

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA O‘RTA
MAXSUS TA’LIM VAZIRLIGI**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Fakultet: Servis va turizm

Kafedra: Xalqaro turizm va turizm servisi

«Himoyaga tavsiya etildi»
Kafedra mudiri,
i.f.n. R.S.Amriddinova

Bayonnoma № 10.25 may 2016 y.

**5610200 - «Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish»
ta’lim yo‘nalishi**

**MXT-112 guruh talabasi Qurbonova Zarnigor Odiljonovna
“BOZOR IQTISODIYOTI SHAROITIDA MEHMONXONA
FAOLIYATI SAMARADORLIGINI OSHIRISH YO‘LLARI
("O‘ZBEKTURIZM" MK MA’LUMOTLARI ASOSIDA)"
mavzusidagi**

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Ilmiy rahbar: katta o‘qituvchi, i.f.n. F.U.Tursunov

SAMARQAND – 2016

MUNDARIJA:

	Kirish.....	3
I-BOB.	O‘ZBEKISTONDA MEHMONXONA XO‘JALIGINI RIVOJLANTIRISH HOLATI.....	6
1.1.	Mehmonxona xo‘jaligini rivojlantirish tendensiyalar.....	6
1.2.	Mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirishda xorijiy sarmoyalarning ahamiyati.....	12
1.3.	Mehmonxona xo‘jaligini rivojlantirishning mintaqaviy imkoniyatlari.....	16
II-BOB.	O‘ZBEKISTONDA MEHMONXONA XO‘JALIGINI HOLATI VA TAHLILI.....	24
2.1.	Mehmonxona xizmatlar bozorining ahvoli.....	24
2.2.	Mehmonxona korxonalari tomonidan biznesni samarali hisob yuritish tizimi.....	27
III-BOB.	MEHMONXONA FAOLIYATI SAMARADORLIGINI OSHIRISH MUAMMOLARI VA UNI HAL ETISH YO‘LLARI.....	33
3.1.	Mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirish muammolari	33
3.2.	Mehmonxona samaradorligini ifodalovchi ko‘rsatkichlarni baholash.....	36
3.3.	Mehnat xavfsizligi tadbirlarini yaratish va ularning ijtimoiy iqtisodiy samaradorligi.....	40
	Xulosa.....	48
	Takliflar	49
	Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati.....	51

KIRISH

Mavzuning dolzarbligi. Hozirgi vaqtda jahonning yetakchi davlatlari taraqqiyoti uchun sanoat rivojlanishidan keyingi bosqich xos bo'lib, bu bosqichda iqtisodiy o'sish omillarining roli va o'rnini o'zgarimoqda. An'anaviy hisoblab kelingan uch: mehnat, yer, kapital omillariga fan-texnika taraqqiyoti omili ham qo'shildi, axborot va bilimlar esa eng muhim resurslarga aylandi. Innovatsion iqtisodiyot bevosita ana shu asosda shakllanib, ushbu iqtisodiyotda inson va uning salohiyati hal qiluvchi rol o'ynamoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimov O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi Qonunchilik palatasi va Senatining qo'shma majlisidagi ma'ruzasida ta'kidlaganidek: "...islohotlarimizning mantiqi va izchilligi, ularning eng zamonaviy bozor normalariga muvofiqligini baholash iqtisodiyotni boshqarish tizimini yanada chuqurlashtirish, takomillashtirish va liberallashtirish bo'yicha jiddiy ehtiyoj mavjudligini ko'rsatmoqda"¹.

Inson taraqqiyoti konsepsiyasi inson taraqqiyotini investitsiyalashni ikki tomonlama jarayon sifatida ko'rib chiqadi. Bir tomondan, bu inson imkoniyatlarini salomatlikni mustahkamlash, bilim olish, kasbiy ko'nikmalarni takomillashtirish orqali kengaytirish. Boshqa tomondan bu ishlab chiqarish maqsadlari, madaniy, siyosiy faoliyati uchun kishilarning o'zlashtirgan bilimlaridan o'rnida foydalanishdir. Ushbu nuqtai nazardan inson taraqqiyoti konsepsiyasi, bo'lg'usi iqtisodchilar, tadqiqotchilar, jamoatchilik va biznes-ma'murlar guruhlarini o'rtasida uni qo'llash usuli va uslublarini o'rganish va targ'ib etish masalasi dolzarbdir.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.Karimov 2012 yilda mamlakatimizni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari hamda 2013 yilga mo'ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisidagi ma'ruzasida aholining ish bilan bandligini ta'minlash

¹ Каримов И.А. Мамлакатимизда демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси. Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси Қонунчилик палатаси ва Сенатининг қўшма мажлисидаги маърузаси. – Т.: Ўзбекистон, 2010. - 56 б.

bo'yicha quyidagilarni alohida ta'kidlab o'tdilar: "Har qaysi oiladagi farovonlik, yurtdoshlarimizning hayotga bo'lgan munosabati, pirovard natijada butun jamiyatimizning barqarorligi, avvalo, odamlarimizning qanday ish bilan ta'minlangani, o'z mehnatiga yarasha munosib maosh olishiga bog'liqdir"².

Mamlakatimizda 300 dan ziyod kurortlar, 40 dan ziyod sihatgohlar, yuzlab dam olish o'ylari mavjud³. Ammo bu ob'ektlarning aksariyati turizm sohasiga jalb qilinmagan. Biroq, juda ko'p kurortlarimiz ajoyib xushmanzara joylarda joylashgani bilan birga ko'pgina kasalliklarga davo hamdir. Lekin ta'kidlangandek, reklamaning yaxshi yo'lga qo'yilmaganligi, turistlarning ushbu joylarga umuman jalb qilinmaganligi birorta kurort ob'ektlarini xalqaro maydonga, dam olish zonasiga aylantira olgan emasmiz. Bu ham hali ancha ishlarni amalga oshirish lozimligidan dalolat beradi.

Bizning mamlakatimizga turistik yo'l bilan kelish istagini bildirgan xorijliklarning soni 10,0 mln. kishini tashkil qiladi. Bu juda katta imkoniyat, endigi vazifa ana shu imkoniyatdan oqilona foydalanishda.

O'zbekistonning yana bir muhim xususiyati shundaki, undan «Buyuk ipak yo'li» o'tgan bo'lib, uning markazi ham shu hudud hisoblanadi. Agar buni tiklab «Buyuk ipak yo'li bo'ylab» degan bitta marshrut tashkil qilinsa, bu ham turistlarni jalb qiladigan katta imkoniyat hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishining maqsadi bozor iqtisodiyoti sharoitida mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirish bo'yicha nazariy va amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Qo'yilgan maqsadni amalga oshirishda qo'yidagi **masalalar** ko'rib chiqildi:

- ✓ Mehmonxona xo'jalining rivojlantirish tendensiyalar;
- ✓ Mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirishda xorijiy sarmoyalarning ahamiyati;

² Каримов И.А. Бош мақсадимиз – кенг қўламли ислохотлар ва модернизация йўлини қатъият билан давом эттириш. // "Халқ сўзи" газетаси, 2013 йил 19 январь, № 13 (5687).

- ✓ Mehmonxona xo‘jaligini rivojlantirishning mintaqaviy imkoniyatlari;
- ✓ Mehmonxona xizmatlar bozorining ahvoli;
- ✓ Mehmonxona korxonalari tomonidan biznesni samarali hisob yuritish tizimi;
- ✓ Mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirish muammolari;
- ✓ Mehmonxona samaradorligini ifodalovchi ko‘rsatkichlarni baholash.

Bitiruv malakaviy ishining ob’ekti sifatida “O‘zbekturizm” MK viloyat bo‘limi hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishining predmeti iqtisodiyotni modernizatsiya qilish sharoitida turizm bozorida mehmonxona xizmatlarini rivojlantirish jarayonlarining nazariy va amaliy asoslari bilan bog‘liq ijtimoiy va iqtisodiy munosabatlar tizimidan iborat.

Bitiruv malakaviy ishining metodlari. Iqtisodiy va boshqaruv jarayonlarini tadqiq etish, qiyoslash, tizimli yondashuv, mantiqiy statistik tahlil, ijtimoiy so‘rovnoma va ekspert baholash usullardan foydalanildi.

