғулланувчи ходимлар ва истеъмолчилар кўникмасининг ҳосил бўлишини таъминлаши муқаррар. Аммо меҳмонхона сервиси алоҳида лицензияланадиган фаолият эмас. Бироқ, ҳар бир меҳмонхона рақобат майдонида ўз хизматининг рақобатбардошлигини таъминлаши лозим. Бунинг учун у сервис сифатини ошириш учун юқори маданият билан бирга, унинг нархини барқарор ушлаб туриш орқали ҳам эришиши мумкин.

3.3. Меҳмонхоналарда ходимлар меҳнат муҳофазаси ва ёнғин хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари

Ўзбекистон Республикасида барча корхоналар ташкилотлар каби меҳмонхона бизнеси индустрияси меҳнат қонунчилигининг асосини Ўзбекистон Республикаси «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги қонуни ва «Меҳнат Кодекси» ва меҳмонхона тўғрисидаги ҳуқуқий меъёрий ҳужжатлар ташкил этади.

Маълумки, меҳмонхона таркибидаги раҳбар ходимлар, яъни ташкилотчилик, маъмурий хўжалик ишларни амалга оширувчилар, ишлаб чиқариш жараёнларини ташкил қилувчилар, меҳмонхона персоналини бошқарувчилари, моддий маблағларни тақсимоти билан шуғулланувчилар меҳмонхона маъмуриятини ташкил этади.

Маъмурият зиммасига меҳмонхона ишчилари билан маъмурият ўртасида тузиладиган меҳнат битимида келиб чиқиб бошқаради ва назоратини олиб боради. Қонунчилик асосида меҳмонхона тартиб-қоидаларига риоя қилган ҳолда бажариши кўзда тутилади. Меҳнат кодексида кўзда тутилган межбурият бўйича, ҳар бир ишчи, хизматчи учун иш мутахассислиги ва малакасига қараб маълум техник воситаситалардан иборат иш хати ташкил қилиниши, соғлом ва хавфсиз иш шароитини ташкил қилиш, сифатли иш қуроллари билан таъминлаш, корхона меҳнат интизомини ҳар тарафлама мустаҳкамлаш, барча иш шароитини кундан-кунга яхшилаб боришни таъминлашга қаратилган техник жиҳозлар ўрнатиш, шунингдек меҳнатни муҳофаза қилишнинг номенклатура чора-тадбирларини амалга ошириш лозим.

Бундан ташқари, корхона ходимларига хизмат вазифалари ҳам юкланади. Бу вазифалар ҳар бир бошқариш лозим бўлган лавозими тақозо қиладиган тавсияномада белгиланган бўлади.

Меҳмонхоналарда ишловчилар ва иш берувчилар ўртасида муносабат ижтимоий иштирокчилик асосида, яъни икки томоннинг тенглиги, ҳурмат қилиш, томонлар қизиқишни ҳисобга олиниш, шартнома тузишдан рағбатланиш, давлат таъсири, томонларнинг олинган мажбуриятларининг бажарилиши, муаммолар ечишида сўз эркинлиги, мажбуриятларни олишда эркинлик, коллектив шартномаларнинг бажарилиш мажбурияти, келишувлар устидан назоратни олиб бориш ва томонлар олган мажбуриятларни бажармаганлиги жавобгарлиги асосида олиб борилиши лозим.

Меҳмонхонада ишловчилар ва иш берувчилар ўзаро жамоа шартномада белгиланади. Бунда, албатта иш ҳақи миқдори, шакли, компенсация ва пособия бериш; инфляция, баҳонинг кўтарилиши билан иш ҳақининг ўзгариши; ишдан бўшамаганларни қайта тайёрлаш; иш ва дам олиш вақти; меҳнат таътили; меҳнат шарт-шароитини яхшилаш; саломатлик, меҳнат ва экологик хавфсизликни таъминлаш; ишчиларни соғломлаштириш ва дам олдириш коллектив шартнома устидан назорат ва томонларнинг бошқа саволлари инобатга олинади.