Bitiruv malakaviy ishining nazariy-uslubiy asosi. Bitiruv malakaviy ishida O‘zbekiston Respublikasi qonunlari, mamlakatimiz Prezidenti I.A.Karimov asarlari, O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarorlari, O‘zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi, O‘zbekiston Respublikasi Davlat soliq qo‘mitasi, «O‘zbekturizm» Milliy kompaniyasi, O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasining me‘yoriy va yo‘riq hujjatlari, shuningdek, tadqiqot ishida mamlakatimiz va xorijiy iqtisodchi olimlarning mavzu doirasidagi ilmiy ishlari, tavsiyalari va ularda qo‘llanilgan uslubiy tamoyillar asos qilib olindi.

Bitiruv malakaviy ishining tuzilishi kirish, uchta bob, xulosa, foydalangan adabiyotlar ro‘yxati va ilovalardan iborat. Uning xajmi ___betdan iborat.

I-BOB. O‘ZBEKISTONDA MEHMONXONA XO‘JALIGINI RIVOJLANTIRISH HOLATI

1.1. Mehmonxona xo‘jaligini rivojlantirish tendensiyalar

Bugungi kunda dunyoda 30 mingdan ziyod turli otellar mavjud. Aniqrog‘i, bu ko‘rsatkich "Reed Travel Ggour" nashriyoti tomonidan chop etilgan "Offical Hotel Guide-96" katalogida ko‘rsatilgan. Bu mehmonxonalaridagi umumiy nomerlar soni 12 mln. ni tashkil qiladi.

Evropa mintaqasida nomerlar soni ko‘p. Ikkinchi o‘rinda Amerika va undan so‘ng Sharqiy Osiyo turadi. Mehmonxonalar qurish tobora avj olib bormoqda. 1995 yilda AQShning o‘zida 82 ming o‘rinli mehmonxonalar qurib bitirildi. Jadal qurilishlar turistlar ko‘p boradigan joylarda davom etyapti. Bu Janubi - sharqiy Osiyo orollari, masalan, Bali (Indoneziya) va Pxuket (Tailand) dadir. Yirik mehmonxona tizimi tomonidai qiziqish Maldiv Respublikasi va ba’zi Afrika mamlakatlaridan ham ko‘zatilmokda.

Dunyodagi eng yirik otel Tailandning Pataya shahrida joylashgan "Ambassador City Jomitien"dir. U 5100 nomerli bo‘lib, 40 km atrofidagi maydonni egallaydi. Jadvalda ko‘rsatilishicha, 20 ta eng yirik otellarning 13 tasi Las - Vegasda joylashgan. Zamonaviy Las-Vegas alohida yirikligi bilan farqlanadi. Yakindagina eng yirik deb hisoblangan (masalan, 1515 o‘rinli "Caesuras Palace") bugun 20 ta eng yirik otellar ro‘yxatiga ham kirmay qoldi.

Las-Vegas - bu umume’tirof etilgan xordik sanoatining lideri sanaladi. Shaharda 50 ta kazino bo‘lib, ularning ko‘pi otel hududlarida joylashgan. Ushbu otellardagi apartamentlar o‘lchami va qulayligi jihatidan eng katta va yaxshisidir. Bunda mini- basseynlar, bir nechta yirik teleekranlar, 2 va undan ortiq xonalar, hol va yotokxonalar, oshxona hamda barlar mavjud. Bunday apartamentlar binoning alohida ajratilgan tomonida joylashtirilgan va xususiy ya’ni atab qo‘yilganjoy (bron qilish) xizmatiga ham ega.

Dunyo bo'yicha eng yirik otellar

Mehmonxona nomi	Joylashgan o'ri	Nomerlar soni
"Ambassador City Jomtien"	Tailand	5100
"MGM Grand"	Las-Vegas	5005
"Excalibur"	Las-Vegas	4032
"Flamingo Hilton"	Las-Vegas	3642
"Las Vegas Hilton"	Las-Vegas	3174
"The Mi-age"	Las-Vegas	3049
"Monte Carlo"	Las-Vegas	3014
"Treasure Island"	Las-Vegas	2900
"Bally's"	Las-Vegas	2814
"Circus Circus"	Las-Vegas	2793
"Imperial Palace"	Las-Vegas	2636
"Luxor"	Las-Vegas	2523
"Hilton Hawaiian Village"	Gonolulu	2523
"Stardust"	Las-Vegas	2335
"New York Hilton"	Nyu-York	2131
"Disney's Carribean Beach Resort"	Orlando	2112
"Riviera"	Las-Vegas	2109
"Disney Dixie Landing"	Orlando	2048
"Hyatt Regency"	Chikago	2033
"Hotel Parque Ten-Bell"	Las-Galletas (Ispaniya)	2004

Ularning narxi 1000 dollardan 25000 dollargachadir. Ba'zan kazinoga keladiganlar u yerda eng qimmat nomerdan ham oshiqroq mablag'ni tashlab ketadilar. Shuning uchun bunday mehmonxona xodimlarining eng asosiy vazifasi avvalo mijozning talab va istaklarini qondirishdan iborat.

Hozirda jahon bo'yicha mehmonxona o'rinlarning soni 17,5 milliondan ortib ketgan. Ularning 37,8 foizi Yevropada, 35 foizi Amerikada, 22,2 foizi Osiyo va Okeaniyada, 2,8 foizi Afrikada va 2,2 foizi O'rta Sharq mintaqasida joylashgan. Dunyo mamlakatlari bo'yicha tahlil qilinadigan bo'lsa, mehmonxonalarning aksariyati AQSH, Yaponiya, Italiya, Germaniya, Xitoy, Fransiya, Meksika, Kanada, Tailand Gresiya, Avstriya, Indoneziya, Avstraliya, Rossiya, Turkiya va Argentina mamlakatlarida joylashgan. qolgan mamlakatlarning birortasining egalik qilayotgan o'rinlarining soni dunyo bo'yicha umumiy ko'rsatkichning 1 foizga etmaydi.

O'rin	Mamlakat	Jahon umumiysidagi hissasi
1	AQSH	24,1
2	Yaponiya	9,0
3	Italiya	5,6
4	Germaniya	5,1
5	Xitoy	4,7
6	Frantsiya	3,4
7	Meksika	2,6
8	Kanada	2,1
9	Tailand	1,8
10	Gresiya	1,8
11	Avstriya	1,8
12	Indoneziya	1,5
13	Avstraliya	1,1
14	Rossiya	1,0
15	Turkiya	1,0
16	Argentina	1,0

Inson sayohat qilishni boshlagandan buyon uydan tashqarida qayerda bo'lishidan qat'i nazar, boshpana va ovqatlanishga ehtiyoj sezadi. Bunday talablarni qondirish uchun keyinchalik turistik korxona va tashkilotlar paydo bo'ldi.

Hozirgi kunda O'zbekistonda turizmning milliy modelini shakllantirish jarayoni ketmokda. Mutaxassislarning fikricha, respublikada har yili turistlar okimining 15% ga ko'payishi kutilmokda, bu Butunjahon turistik tashkilotining taxminlariga nisbatan ikki marotaba ko'pdir. Turizm milliy iktisodiyotning istikbolli soxalaridan biriga aylanmokda, mamlakatning ichki yalpi mahsulotidagi ulushi 0,4% tashkil qiladi.

O'zbekiston katta turistik imkoniyatlarga ega. Bu yerda 20 dan ortiq mehmonxonalar faoliyat ko'rsatmokda. Ulardan 50 % xalqaro talablarga javob beradi.

Shuningdek, 14 ta turbazalar va kempinglar mavjud. Mehmonxona fondi 8,6 ming xonadan iborat bo'lib, ulardan 7 000 tasi yil davomida ishlaydi. 2000 yil boshiga kelib turizm sohasida 6,7 ming kishi band edi. 2000 yilda turistik korxonalar tomonidan 730 ming kishiga, shu jumladan 350 ming chet ellik turistlarga xizmat ko'rsatilgan. Xisob-kitoblarga ko'ra 2005 yilda turistlar okimi 1,5 mln. tashkil qilishi, shundan 750 mingi chet ellik turistlar bo'lishi, chet ellik turistlarga xizmat ko'rsatish xajmi 2 mlrd. AQSH dollariga yetishi muljal qilinmokda. Shu jumladan, "O'zbekturizm" milliy kompaniyasi turistik korxonalari 150,5 mln. AQSH dollarlik xizmat ko'rsatishlari ko'zda tutilmokda. Respublikaning eksport imkoniyatlarini rivojlantirish uchun 2005 yilga kadar quyidagi bir qator tadbirlarni amalga oshirish rejalashtirilmokda: turizm bo'yicha ochik iktisodiy hududlarni barpo qilish; xorijiy turistlarning okimlari va qiziqishlariga karab qo'shimcha xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish, yangi turistik marshrutlarni yaratish va ulardan samarali foydalanishni yo'lga qo'yish, yangi mehmonxonalar, kempinglar, dam olish zonalarini qurish, turistik

mehmonxonalar va hujaliklarni jihozlash uchun mahsulotlar ishlab chiqish bo'yicha investitsiya loyihalarini tayyorlash.

O'zbekiston bo'yicha turistik marshrutlar qadimgi Ipak yo'li shaharlari bo'yicha sayohatni va ko'plari YUNESKO tomonidan kuriklanadigan 4000 mingdan ortiq me'moriy yodgorliklarni ziyorat qilishni o'z ichiga oladi. Turistik agentlik kuyoshli hullarning issiklik ufurib turgan yo'llari bo'ylab, mangu erimaydigan korli chukqilardagi changi trassalari bo'ylab, ovchilik, deltaplanda uchish va alpenizm kabi turli sayohatlarni taklif qiladilar. "Marko Polo izidan", "Kuyosh karvoni", "Buyuk Ipak yo'li karvoni" kabi kizikarli marshrutlar taklif qilinadi.

Xorijiy tajribalarni hisobga olgan holda ilgor yo'nalishlarning respublika konsepsiyasiga asoslangan holda turizm infrato'zulmasini rivojlantirish siyosatini olib borish "O'zbekturizm" milliy kompaniyasiga yuklatilgan. 1993 yil ko'zida "O'zbekturizm" milliy kompaniyasi Butun jahon turistik tashkilotiga a'zo bo'ldi va o'sha kundan boshlab O'zbekistonni "Buyuk Ipak yo'li" xalqaro loyihasining muvofiqlashtiruvchi markaziga aylantirishni o'z oldiga maqsad qilib qo'ygan. Toshkentda BTT va YUNESKO boshchiligida BTTning "Buyuk Ipak yo'li" xalqaro seminari bo'lib o'tdi. Uning Registon maydonida bo'lib o'tgan kuchma yig'ilishida Samarqand deklaratsiyasi qabul qilindi. Mazkur loyiha davomi sifatida 1995 yildan beri har yili "Ipak yo'li bo'ylab turizm" xalqaro turistik yarmarkasi o'tkazib kelinmoqda. Unda ishtirok etuvchi ishtirokchilar soni 100 tadan 170tagacha ko'paydi. O'zbekistonning turistik tashkilotlari milliy turistik mahsulotni xalqaro bozorga olib chiqish borasida tinmay izlanmoqdalar. Ularning Londondagi, Berlindagi, Milandagi va Moskvadagi yirik turistik yarmaka-birjalarida muntazam ravishda ishtirok etishlari buning dalilidir. BTTning Tehron va Yaponiyadagi "Buyuk Ipak yo'li"ga bag'ishlangan seminarlarida O'zbekiston xalqaro loyiha davomi sifatida geografik va muvofiqlashtiruvchi markazi deb e'lon qilindi.

Respublikamizning turizm sohasida olib borayotgan faoliyati BTTning 1997 yil oktyabr oyida Istambulda bo'lib o'tgan 12-Bosh assambleyasida munosib baholanib, O'zbekiston Fransiya va Italiya davlatlari bilan bir qatorda Butunjahon turistik tashkilotining Ijroiya qumitasiga a'zo etib saylandi. Turizm sohasida chet ellik hamkorlar bilan bir necha investitsiya loyihalari amalga oshirildi.

Xorijiy hamkorlar ishtirokida 5 yuldo'zli "Interkontinental", 4 yuldo'zli "Lya Meridian", 4 yuldo'zli "Xilton", 3 yuldo'zli "Sheraton" mehmonxonalari qurildi, "O'zbekiston", "Shodlik" mehmonxonalari tubdan qayta ta'mirlandi va xorijiy boshqaruvga topshirildi. Xivadagi "Xorazm" mehmonxonasini ta'mirlash ishlari tugatildi, Buxorodagi "Buxoro" mehmonxona majmuasi to'liq jihozlandi.

Ammo, dastlabki hisob-kitoblar respublikada turizmning to'laqonli infrato'zulmasini barpo qilish uchun qo'shimcha mablag'lar zarur ekanligini ko'rsatdi. Ushbu mablag'lar xorijiy kompaniyalarning sarmoyalari hisobiga olinishi rejalashtirilmokda.

Toshkent shahridagi "Chorsu", Samarqand shahridagi "Samarqand" mehmonxonalarini ta'mirlash, Buxoro, Navoiy, Samarqand shaharlarida avtoservis majmualarini qurish rejalashtirilmoqda.

Tarixiy, me'moriy va arxeologik yodgorliklarning soni 7587 tani tashkil etadi. Ushbu ob'ektlardan deyarli 2000tadan oshig'i davlat tomonidan qo'riqlanadi. Bizning ma'lumotlarga ko'ra barcha yodgorliklarning 50% chet ellik turistlarda katta qiziqish o'yg'otadi.

Ammo hozirgi kunga kelib ularning 300tasi faoliyat ko'rsatmoqda. Xalqaro marshrutlarga kiritilgan 80 ta yodgorlik xorijiy turistlarda ayniqsa katta qiziqish o'yg'otmoqda. Yodgorliklarning 75 % dan ortig'i respublikaning markaziy turistik shaharlarida joylashgan. Bunday yodgorliklar Toshkent shahrida-114 ta, Samarqandda 221 ta, Xivada 310 tani tashkil etadi.

1.2. Mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirishda xorijiy sarmoyalarning ahamiyati

Samarqand, Buxoro, Xiva shaharlaridan tashqari Shahrisabz, Farg‘ona, Qukon shaharlarida ham turizmni faol rivojlantirish mumkin. Ayniqsa Farg‘ona vodiysi o‘zining serhosil bog‘lari, paxta dalalari, ipakchiligi, tog‘ bilan o‘ralganligi va sharqona bozorlari bilan turistlarda katta qiziqish uyg‘otishi mumkin.

Ipakchilik markazi hisoblangan Marg‘ilon shahrida "Ipak olami" marshrutini ishlab chiqish mumkin. Unda ipak qurtidan boshlab to'quvchilik jarayonlarigacha bo‘lgan bosqichlarni hikoya qilib berish, ipak gazlamalari va kiyimlarni ishlab chiqarishning madaniy hamda ishlab chiqarish tarixini yoritib berish mumkin bo‘ladi.

O‘zbekistondagi tarixiy, me‘moriy va arxeologik yodgorliklarning hozirgi kundagi holati, unga turistlar bora olishi darajasiga ko‘ra baholanib, to‘rt guruhga bo‘lingan. Yodgorliklarni bunday guruhlarga bo‘lish respublikada mavjud yodgorliklardan to‘g‘ri foydalanish darajasi qanday ekanligini, ulardan foydalanishni noto‘g‘ri yo‘lga qo‘yish mamlakatga qo‘shimcha valyuta kelishga to‘sqinlik qilishini aks ettiradi. Turistik yodgorliklar guruhlarga quyidagicha bo‘linadi:

1. Turistlarda katta qiziqish o‘yg‘otuvchi, eng ommabop yodgorliklar 140 tani tashkil qiladi. Ular a‘lo darajada saqlangan bo‘lib, to‘liq faoliyat ko‘rsatadi. Yil davomida O‘zbekistonga Yevropadan keluvchi turistlarning deyarli 80 % ularga albatta borib kelishga harakat qilishadi.

2. Yil davomida faoliyat ko‘rsatmaganligi sababli turistlar tomonidan ba‘zida ziyorat qilinishi mumkin bo‘lgan yodgorliklar 180 tani tashkil qiladi. Mazkur guruhdagi tarixiy va me‘moriy yodgorliklar xorijiy turistlarda o‘rtacha qiziqish o‘yg‘otadi. Ular mavsumiy faoliyat ko‘rsatib, zudlik bilan ta‘mirlashni talab qiladi.