Меҳмонхонада ходимларнинг самарали ишлашларининг асосий омилларидан бири бу уларга тўланадиган иш ҳақи ҳисобланади. Иш ҳақининг замонавий системада, меҳнат қонунчилиги асосланган, меъёрий ҳужжатлар талабларига жавоб берилган, ўз вақтида бўлиши шу билан бирга яхши ишловчиларни ўз вақтида рағбатлантириб борилиши меҳмонхона фаолиятининг самарадорлигидан далолат беради.

Корхона фаолияти даврида унинг ходимлари хатога, ҳаттоки қонун-қоида бузиш, риоя этмасликлари ҳам бўлиш мумкин. Раҳбарлар бундай вақтда бундай ходимларга ўз вақтида санкциялар беришлари лозим.

Бундай вақтларда, аввал суҳбат ўтказиш, сўнг маълум оҳангда талаб этиш, шунда ҳам расмий тозалаш (ҳайфсан бериш, бошқа пастрок лавозимга ўтказиш, қаттиқ ҳайфсан ва охир-оқибат ишдан бўшатиш лозим бўлади. Албатта, йўл қўйилган камчиликнинг даражасига қараб тозаланади.

Агар, ходим билан ходим ўртасида келишувчилик келиб чиқса, шундай йўл тутиш керакки, бу конфликти кенгайтиб жамоа ишига таъсир этмасин. Албатта, ходимларнинг тозаланишида уларнинг ишдаги эришган муваффақиятлари, ёшлари, мавқеълари ҳам инобатга олиниш, қолганларнинг иш фаолиятига ҳам ўз таъсирини кўрсатади.

Меҳмонхона хизматчилари ва администрация ўртасидаги меҳнат муносабатлари, ўзаро келишув меҳнат шартномаси билан белгиланади.

Меҳнат гигиенаси касбий фаолиятдаги ишлар шароитининг барча саволларини ва уларнинг инсон организмига қанчалик таъсир этишни кўриб чиқади. Меҳнаткашларни соғлиғини сақлаш, иш қобилиятини ва меҳнат унумдор ошириш бўйича гигиеник ва соғломлаштириш тадбирларини ишлаб чиқади.

Меҳнат гигиенаси рационал меҳнат ва дам олиш режимини ўрганиб, илмий жиҳатдан чарчаш ва актив дам олиш муаммоларини асослаб беради.

Меҳнат гигиенаси илмий асосда меҳмонхона санитария ва маиший хизмат кўрсатиш хоналарининг меъёрини кўриб беради.

Ушбу талабларга биноан меҳмонхона ходимлари ишлаётган административ хоналар кенг, ёруғ, қуруқ ва иссиқ бўлиши, елвизак (сквозняк) бўлмаслиги лозим.

Номерларда ҳарорат йилининг барча мавсумларида хизмат ва маиший хоналарда 18°C , санитар узелида (номерларда) 25°C , умумий санитар узелида 16°C , нисбий намлик 65% бўлиши лозим.

Агар меҳмонхоналарда алоҳида санитария узели бўлмаса, унда жамоавий санузел ҳар 100 ўринга бир унитаз, 200 ўрнига бита аёллар учун ва битта эркеклар учун бўлиши талаб этилади.

Вестибюль гуруҳ хоналари, агар меҳмонхона сигими 15-400 бўлса, администратор учун 8 м, 400-100 ўринга 12 м бўлиши; портъе учун 200-1000 ўрнига - 8 м, I разрядли ва ундан юқори меҳмонхона швейцари учун ҳам камида - 8 м жой ажратилиши талаб этилади. Худди, шунингдек бошқа хоналар ҳам нормал меҳнат гигиенасини таъминлаш учун СНиП талабларига

мос бўлиши керак. Масалан: бир ўринли номерда яшаш майдони - 6 м, икки ўрин - 10 м, уч ўринда 14 м, тўрт ўринда 18 м, икки хонали икки ўринда 22 м, уч хонали икки ўринда 40 м майдонни эгаллаш лозим бўлади. Номернинг яшаш майдони деганда балкон, лоджия ва бошқалар ҳисобга олинмайди.