3. Ta‘mirlanayotgan va hozirgi kunda turistlar tomonidan ziyorat qilinmayotgan yodgorliklar mavjud. Ular 200 tadan ortiq. Turli moliyaviy

manbalar yordamida ta'mirlash ishlari faol olib borilmoqda. Respublikada ushbu maqsadlarda davlat byudjetidan maqsadli mablag'lar ajratiladi. Masalan, 1997 yilda faqatgina Buxoro shahrida 40 ta yodgorlikni ta'mirlash uchun 100 mln. so'mdan ortiq mablag' ajratildi. Xuddi shunday yo'l bilan o'tgan 2003 yilda Samarqand shahridagi 30 tadan ortiq yodgorlik ta'mirlandi. Bunday maqsadli mablag'lar barcha viloyatlardagi tarixiy va me'moriy yodgorliklar uchun ajratilgan.

4. Ta'mirlash ishlari olib borilayotganligi sababli ya'ni 3-5 yillar davomida faoliyat ko'rsatmaydigan yodgorliklar. Hozirgi kunda ularni ta'mirlash uchun mablag'lar yetishmayapti. Ular taxminan 500 tadan ortiqni tashkil qiladi. Lekin kelajakda ular turistlarda qiziqish o'yg'otishi lozim. Xukumat tomonidan mazkur yodgorliklarni ta'mirlash uchun moliyaviy manbalarni shakllantirish ishlari olib borilmoqda. Ushbu yodgorliklarning ko'plari arxeologik bo'lib, oldin izlanishlar olib borish, so'ngra esa ta'mirlashni talab qiladi. Masalan, Afrosiyob, Varaxsha, Chust va boshqalar.

O'zbekistonga kelgan xorijiy turistlarning umumiy sonidan 61,1 % Samarqandga, 34,5 % Buxoroga va 24,5 % Xivaga tashrif buyurganlar. Bitta turist bir necha shaharga tashrif buyurishini hisobga olgan holda quyidagilarni belgilash mumkin: ikkita shaharga (Toshkent-Samarqand va Toshkent-Xiva) 59% borgan, uchta shaharga (Toshkent-Samarqand-Buxoroga)-40,3% borgan. Bundan barcha kelayotgan turistlarning yarmidan ko'pi Toshkent shahridan tashqari faqatgina bitta shaharga tashrif buyurib ortlariga qaytadilar degan xulosaga kelish mumkin. Xorijiy turistlarning mamlakatga va yodgorliklarga qayta tashrif buyurishi quyidagi ma'lumotlarda aks ettirilgan: 2000 yil davomida 5 % turistlar O'zbekistonga qayta tashrif buyurishgan ulardan 20-30 % gina Toshkent shahriga qayta kelishgan. Bu qayta tashrif buyurishning juda past darajasini tashkil qiladi. Shuning o'ziga turistlarni jalb qilish uchun qo'shimcha tadbirlar ishlab chiqish lozimligini ko'rsatadi. Mehmonxona va servis xizmatlarini kengaytirish yordamida

turmahsulot sifatini oshirish, shuningdek mavjud yodgorliklarning qabul qila olish imkoniyatlarini oshirish kabi tadbirlar shular jumlasidandir.

Mehmonxonaning qabul qila olish imkoniyatlariga baho berish ham katta ahamiyatga ega. Mehmonxonalarda joy taklif qilish imkonlari tahlil qilinganda mehmonxona hujaligini ta'mirlash birlamchi vazifalardan biriga aylanishi lozimligini ko'rsatdi.

Restoranlar, barlar, bufetlar va boshqa qo'shimcha xizmatlardan qo'shimcha fonda olishga harakat qilinmaganligi sababli ko'p hollarda har bir turistdan yoki har bir mijozdan qo'shimcha daromad olish imkoni boy berilmokda. Barlar ko'p hollarda qorong'i va toza bo'lmagan holda, mijozlar uchun taklif qilinayotgan xizmatlar va tovarlar bilan tanishish uchun sharoitlar yaratilmagan bo'ladi. Ofitsiantlar ko'p hollarda sekinlik bilan va e'tiborsiz xizmat ko'rsatadilar, bu esa mijozlarning kamayishiga olib keladi. Xizmat ko'rsatish byurosi xodimlari mijozlar bilan ishlashni bilmaydilar. Mijozlar bilan kelisha olmaslik va qo'shimcha sharoitlar yarata olmaslik natijasida qo'shimcha daromad olinmay qoladi. Turistlar va mijozlarning e'tiborini o'zlariga jalb qilish choralarini ko'rgan holda, mehmonxona boshqaruvchilari va xodimlari kam harajat qilgan holda ko'proq daromad olishga erishishlari mumkin.

Mehmonxona va restoran boshqaruvchilari turistlarga sifatli xizmat ko'rsatishda malakali xodimlar tanlash naqadar muhim ekanligini yaxshi tushunishlari lozim. Xodimlarning mehmonxona va restoran sohasidagi bilimlarini kuchaytirish turizm infratuzilmasini rivojlantirishda, yangi mehmonxonalar va restoranlar paydo bo'lgani sayin va turistlar soni ko'paygan sayin juda muhim ahamiyatga ega bo'lib boradi.

Mehmonxona va restoran boshqaruvchilari malaka oshirish bo'yicha tashabbus ko'rsatishlari ularning bizneslariga, shuningdek O'zbekistonning turistik biznesiga foyda keltiradi.

Ovqat tayyorlash bilimi asosi hisoblanadi. Lekin ko'p turistlar O'zbekistonda mavjud mahsulotlardan to'liq foydalana bilish tajribasi

yetishmayotganligidan shikoyat qiladilar. Tayyorlangan taomlar ko‘pincha ishtaxa ochuvchi bo‘lmay, mijozlarda yaxshi taassurot qoldirmaydi. O‘zbekiston restoranlarining xodimlari zamonaviy turistlarning ovqatlanish borasidagi talablarini bilishlari va o‘z ish faoliyatlarida ulardan foydalana olishlari lozim. Masalan, taomlar turkumiga yog‘i kam bo‘lgan yoki umuman yog‘siz bo‘lgan taomlarni, shuningdek parhez taomlarini kiritishlari lozim. Ovqatlarning turlari juda kam, ularning turlari va ko‘rinishlari o‘rtasida katta farq yo‘q. Masalan, bir ko‘rinishda juda yog‘li bo‘lib ko‘rinadigan taomlar, go‘shtli taomlarning bir - biriga o‘xshash turlari, bir-birini takrorlovchi salatlar, sifatsiz desertlar va h.k. Bir qator mehmonxonalarning restoranlarida mijozlarga tanlash imkonini qoldirmagan holda turkum taomlar taklif qilinadi. Restoranlarda xizmat ko‘rsatish darajasi juda past bo‘lganligi sababli mijozlarni qondira oluvchi darajada boshqaruvchilik qobiliyati degan taassurot qoladi. Ofitsiantlar o‘z e‘tiborlarini asosan faqat bitta vazifaga, u ham bo‘lsa mijozga taomni yetkazib berishga qaratadilar, ammo mijozga e‘tiborli munosabatda bo‘lgan holda ularga quvonch olib kelib, ehtiyojlarini qondirishlari mumkin ekanligi haqida o‘ylamaydilar. Mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash bo‘yicha reja asosida ish olib borish, muammoni yaxshi hislatlardan biriga aylantiribgina qolmay, balki restoranlarning daromadlarini ko‘paytirishga olib keladi.

Bo‘lajak turistlarning ovqatlanishi masalasiga kelsak, yangi restoranlar va ovqatlanish shahobchalariga ko‘proq e‘tibor karatish, yangi korxonalar barpo qilish, yangi ish joylari va turistlar uchun yangi ob‘ektlarini yaratish uchun yaxshi imkon beradi.

Turizm va mehmonxona ho‘jaligi sohalarida statistika talab darajasida tashkil qilinmaganligi sababli o‘z vaktida zarur choralarni qo‘rish uchun mehmonxona hujaligidagi axvolni ko‘zatib borish muammoga aylanib qolgan. Boshqaruvchilarning hisobotlari va statistik ma‘lumotlar eskirgan. Ushbu hisobotlarda mehmonxonada ish faoliyati qanday borayotganligini aks ettiruvchi va tezkor qarorlar qabul qilish uchun zarur bo‘lgan ma‘lumotlar (nomerlarning

bandligi va ularning kundalik, xaftalik, oylik, chorakdagi va yil davomidagi bandliklarining foiz darajalari) berilmaydi. Aynan shu ma'lumotlar kelajakdagi maqsadlar va byudjetlarni belgilashda o'ta muhim ahamiyatga egadir.