Меҳмонхоналарга шовкинга қарши қоидаларга риоя этилиши керак. Шунинг учун коридор поллари, холларда ва меҳмонхонасида товушни ютувчи гиламлар ёки шунга ўхшаш материаллар билан қопланиши зарур.

Радиоприёмниклар телевизорлар фақат номерларда, бўлиши талаб этилади. Шовкин даражаси 60ДБ дан кўп бўлишига йўл қўйилмайди. Бунинг учун эшик ва дөреза ромлари яхши ёпилиши лозим.

Меҳнат гигиенасининг яна бир муҳим талаби ёруғлик ва бинодаги кўриниши ранглар ечимини тўғри танланганлигини ҳисобланади.

Бу масалалар гигиеник ва технологик талаблардан келиб чиққан ҳолда ранглар гаммасининг мослигини, тўрт томондан ёруғликга мўлжалланганлигини таъминлаш талаб этилади. Ёритгичлар замонавий, соз ва тоза, кучли ёруғликдан кўзни ҳимояловчи воситаси бўлиши керак.

Барча меҳмонхоналарнинг ва санитария ва техник назорат органларининг рухсати билан бўлади.

Меҳмонхоналарда ёнғин ва техника хавфсизлиги. Ёнғин меҳмонхонага катта моддий зарар келтиради. Бир неча минут ёки соат жудда катта миқдордаги халқ бойликлари ёниб кулга айланади.

Ёнғин вақтида ажралиб чиқадиган зарарли газлар ҳавони заҳарлайди, кишиларни жароҳатланишига ҳатто ўлишига сабаб бўлади. Шунинг учун бошқа корхоналар сингари меҳмонхоналарда ёнғин хавфсизлиги учун бажариладиган тадбирлар муҳим рол ўйнайди.

Меҳмонхона ва тур комплексларда ёнғин чиқиши сабаби, кўпинча: олов билан эҳтиётсизлик билан муносабатда бўлиш, электротармоқлари, электр жиҳозларнинг носозлиги, ресторандаги иссиқлик ушловчиларнинг ўз вақтида тозаланмаслиги, эксплуатация технологик

жараёнларининг бузилиши, таъмирлаш ва бошқа ишларда ёнгин хавфсизлик қоидаларига риоя этмаслик ҳисобланади.

Шу билан бирга номерлардаги телевизорлар ёритиш ускуналари ва чиқиш ҳолатлари ҳам сабаб бўлиши мумкин.

Шунинг учун ҳам буларнинг олдини олиш учун турли профилактик ишларни ташкил этиш керак бўлади. Аввалам бор, ишлаб чиқариш интизомини кўтариш, ёнгинга қарши қаттиқ режимни ўрнатиш, ҳар бир ҳодисани чуқур ўрганиш, хабарини бериш лозим.

Меҳмонхона ходимларини ёнгини сезиш қобилиятини ошириш мақсадида махсус ўқитиш, ёнгин хавфсизлиги қоидаларини бажаришни талаб қилиши лозим.

Ёнгинга қарши профилактика, деганда меҳмонхонада яшовчилар ҳаётини ёнгин хавфсизлигини таъминлаш, бино ва бойликларни сақлаш, ёнгиндан огоҳлантириш ва ёнгин бўлган пайтга мувофақият билан уни бартараф этишни билиш тушунилади.

Меҳмонхонада олдиндан эвакуация йўллари, ёнгинга қарши қўланиладиган воситалар (тутун чиқиш, лифт тахтаси ҳаво йўллари, ёнгин автоматик қурилмалари суз ҳолатда бўлишни таъминлаш лозим. Меҳмонхона коридорида, зина майдончаларида эвакуация чиқиш эшиклари устида «чиқиш» деб символик равишда одамнинг зинапоядан югураётган тасвири, ҳаракат стрелкаси кўрсатилиши лозим.

Барча меҳмонхона қават эвакуация режаси тузилиб, эшигининг орқасига кўринадиган жойларида осиб кўрсатиши лозим.

Ушбу режада қандай қилиб ёнгин, ёнгин вақтида зудлик билан чиқиб кетиш йўли кўрсатилган бўлиши керак.

Эвакуацияни ўрнатилган телекоммуникацион система орқали навбатчи администраторлар ваҳима қилмасдан эълон қилишлари лозим.

Меҳмонхона персонали вақти-вақти билан ёнгин хавфсизлиги ўқитилиб, асосий ёнгинга қарши қўланиладиган олов ўчиргичлар (ОХП-10,

ОП-М, ОП-9мм, улар кўпикли, угле кислоталари бўлиши мумкин)нинг қўлланилишини ўрганиши керак.

Меҳмонхоналарда электржихозлар носозлиги сабабли ёнғинларни бартараф этиш учун, мунтазам равишда уларнинг созлигини текшириб туриш керак.

Меҳмонхонанинг ҳар бир ходим ўзининг лавозими мажбуриятларидан ташқари, яна ёнғин хавфсизлиги қоидаларини, ёнғиндан сақланишни қутқарув ишларини ташкил этиш билиши шарт.

Бунинг учун ҳар бир қаватда бу бўйича жавобгар шахслар тайинланиб керакли жойларда ёзиб қўйилиши лозим.

Меҳмонхоналарда қабул қилишда, албатта ёнғин хавфсизлиги инструкцияси билан таништириш, огоҳлантириш лозим ва улар карточкаларига бу ҳақда имзо қўядилар.

Меҳмонхоналарда кўп ҳолда ёнғин бўлиши сабабли, кечки навбатчиларнинг жойларида бўлиши, ушлаб қолмасликлари қаттиқ талаб этилади. Чунки, ёнғин бўлган тақдирда улар меҳмонхоналарни, ёнғинга қарши тизимларни хабардор этишлари, эвакуацион эшикларини очишлари, унга қарши дастлабки ҳаракатни ташкил этишлари сўралади. Эвакуацияни айнан ёнғин қаердан пайдо бўлган бўлса, шу ердан бошлаш керак.

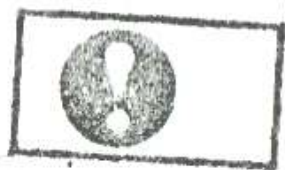
Кўпгина замонавий меҳмонхоналарга ёнғин автоматик сигнализацияси ўрнатилган. Шунинг, учун марказий станциясига навбатчи электрик бўлиш лозим. Ёнғин ҳақида сигнал бўлса, уни қабул қилиш (ёзиб олиш) қаердан эканлиги аниқлаши, зудлик билан ёнғин ҳимояси тузилмасига хабар бериш, меҳмонхона навбатчисига айтиш, мунтазам равишда келаётган сигналларни кузатиб аниқлаб бериш сўралади. Унинг мажбурияти эслатма сифатида ёзилиб иш жойининг кўринадиган жойига қўйиш керак.

Администрация ходимлари меҳмонларнинг келиши олдида номерларнинг тайёрлигини хоналар санитар ҳолатини, керакли инвентарлар билан контактланганлигини, шу билан бирга техник воситалар ҳолатини, электр асбобларнинг ва электрожихозлар созлигини текшириши лозим.

Меҳмонхонада фавкулотда ёнғин хавфсизлиги режимини ўрнатишда, меҳмонларни хавфсизлик тўғрисида эслатиб қўйиш ўта муҳим ҳисобланади.

Шунинг учун, ҳар бир меҳмонхонада, яшовчилар учун эслатма тузилди ва унда ёнғин хавфсизлиги тўғрисида таклифлар ва ёнғин вақтида ўзини тутиш қоидалари кўрсатилади.

3.3.1-расмда «Президент» меҳмонхонасида бажарилган эслатма шакли берилган.



Ҳурматли меҳмонлар!