Mehmonxonalar mijozlar haqidagi ma'lumotlarni saqlamaydilar va tartibga solmaydilar va natijada bozorning turli sektorlaridagi faoliyat haqida to'liq ma'lumot ololmaydilar.

1.3. Mehmonxona xo'jaligini rivojlantirishning mintaqaviy imkoniyatlari

Turistik, shu jumladan mehmonxona xizmatlarini tashkil qilish modelini Janubiy Koreya misolida qo'rib chiqib, uni O'zbekistondagi turistik va mehmonxona xizmatlari bilan solishtirar ekanmiz, biz mehmonxona xizmatlarining samarali marketingini ishlab chiqarishga yordam beruvchi imkonlarga baho berishimiz zarur. Bunda turizm va mehmonxona hujaligining rivojlanishi va iqtisodiy o'sishi imkonlariga baho berish, ishlab chiqarishni mehnat, yer va kapital kabi omillaridan kelib chiqqan holda tahlil qilinishi lozim. Turistik biznesda yer omilining o'rnida milliy iqtisodiyotning geografik hududi yoki agarda turistik ob'ektlar mamlakat ichida alohida chegaralangan holda joylashgan bo'lsa, u holda mana shu ob'ektlarning geografik joylashgan o'rinlari hisoblanadi.

Iqtisodiy omillar bilan bir qatorda tarixiy-madaniy yodgorliklarning tarkibi va ahamiyati orqali belgilanuvchi omillarni kapital deb hisoblash mumkin. Ochiq osmon ostidagi qadimgi muzey-shaharlar Samarqand, Buxoro, Xiva, Fargona va Toshkent O'zbekistonda turizm rivojlanishi uchun qulay maskanlar hisoblanadi. Chunki IX, XIV, XVI asrlardagi me'moriy yodgorliklarning asosiy qismi aynan mana shu shaharlarda joylashgan. Aynan shu joylarda tarixiy turizmni, bilish turizmni rivojlantirish maqsadga muvofikdir. Undan tashqari mutaxassislarni e'tiborlarini jalb qilishi mumkin bo'lgan boshqa joylar ham mavjud, masalan, Surxondaryodagi Budda sajdagoxi qazilmalari, shuningdek O'zbekistonda dam olish, davolanish va sport maskanlari juda ko'p. Binobarin, sport turizmining tog' turizmi, alpenizm, tog'-chang'i sportining barcha ko'rinishlari, deltaplanerizm,

tog' daryolari bo'ylab qayiqlarda so'zish kabi aynan keng tarqalmagan turlarini rivojlantirish imkonlari mavjud.

O'zbekistonda turli millatlarning istiqomat qilganligi sababli O'zbekistonda turistlarning millatlariga nisbatan sog'lom muhit bo'lganligi sababli, xalqaro turizmni muvaffaqiyatli rivojlantirish uchun ijtimoiy-psihologik sharoit mavjuddir.

Aholining 60 % qishlok joylarda joylashganli tabiiy, madaniy-etnografik va davolash turizmni rivojlantirish uchun muhim ahamiyat kasb etadi. O'zbekistonda xalqaro turizmni rivojlantirishning iktisodiy-siyosiy imkonlari ham mavjud.

Milliy investitsiya dasturida davlat quyidagi asosiy yo'nalishlarni belgilab bergan:

- engil va to'qimachilik sanoati;
- qayta ishlov sanoati;
- xalqaro turizm va mehmonxona ho'jaligi.

Aynan mana shu yo'nalishlar bo'yicha davlat kafolati ostida chet eldan sarmoyalar kelib to'shadi, ya'ni mana shu yo'nalishlardan O'zbekistonga sarmoyalar to'siqsiz kelib to'shadi. Davlat mahalliy va markaziy organlar orqali turizmni har tomonlama qo'llab - quvvatlaydi. Oxirgi yillarda turistik xizmatlarni sotish natijasida samarali natijalarga erishildi. Shu yil O'zbekistonga kelib tushgan mablag'lar 15 mln. AQSH dollardan oshdi. Bozor iktisodiyoti sharoitida narx-navoni belgilash mexanizmni rivojlantirishga baho berish quyidagilardan iborat:

- O'zbekiston Respublikasining xalq hujaligining barcha tarmoqlari bo'yicha narx-navo siyosati bozordagi talab va taklifdan kelib chiqadi;
- yashash uchun muhim bo'lgan non va shakar mahsulotlarining narxlarigina davlat tomonidan nazorat qilib boriladi;
- turistik xizmatlarning narxlari talab va taklifdan kelib chiqqan holda erkin ravishda shakllantiriladi.

Xalqaro turizmni rivojlantirish uchun qulay bo'lgan imkonlardan yana biri, bu O'zbekistonda asosiy tibbiy xizmatlar bepul va quyidagi yo'nalishlar bo'yicha

ko'rsatilishidir, afsuski bu haqida turistlar O'zbekistonga kelganlaridan so'nggina biladilar:

- barcha turistik majmualarda turistlarga maxsus tashkil qilingan tibbiyot shaxobchalarida birinchi tibbiy yordam ko'rsatiladi;
- sanitariya va gigiyena me'yorlariga rioya qilish O'zbekiston Respublikasi Sog'likni saqlash vazirligining SESlari tomonidan nazorat qilib boriladi;
- yuqumli kasalliklarning odini olish bo'yicha muntazam ravishda ish olib boriladi. Nafaqat hozirgi zamonda balki qadimdan Turkistonda tibbiyot o'ta rivojlangan bo'lgan, Yevropada va jahonning boshqa davlatlarida Gippokrat va Eskulap kabi mashhur bo'lgan Abu Ali ibn Sino ham O'zbekistonda istiqomat qilgan.

Tojikiston va Afg'oniston davlatlarining chegaradosh bo'lishlariga karamay, O'zbekiston xukumatining olib borgan siyosati natijasida O'zbekistonda osuda xayot hukm surmoqda. Turizmni barqaror rivojlantirish uchun barcha sharoitlar yaratilgan. Davlatimiz rahbariyati nafaqat xalqining, balki O'zbekistonga mehmon bo'lib kelganlarning ham xavfsizliklarini qo'riqlash kafolatini beradi.

Kelajakda, Afg'oniston davlatida barqarorlik o'rnatilganidan so'ng O'zbekistondan Fors kurfazigacha avtomobil yo'lini qurish rejalashtirilmokda, bu chet el davlatlari bilan iktisodiy, shu jumladan turistik aloqalarni rivojlantirish imkonini beradi. Bozorda faoliyat ko'rsatuvchi turoperatorlar O'zbekturizm vakolatxonalariga to'liq ishonch hosil qilsalar, ular bilan hamkorlik qilish uchun tayyordirlar.

Jamoatchilik bilan aloqalar yetarli darajada yo'lga qo'yilgan bo'lsa, u holda ob'ekt haqidagi ma'lumotlarga bo'lgan ehtiyojning oshishiga olib keladi. Buning uchun muxsus adabiyotlar, tegishli ofislar va boshqaruv tizimi darkordir.

Vakolatxonalarning keng tizimini tashkil qilish juda qimmatga tushishi mumkin. Shuning uchun ham eng muhim yo'nalishlar bo'yicha vakolatxonlar ochish zarur. Birinchi galda e'tibor Janubiy Koreyaga, keyin esa Germaniya,

Fransiya, Buyuk Britaniya, AQSH, Yaponiya, Rossiya davlatlariga karatilishi lozim. Maxsus adabiyotlarga tuxtaladigan bo'lsak, shuni aytish lozimki, so'nggi yillarda O'zbekistonda bir qator qimmat broshyuralar nashr qilindi. Ammo ulardagi ma'lumotlari bir-birlariga mutanosib emas, shuningdek qaysi maqsadda chiqarilganligiga javob bermaydi. Ma'lumot eng tez o'zgaruvchi va eskiruvchi tovar hisoblanadi. Shuning uchun ham taqdim qilishda qimmatga tushuvchi nashrlardan foydalanish maqsadga muvofik emas.

Shu kunga qadar chiqarilgan adabiyotlar yetarli darajada axborotlarga ega emas. Internet tizimi tobora kengayib borayotganligiga qaramay, chet eldagi mijozlar O'zbekiston haqida ma'lumot olishga qiynalmoqdalar. Ko'pincha turistlar kartalarni topish qiyin bo'layotganligiga shikoyat qiladilar. Reklama adabiyotlarini nashr qildirish juda qimmatga to'shayotganligi sababli, Yevropadagi va boshqa milliy turistik tashkilotlar o'z broshyuralariga reklama e'lonlarini joylashtirmokdalar.

O'zbekiston turistik ob'ekt sifatida ya'ni ma'lum vaqt davomida xorijiy turoperatorlar faoliyatiga mute bo'ladi. U hali ko'p miqdorda yakka turistlarni qabul qilishga tayyor emas. Shunday ekan turoperatorlar bilan hamkorlikni rivojlantirish bizning respublikamiz uchun o'ta muhimdir. "O'zbekturizm" MK mana bir necha yildirki jahonning yirik turistik anjumanlarida ishtirok etib kelmokda. Aynan mana shunda anjumanlarda O'zbekistonning turistik mahsulotini targ'ib qilish va uni turli davlatlarning turoperatorlariga tanishtirish imkoni bo'ladi. Masalan, hozirgi kunga kelib, O'zbekiston Italiya bozori uncha yaxshi tanish emas. Milanda o'tkaziladigan yarmarkalarda ishtirok etish mana shu holatni o'zgartirish mumkin. Shuningdek Moskvada, Sankt-Peterburgda, Parijda, Utrextda o'tkaziladigan yarmarkalarda ham ishtirok etishni tashkil qilish kerak. Ushbu yarmarkalar turistik mahsulot bilan tanishtiribgina kolmay, balki turizm mavzusida ijod qiluvchi jurnalistlar bilan aloqalarni o'rnatishga ham yordam beradi.

Shunday qilib, ular jamoatchilik bilan aloqani ushlab turishga xayrixoxlik qiladilar. Xorijiy turoperatorlar bilan hamkorlikni yo'lga qo'yishda O'zbekistonda

turistik xizmatlarni taklif qiluvchi tashkilotlar bilan birgalikda faoliyat olib borish yaxshi samara beradi. Xalqaro yarmarkalarda ishtirok etishda ushbu tashkilotlardan ham vakillar ishtirok etishini ta'minlash zarur. AQSH esa yarmarkalarda qatnashish imkonini bermaydi. Shunday ekan ularni amerikalik turoperatorlarni O'zbekistonga taklif qilish va ular uchun tanishtiruvchi turlarni tashkil qilish g'oyat muhimdir. Ushbu muammoni hal qilishning yana bir yo'li bu to'laqonli faoliyat ko'rsatuvchi turoperatorlar ishtirokida seminarlar qtkazishdir. Hozircha har yil Toshkent shahrida o'tkazilayotgan xalqaro turistik yarmarka xorijiy turoperatorlar uchun seminar vazifasini bajarmoqda. Vaholanki, ushbu yarmarkada taklif qilingan turoperatorlarning barchasi ham ishtirok etmayapti. Bunga sabab ular yarmarkada ishtirok etish bilan bog'lik bo'lgan barcha harajatlarni o'zlari koplashlari zarur bo'lmoqda. Shunday holat davom etar ekan Toshkent xalqaro turistik yarmarkasi muvaffaqiyatga ersha olmaydi.

Shunday qilib, mehmonxona hujaligining jahon bozoriga kirib borish uchun marketing tadbirlarining mukammal ishlab chiqilgan mexanizmidan foydalanish zarur bo'ladi. Buning uchun turoperatorlar va ushbu mexanizmlar bozoridagi holat haqida to'liq tasavvurga ega bo'lish lozim.

Mamlakatning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishida aholiga xizmat ko'rsatuvchi sohalarning o'rni va roli sezilarli bo'lib, bunda turizmning ahamiyati boshqa xizmat ko'rsatish sohalariga qaraganda yuqori sur'atlar bilan rivojlanish darajasi bilan belgilanadi. Shuning uchun ham keyingi yillarda O'zbekistonda turizmni rivojlanishi bilan bog'liq bo'lgan masalalarga juda ham katta e'tibor berilib, uning turistik salohiyatidan samarali foydalanish yo'llari shakllanmokda va qaror topmokda.

Ma'lumki, jahon turizmi bugungi kunda iqtisodiyot sohalari ichida daromad keltirishi bo'yicha eng yuqori o'rinlardan birini egallaydi, mehnatga layoqatli aholini ish bilan bandligini ta'minlab, ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish ko'rsatkichlarini yuqori bo'lishini taqozo etadi va shu jihatdan ham u har doim barqaror rivojlanishga moyil. Shuning uchun ham turizm sohasi jadal

rivojlanayotgan mamlakatlar, birinchi navbatda, bu turistik faoliyatining asosiy yoʻnalishlaridan biri sayyohlarni joy bilan taʼminlash masalasini hal qilish yoʻllarini qidirmokda va uni barqaror rivojlanish jarayonlariga eʼtiborini qaratishmokda. Shuning hisobiga u yoki bu mamlakatga turist sifatida tashrif buyuruvchilar soni yildan–yilga koʻpayib bormoqda.

Biroq shuni eʼtirof etish kerakki, bu jarayon har doim oʻzining obʼektiv va subʼektiv rivojlanish qonuniyatiga ega boʻlib, undan maqsadli foydalanish lozim boʻladi. Bunga amal qilgan koʻpgina mamlakatlarda turizmning rivojlanishi yuqori samara berib kelmokda. Bularni inobatga olib, mamlakatimizda mustaqillikning birinchi kunlaridan turizmni rivojlantirishga katta ahamiyat beridi.

Shuni taʼkidlash joizki, mehmonxonalarning soni va sifati xalqaro talablarga javob beradigan darajaga yetkazildi. Ammo tan olib aytishimiz kerakki, hali xorijiy mehmonlarga jahon andozalari talablariga javob beradigan xizmat tizimi, ayniqsa servis darajasi yetarlicha shakllangan emas.

Bularni inobatga olib, mamlakatimiz Prezidenti 2006 yil 17 aprel kuni “Oʻzbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat koʻrsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlari toʻgʻrisida”gi qaroriga imzo chekdi. Bu qaror xizmat sohasini rivojlantirish borasida oldingi olib borilgan ishlarni yanada aniqlashtirish va mamlakatda islohotlarni chuqurlashtirishga qaratilgan amaliy tabirlardan biri sifatida dunyoga keldi. Mazkur qarorning bajarilishini tahlil qilib, bir yildan keyin, yaʼni 2007 yil 23 mayda “Oʻzbekiston Respublikasida 2010 yilgacha boʻlgan davrda xizmat koʻrsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qoʻshimcha chora-tadbirlar toʻgʻrisida”gi Prezident qarori qabul qilindi.

Shuni alohida taʼkidlash kerakki, soʻnggi yillarda xizmat koʻrsatish va servis sohasini rivojlantirish boʻyicha izchil choralar koʻrilmoqda. Ammo taʼkidlanganidek, ular hali yuqori talab darajasida emas. Bu qarorlarning amalga oshirilishi xizmatlar bozori tarkibi xizmatlarning yangi istiqbolli turlari boʻlgan turizm, bank-moliya, sugʻoʻrta, axborot-kommunikatsiya xizmatlari va boshqalarni

rivojlantirish hisobiga takomillashib boradi va ularning ko'lamini keskin ko'paytirish imkonini yaratadi.

Shunday qilib, mamlakatimizda mustaqil bo'lgan yirik bir soha shakllandi. Hozirgi payda «O'zbekturizm» MKga qarashli 40 ga yaqin xo'jalik yurituvchi sub'ektlar, yuzlab xususiy turistik korxonalar faoliyat ko'rsatmoqda. Bularning ko'plari xorijiy turistik firmalar bilan bevosita hamkorlik qilib shartnoma asosida ish yuritmoqdalar. Hozirgi kunda birgina Samarqand shahrida turli mulk shakliga asoslangan 52ta mehmonxona ichki va xorijiy turistlarga xizmat qilmoqda.