Сизни ёнғин хавфсизлик қоидаларига риоя этишингизни сўраймиз



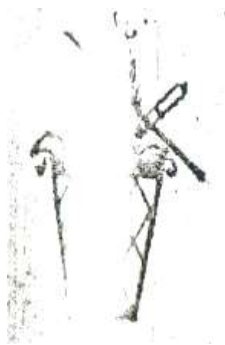
Лифт кабинасида ёқилган сигарета (папирос) билан чиқишга рухсат этилмайди



Номерда электр иситиш асбоблардан (кофе қайнатгич, дазмол ва ҳ.к.) илтимос фойдаланг

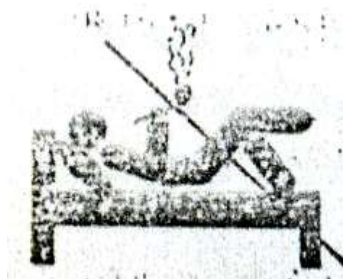


Сизга эслатамиз, ёндирилган тортер ва стол устки лампаларни ёнувчи материаллар билан ёпиш хавфли ҳисобланади



Қоғоз корзинасига ўчирилмаган сигарета (папирос)ни ташламанг. Кулдондан фойдаланинг

Номерда портловчи ва тез ёнувчи материалларни келтириш ва сақлаш мумкин эмас

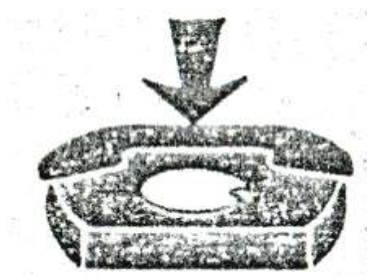


Ишонамизки, сиз қворотга чўзилиб сигарета (папирос) чекмайсиз ва ўчирилган сигарета (папирос)ни қўймайсиз.

Бу жуда хавфли!



Номердан чиқаётганингизда, телевизор, кондиционер, ёритгич лампаларни ўчиришни унутманг!



Ёнғин чиққанида албатта, зудлик билан 01 ёки 233-3301 телефониға қўнғирок қилинг.

Администрация

3.3.1-Расм. «Президент» меҳмонхонасида бажарилган эслатма шакли.

Ушбу эслатмани меҳмонхона номерларида, кўринадиган жойда ёки телевизор, совутгич устида қўйилади.

Замонавий меҳмонхоналарда етарли миқдорда ёнғин хавфсизлигини таъминловчи, ёнғин учун жиҳозлар билан таъминланган бўлиш лозим. Буларга: гидрантлар, махсус мослама, шланглар, брантеятлар, аланга ўчиргич киради ва улар доимо шай ҳолатда бўлиши керак.

Хулоса ва таклифлар

Диссертация ишида кузатилган меҳмонхоналарда хизматлар самарадорлигининг таҳлили ва уни ошириш йўлларини ўрганиш қуйидаги хулосаларни қилишга имконият берди:

1. Ҳозирги кунга келиб мамлакатимизда туризм ва у билан бевосита боғлиқ бўлган меҳмонхона хўжалиги хизматларини ривожлантириш иқтисодий тараққиётнинг устувор йўналиши сифатида давлат сиёсати даражасига кўтарилган. Туризмни ривожлантириш учун зарур ташкилий, ҳуқуқий, иқтисодий механизмлар яратилиб, ҳукуматимиз томонидан тегишли меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар қабул қилинди ва бу йўналишдаги ишлар ҳозир ҳам давом этмоқда.

2. Туризм ва меҳмонхона хўжалиги бир соҳасининг таркибий қисмларидир. Меҳмонхонага эҳтиёжнинг ошиб бориши бевосита туризмнинг ривожланиши билан боғлиқдир. Меҳмонхоналар фаолиятининг кенгайиши ўз-ўзидан содир бўлмайди. Жаҳон амалиётидан маълумки, туризмни ривожлантириш орқали мамлакат иқтисодиётининг ўсишга, кам тараққий этган ҳудудларнинг ривожланишига, аҳоли бандлигининг ошишига, аҳоли маданиятининг юксалишига олиб келади.