Dunyo bozori tizimida xizmatlar bozorining borlig'i, mamlakatimizda ushbu soha mavqeining, uning kishilar hayot darajasi va sifatining yaxshilanishidagi o'rnining oshib borishi, 2010 yilga borib uning ulushi mamlakat YAIMda 49,0%ga yetishining ko'zda tutilganligi xizmat ko'rsatish sohasining keskin rivojlanishi ko'zda tutilganligidan dalolat beradi. Bu esa ushbu sohaning hamma tomonlarini ham nazariy, ham amaliy jihatdan atroflicha o'rganishni taqozo qiladi. Chunki, xizmat ko'rsatish sohasi ham bozor munosabatlarining shakllanishi va chuqurlashib borishi bilan takomillashib bormoqda. Bu sohada raqobat muhitining vujudga kelishi va rivojlanishi, uning iqtisodiy hayotga kirib borishi barcha iqtisodiy fanlar singari iqtisodiyot fanining oldiga ham yangi-yangi muhim vazifalarni ko'ymokda va muammolar tug'dirmokda. Bular safida mehmonxonalar servisining sifati va samaradorligini oshirish masalasi ham muhim o'rin tutadi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning 1995 yil 2 iyundagi 1162 raqamli «Buyuk ipak yo'li»ni qayta tiklashda O'zbekiston Respublikasining ishtirokini avj oldirish va respublikada xalqaro turizmni rivojlantirish borasidagi chora-tadbirlari to'g'risida»gi farmonida mamlakatimizda turistik resurslarni tadqiq qilish, ishga tushirish, bu resurslardan ichki va tashqi turizmni rivojlantirishda muntazam foydalanishni yo'lga qo'yish lozimligi alohida ta'kidlangan edi.

O'zbekistonga 2008 yilda bir millionga yaqin xorijiy turistlar tashrif buyurgan. Ammo ekspertlarning bahosiga ko'ra, O'zbekistonning turistik resurslari

yiliga o'rtacha 6 mln. kishini qabul qilish imkoniyatiga ega. Bu darajalarga erishish uchun turistik resurslardan oqilona, to'liq foydalanishga erishish, servis sifatini yaxshilash yo'llarini tadqiq qilishni taqozo qiladi. O'zbekistonning turistik salohiyati dunyo mamlakatlari orasida o'rtacha ko'rsatkichdan baland hisoblanadi. Demak, mamlakat eksportida va YAIMda turizmning ulushi yuqori bo'lishi kerak. Lekin hozirgi kunda O'zbekiston YAIMda turistik xizmatlarning ulushi 0,7% dan 0,9%gachani tashkil etadi. Bu ko'rsatkich ham mavjud turistik resurslardan samarali foydalana olmayotganligimizni bildiradi. Bu bevosita mehmonxonalarimizda servis sifatining pastligi bilan ham bog'liq.

Qayd qilish lozimki, bizda hozirgacha turizmni rivojlantirishda mehmonxonalarning o'rnini alohida ekanligiga, ularning jahon standartlari talablariga javob beradigan darajada emasligiga duch kelmoqdamiz. Bu holatni ijobiy baholab bo'lmaydi. Shuning uchun mavjud mehmonxonalarning servisi sifati va samaradorligini oshirish imkoniyatlarini to'liq ishga solish uchun ularni alohida tadqiq qilishni, ilmiy jihatdan asoslangan taklif va tavsiyalarni ishlab chiqishni taqozo qilmoqda. Bu tadqiqotlar mehmonxonalarning servisi sifati va samaradorligini halqaro andozalarga javob beradigan darajaga ko'tarishga qaratilishi lozim. Muammoning shu jihati mehmonxonalardan turizm faoliyatida unumli foydalanish chora-tadbirlarini tadqiq etish va ishlab chiqish masalasi bo'yicha bugungi kunda o'ta dolzarbligidan dalolat beradi.

II-BOB. O‘ZBEKISTONDA MEHMONXONA XO‘JALIGINING HOLATI VA TAHLILI

2.1. Mehmonxona xizmatlar bozorining ahvoli

O‘zbekiston haqli ravishda xorijiy turistlar uchun jozibali mamlakat hisoblanadi. Xitoyni Yevropa mamlakatlari bilan bog‘lovchi Buyuk Ipak yo‘li o‘tgan shaharlarda o‘rta asrlardan boshlab turli davrlarga taaluqli to‘rt mingdan ortiq arxitektura yodgorliklari mavjud. O‘zbekiston ko‘plab xorijlik turistlarni jalb qilish uchun boshqa resurslarga ega: cho‘l va qo‘riqxonalar, tog‘ cho‘qqilari va daryolar, mineral suv buloqlari.

Ammo hozirgi sayyohlar, hatto ekstremal turizm ishqibozlari ham qo‘layliklarga o‘rganib qolishgan. Agar sayyoh O‘zbekistonga tog‘ daryosi bo‘ylab baydarkada suzish uchun kelgan bo‘lsa, bu uning shu daryo qirg‘ogida tunab qolishga roziligini anglatmaydi. O‘zbekistonning tarixiy, madaniy obidalari bilan tanishish yoki mahalliy ishbilarmonlar bilan hamkorlik o‘rnatish uchun keladiganlar yanada ko‘proq qulayliklarni hohlashadi. Germaniyaning muvaffaqiyatli ishlayotgan turfirmalaridan birining vakilini aytishicha: «g‘arblik turistlar boshqalarning hayotini ko‘rishni yoktirishadi, lekin o‘zlarining odatiy hayotlari bilan yashashni istashadi». Ko‘pgina xorijlik mehmonlar ularning ehtiyojlari to‘liq qondirilmaydigan mamlakatga ozgina muddatga bo‘lsada borishni istashmaydi. Haqiqatdan ham, nima uchun ular o‘z ta’tillarini turli maishiy muammolarni hal qilishga sarflashlari kerak? Mehmondustlik sanoatining vazifasi O‘zbekistonga keladigan xorijlik mehmonlar maishiy noqo‘layliklarga duch kelmasligini ta’minlashdan iborat.

Mehmonduslikni insoniyatning fundamental tushunchalariga kiritish mumkin. Biologik jonzot bo‘lgan insonga planetada yashash doimo qiyin bo‘lgan. Yashash uchun u o‘zi doim yashaydigan joyi bo‘lgan uyini tark etishi lozim. Ayrim hollarda u bir necha kun, hafta, oy mobaynida uyidan uzoqda yashaydi. Unga «begona» kishilarning qo‘llab-quvvatlashi va yordami kerak bo‘ladi. Xuddi ana shu mehmondustlikdir.

Uebsterning lug‘atiga muvofiq mehmondustlik sanoati - bu mehmonlarga nisbatan do‘stona munosabat bilan ajralib turadigan mehmondustlik tamoyillariga asoslangan xizmat ko‘rsatish shakllaridan iborat tadbirkorlik sohasidir. Demak, mehmondustlik sanoatini mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmat ko‘rsatish bilan bog‘liq bo‘lgan xizmatlar bozorida ixtisoslashuvchi turli shakldagi tadbirkorlik deb tushunish mumkin.

Mehmondo‘stlik - bu mehmonda (mijozda) sizning korxonangiz (mehmonxona, turfirma, restoran, kafe va x.k.) haqida shahardagi eng yaxshi degan tushuncha hosil qiluvchi faoliyatdir.

Shuni doimo yodda tutish kerakki, Sizning korxonangiz raqobatchi korxonalar bilan o‘xshash xizmatlar ko‘rsatadi. Raqobatchilaringizdan nima bilan ajralib turasiz? Mijozlarga xizmat emas, mehmondo‘stlik ko‘rsatadigan xizmatchilar bilan. Mijozga xizmat ko‘rsatilganda, unga fakat u so‘ragan va talab qilgan narsa beriladi. Mijozga mehmondo‘stlik ko‘rsatilganda esa mehmondan nima kerakligi so‘raladi va uning istagi bajariladi.

Shuni esdan chiqarmaslik kerakki mijoz siz bilan shaxsan gaplashyaptimi, qo‘ng‘iroq qilyaptimi, yoki xat orqali yozishyaptimi qat’iy nazar u sizning tashkilotingizda asosiy rol o‘ynaydi. Xizmat ko‘rsatishning ushbu qoidasi qanday bajarilishiga qarab mehmonxonalar tasniflanadi.