3. Туризм ва меҳмонхона хизматлари мамлакатимизда сезиларли иқтисодий ўсишга эга. 2013 йилда 117,2 %га ўсган. Бундан кўриниб турибдики, Ўзбекистон Республикасида барча хизматларнинг ўсишига нисбатан (114,6 %) туризм хизматлари кўп бўлган. Энг юқори суръатда ривожланган хизматлар орасида қурилиш (134,3%), соғлиқни сақлаш (130,3) ва молия-банк (129,4%) хизматлари бўлиб, уларнинг ўсиши ўртача 130-134 %ни ташкил қилган (1.1.1-жадвал).

4. Ўзбекистонда 2000 йилда мамлакат ЯИМ 3,8 % ўсган бўлса, туристик хизматларнинг ўсиш суръати 31,6 %ни ташкил қилган. 2010 йилда ЯИМ 8,5 %га ошган бўлса, туристик хизматларнинг ҳажми 18,7 %га ошган. 2012 йилга келиб ЯИМнинг ўсиш суръати 8,2 %ни ташкил қилган бир паллада туристик маҳсулотлар 23,4 %га ошган. Ушбу кўрсаткич 2013 йилда

мос равишда 8,0 ва 17,2 %ни ташкил қилади. Булардан ҳам кўриниб турибдики, мамлакат иқтисодиётида меҳмонхона хизматларининг йилма-йил ўсиш суръати анча юқори (1.1.2-жадвал).

5. Самарқанд вилоятининг жами хизматлар таркибида Самарқанд шаҳрида яратилган хизматларнинг улуши 2013 йилда 44,1 фоизни ташкил этган бўлса, бу кўрсаткич 2014 йилга келиб 2013 йилга нисбатан 11,2 пунктга ошган. Худди шундай туристик хизматларнинг ҳам деярли 98,5 фоизи айнан туристик хизматлар ҳиссасига тўғри келиши бежиз эмас, чунки барча туристик тарихий бино-иншоотлар ва меҳмонхоналар айнан Самарқанд шаҳрида жойлашган (2.2.1-жадвал).

6. Самарқанд шаҳрида туристик хизматларнинг улуши 2014 йилда 2013 йилга нисбатан -0,6 пунктга камайган. Бунга асосий сабаб, 2013 йили Самарқанд шаҳрида “Шарқ тароналари” халқаро мусиқа фестивалининг ўтказилганлигидир (2.2.2-жадвал).

7. Самарқанд шаҳрида 2012-2014 йиллар мобайнида меҳмонхоналар сони 94 тага етган бўлса, улардаги хоналар сони 2404га ва ўринлар сони эса 4778 тани ташкил қилган. Бу кўрсаткичлар эса шаҳарда ҳар йили ўртача 17-18 та янги меҳмонхоналар қурилаётганлигидан далолат беради (2.2.3-жадвал)

8. Самарқанд шаҳрида меҳмонхона хизмати кўрсатиш соҳасида бир қатор ижобий натижаларга эришилган бўлсада, лекин соҳада ҳали ҳал қилиниши лозим бўлган бир қатор муаммолар мавжуд. Бу муаммоларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- Вилоятнинг бошқа шаҳар ва туманларига ушбу соҳани олиб кириш ишлари етарли даражада ташкил этилмаганлиги;
- замонавий меҳмонхоналарнинг фақат Самарқанд шаҳрида мавжудлиги;
- меҳмонхона ва туристик хизмат кўрсатиш соҳаларига инвестициялар киритилишининг камлиги;
- меҳмонхона ва туристик хизмат кўрсатиш соҳасида малакали кадрларнинг етишмаслиги;

- “Хизмат кўрсатиш тўғрисида”ги Қонуннинг мавжуд эмаслиги ва бошқ.

9. Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар самарадорлигини оширишнинг имкониятларини ишга солиш учун қуйидаги тадбирларни амалга ошириш мақсадга мувофиқдир:

➤ Самарқанд шаҳрини туризм бўйича очик иқтисодий ҳудудга айлантириш ва унинг рекламасини йўлга қўйиш.

➤ Хорижий туристларнинг қизиқишига қараб қўшимча хизмат кўрсатиш тизимини такомиллаштириш ва сервис сифатини халқаро андозалар даражасига кўтариш.

➤ Янги туристик маршрутларни, шу жумладан экологик туризм бўйича ҳам яратиш ва улардан самарали фойдаланишни йўлга қўйиш.

➤ Дунё талабларига жавоб берадиган янги меҳмонхоналар, кемпинглар ва дам олиш зоналарини қуришни янада кенгайтириш, улардаги хизмат нархларини туристларнинг талабидан келиб чиққан ҳолда оптимал тарзда ушлаб туриш механизминини яратиш.

➤ Туристлик меҳмонхоналарни жиҳозлаш, уларнинг моддий-техника базасини замонавий ҳолатга келтириш учун маҳаллий сифатли маҳсулотлар ишлаб чиқиш каби муҳим тадбирларни амалга ошириш лозимдир.

➤ Шаҳарда туризмни ривожлантиришнинг барча инфратузилмаларини шакллантириш ва уларни жаҳон андозалари даражасига кўтариш лозим.

10. Хулоса ўрнида шуни айтиш мумкинки Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналар самарадорлигини оширишда қуйидаги ишларни амалга ошириш лозим:

✓ туризм инфратузилмасини ривожлантириш масалаларида марказий ва маҳаллий ижроия органлари, шунингдек давлат ва хусусий секторнинг ўзаро ҳамкорлигини фаоллаштириш;

✓ туристик менежментининг самарали шакллари жорий этиш;

✓ соҳа динамикасини кузатиш, илмий асосланган прогнозларни ишлаб чиқиш учун статистик ҳисоб ва ҳисоботлар тизимини такомиллаштириш;

✓ туристик ва меҳмонхона хизматлари сифатини халқаро стандартлар даражасига кўтарилишига эришиш; ихтисослаштирилган туристик зоналарини тузиш ва такомиллаштириш.

Юқорида қайд этилган тадбирларни амалга ошириш Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналар самарадорлигини ошириш ва хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларини ривожлантириш ҳамда давлат томонидан қўллаб – қувватлаш механизминини янада такомиллаштириш имконини беради.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

I. Ўзбекистон Республикаси Қонунлари

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. Т.: Ўзбекистон. 2014 йил.
2. Ўзбекистон Республикасининг Қонуни: Ўзбекистон Республикасида мулкчилик тўғрисида, 1990 йил 31 октябрь.
3. Ўзбекистон Республикасининг Қонуни: Давлат тасарруфидан чиқариш ва хусусийлаштириш тўғрисида, 1991 йил 19 ноябрь.
4. Ўзбекистон Республикасининг Қонуни: Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида, 1993 йил 6 май.
5. Ўзбекистон Республикасининг Меҳнат Кодекси. – Т.: Адолат, 1996.
6. Ўзбекистон Республикасининг Қонуни: Тадбиркорлик фаолияти эркинлигининг кафолатлари тўғрисида, 2000 йил 25 май.
7. Ўзбекистон Республикасининг қонуни: Хусусий корхона тўғрисида, 2003 йил 11 декабрь.

II. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармонлари ва Қарорлари

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасида “2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги 2006 йил 17 апрелдаги ПҚ-325-сонли қарори
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасида 2010 йилга қадар хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар ҳақида”ги 2007 йил 21 майдаги ПҚ-640-сонли қарори
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 10 майдаги “2012-2016-йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш Дастури тўғрисида”ги ПҚ-1754-сонли Қарори
4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2013 йил 17 апрелдаги “2013-2016 йилларда қишлоқ жойларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини жадал ривожлантириш юзасидан қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” ги ПҚ-1957-сонли Қарори.
5. Каримов И.А. Биздан озод ва обод Ватан қолсин.Т.2.- Т.:Ўзбекистон, 1996.
6. Каримов И.А. 2014 йил юқори ўсиш суръатлари билан ривожланиш, барча мавжуд имкониятларни сафарбар этиш, ўзини оқлаган ислохатлар стратегиясини изчил давом эттириш йили бўлади. Халқ сўзи. 2014 йил 18 январь.
7. Каримов И.А. 2015-йилда иқтисодиётимизда туб таркибий ўзгаришларни амалга ошириш, модернизация ва диверсификация жараёнларини изчил давом эттириш ҳисобидан хусусий мулк ва хусусий

тадбиркорликка кенг йўл очиб бериш – устувор вазифамиздир. //Халқ сўзи, 2015 йил 17 январь.

III. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг Қарорлари

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Маҳсулот иш,хизмат)ларни ишлаб чиқариш ва сотиш харажатларининг таркиби ҳамда молиявий натижаларни шакллантириш тартиби тўғрисида Низом». 1999 йил 5 февралдаги 54-сон қарори билан тасдиқланган (кейинги ўзгартириш ва қўшимчалар билан).
2. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг "Меҳнатга ҳақ тўлашнинг ягона тариф сеткасини янада такомиллаштириш тўғрисида" Қарори. 2009 йил 21июль. №206.

IV. Илмий монография, ўқув қўлланма ва дарсликлар

1. Абдукаримов Б.А., Мусаев Б.Ш. Коммунал хизматларни ташкиллаштириш аҳолига қулайликлар яратиш омили.-Т.: “Фан ва технология”, 2007.
2. Даль В.И. Толковый словарь великорусского языка. 2-е изд. М., 1982. Т.IV.
3. Котлер Ф. Маркетинг-менежмент // Экспресс-курс. 2-е изд. / Перевод с англ. Под ред. Божук С.Г. Спб.: Питер. 2005..
4. Макконнелл К.Р, Брю С.Л. Экономикс: Принципы, проблемы и политика. В 2 Т.: Пер. С англ. Т. 2. – Таллин, 1993.
5. Файзиев Э.С. Сервис тизими фаолияти асослари. Ўқув қўлланма. Самарқанд. “Зарафшон”, 2010.
6. Пардаев М.Қ., Очилов И.С. Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарида самарадорликни ошириш йўллари. Монография.“Иқтисод молия”, 2011.
7. Қудратов Ғ.Х., Пардаев М.Қ., Абдукаримов Б.А. Сервис ривож – аҳолининг бандлигини таъминлаш ва фаровонлигини ошириш омили. Услубий тавсия. Т.: «Fan va technology», 2007.
8. Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Монография. Профессорлар М.Қ.Пардаев ва Х.Н.Мусаевлар таҳрири остида. “Иқтисод молия”, 2008.
9. Ўзбек тилининг изоҳли луғати. 4-жилд. Т.: «Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси” Давлат илмий нашриёти. 2008.

V. Илмий мақолалар ва конференция тезислари

1. Салимов Ш.С., Низомов Ф.Р. “Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарда хизматлар сифатини яхшилаш йўллари” // “Хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиш муаммолари” мавзусидаги республика анъанавий илмий-амалий конференцияси Самарқанд 2014-й. 28-30 апрел, 205-206 бетлар.

2. Артиков З.С., Низомов Ф.Р. “Самарқанд вилоятида туризм соҳаси ривожланмоқда” (“Иқтисодиёт ва халқимиз ҳаёт сифатини юксалтиришда хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг долзарб муаммолари” мавзусидаги республика анъанавий илмий-амалий конференцияси Самарқанд 2015-й. V-қисм 20-21 феврал)

Интернет сайтлари:

1. www.ziynet.uz.
2. www.lex.uz.
3. www.stat.uz.
4. [www. google.co.uz](http://www.google.co.uz)
5. www.referat.uz (Рефератлар тўплами)
6. www.glossary.ru