Mehmonxonalarni tasniflashning umumiy mezoni mavjud emas. Har bir davlatning o‘z tasnifi mavjud. Har qanday holda ham mehmonxonalarning kategoriyasi xonalardagi uskunalar va binoning texnik ta’minoti darajasiga bog‘liq bo‘lgan ko‘rsatilayotgan xizmatlarning turiga ko‘ra belgilanadi. Turli davlatlardagi mehmonxona xizmatlari standartlariga qandaydir o‘xshashlik kiritish uchun Jahon turizm tashkilotining kotibiyati «Mehmonxonalarni tasniflash kriteriyalarini xalqaro moslashtirish bo‘yicha maslahatlar» ishlab chiqqan. Unda bino, xonalar, jihozlar, mebellar, energiya va suv ta’minoti, isitish, sanitariya, xavfsizlik, aloqa, oshxona, mehmonxona xizmatlari va xizmat ko‘rsatuvchi personal bo‘yicha minimal talablar ko‘rsatilgan. Mehmonxonalar klassidagi farqni belgilash uchun

(*) (yulduz) belgisidan foydalaniladi. Mehmonxonalar uchun bir yulduzdan (eng past) besh yulduzgacha (eng yukori) kategoriyalar belgilangan. Turli kategoriyadagi mehmonxonalarga ko'yilgan minimal talablar ancha ko'pdir.

1998 yildan boshlab O'zbekistonda kichik va oilaviy korxonalar shaklidagi xususiy mehmonxonalar (B&B - ingliz tilida «yotok va nonushta» so'zini anglatadi) keng tarqala boshladi. Ularning xizmatidan turistlar bilan bir qatorda xalqaro tashkilotlarning vakillari ham foydalanmoldalar.

Oddiy xususiy mehmonxona ko'pincha milliy shakldagi hovlisi bo'lgan katta bir yoki ikki qavatli uydan iborat. Bunday mehmonxonalarda xonalarning soni 10-20 atrofida bo'ladi.

O'zbekiston Markaziy Osiyodagi turistik mintaqa bo'lib, yetarli miqdorda xalqaro standartlarga javob beradigan mehmonxonalarga ega. O'zbekistonda 200 dan ortiq mehmonxona ro'yxatga olingan. Ulardan xalqaro klassdagi 4-5 kategoriyali 7 mehmonxona majmui mavjud. Ular xorijiy investorlar ishtiroki bilan ko'rilgan va rekonstruksiya qilingan.

Intercontinental (Toshkent). Besh yulduzli mehmonxona, shaharning markazida joylashgan. Xonalar soni 246ta. Jumladan prezident apartamenti, 6 ta King Size shaklidagi xonalar. Xizmat ko'rsatish ob'ektlari: 4 restoran, banket zallari, kafe, ikkita bar, sauna, ochik va yopik basseymlar bo'lgan fitness markaz, guzallik saloni, biznes markaz, 500 kishiga mo'ljallangan konferens zal transport va x.k.

Markaziy (Toshkent) - to'rt yulduzli mehmonxona. Shaharning markazida joylashgan. Xonalar soni 251ta. Standart nomerdan prezident apartamentigacha 6 xildagi xonalarni taklif etadi. Xizmat ko'rsatish ob'ektlari: 3 restoran, banket zallari, kafe, ikkita bar, sauna, basseymlar, guzallik saloni, biznes markaz, kutubxona, sovgalar dukoni, sport zali, tennis korti, konferens zal transport va x.k.

Afrosiyob (Samarkand) - to'rt yulduzli mehmonxona. Samarkand shaharining markazida joylashgan. Xonalar soni 278ta. Standart nomerdan prezident apartamentigacha 6 xildagi xonalarni taklif etadi. Xizmat ko'rsatish

ob'ektlari: restoranlar, banket zallari, kafe, barlar, basseyn, guzallik saloni, biznes markaz, sovgalar dukoni, 300 kishiga mo'ljallangan konferens zal, transport.

Le Grand Plaza (Toshkent) - to'rt yulduzli mehmonxona. Shaharning markazida joylashgan. Xonalar soni 190ta. Bir yoki ikki xonali standart lyuks nomerlar. Xizmat ko'rsatish ob'ektlari: restoranlar, banket zallari, kafe, barlar, basseyn, guzallik saloni, biznes markaz, sovgalar do'koni, badiiy galereya, 600 kishiga mo'ljallangan konferens zal, ekskurslar tashkil etish, transport.

2.2. Mehmonxona korxonalari tomonidan biznesni samarali hisob yuritish tizimi

Mehmonxonaning moliyaviy xizmati quyidagi operatsiyalarni amalga oshiradi.

1. Mijozlarning schyotlari bo'yicha hisob-kitoblar. Har kuni (odatda tunda) mijozlarning barcha schyotlari bo'yicha hisob-kitoblar amalga oshiriladi.

2. Mehmonxonaning daromad oladigan har bir bo'linmasi bo'yicha kundalik daromadlarni hisoblash (har bir bo'linmada kassa o'z hisobini yuritadi).

3. Bosh direktorga taqdim etiladigan kundalik hisobot (Daily Report)ni to'zish. Ushbu hisobotda bo'linmalar bo'yicha olingan daromadlar, nomer fondining to'lishi va ayrim boshqa ko'rsatkichlar oldingi davrga taqqoslab ko'rsatiladi.

4. Haridlar bo'yicha hisob-kitoblar. Mehmonxonaning tegishli bo'linmasida viza kuyilgan schyot-fakturalar buxgalteriyaga kelib tushadi. Yetkazib beruvchilarga haq to'lash odatda oy oxirida amalga oshiriladi.

5. Mehnat haqini hisoblash va to'lash.

6. Moliyaviy hisob va boshqaruv hisobini yuritish.

Hozirda korxonalarda, shu jumladan mehmonxonalarda yuritiladigan hisobni boshqaruv hisobiga va moliyaviy hisobga ajratish qabulqilingan. Hisob yuritishning mazkur ikki turi o'rtasida anik chegara mavjud bo'lmasda

ma'lumotlarni boshqaruv hisobi yoki moliyaviy hisobga mansub deb topishning ba'zi bir mezonlarini belgilash mumkin.

Moliyaviy hisob asosan tashqi foydalanuvchilar uchun mo'ljallangan mehmonxona faoliyati natijalari haqidagi axborot bilan bog'liq. Mazkur axborot quyidagi foydalanuvchilarga mo'ljallangan:

- mulkdorga (agar uning o'zi mehmonxona boshqaruvchisi bo'lmasa) - u o'z korxonasining daromaddorligiga, o'zi yollagan boshqaruvchi kay darajada samarali ishlayotganiga baho berish uchun;
- soliq organlariga - soliqlarni hisoblash va to'lashning to'g'riligini nazorat qilish uchun;
- mablag bilan ta'minlovchilarga - ular mehmonxona tomonidan olingan kreditlarning qaytarilishi imkoniyatlariga baho berishi uchun;
- biznes bo'yicha hamkorlarga - o'zining ishonchliligi dalili tarikasida;
- har kandy manfaatdor shaxslarga - qonun hujjatlarining mehmonxonaning moliyaviy holati haqidagi hisobotlarni e'lon qilish talabiga muvofiq.

Boshqaruv hisobi faoliyatning moliyaviy natijalarini shakllantirish jarayoni: mehmonxona daromadlari va harajatlarining hisobini yuritish bilan bog'liq. Ushbu axborot, qoida tariqasida, faqat ichki foydalanish uchun mo'ljallanadi. Undan faqat mehmonxona menejerlari foydalana oladi. Boshqaruv hisobi ma'lumotlari boshqaruv karorlari qabulqilish uchun asos bulib xizmat kiladi. Milliy hisob yuritish standartlarining talablari aniq bajariladigan va ikki yoqlama qayd etish usuli qo'llaniladigan moliyaviy hisobdan farqli ularoqk, boshqaruv hisobida qattiq tartibga solish mavjud emas va buxgalter uchun qo'lay bo'lgan har qanday hisob yuritish tizimidan foydalanishga yo'l qo'yiladi.

Turli mamlakatlarning mehmonxonalarida qo'llaniladigan hisob yuritish tizimlari bir-biridan farq qiladi. Muayyan mehmonxonada qo'llaniladigan moliyaviy hisobot shakllari va tarkibi muayyan mamlakatlarning qonun hujjatlariga talablariga bog'liq bo'ladi. Shunga qaramay, AKShda va Yevropaning rivojlangan mamlakatlarida joylashgan barcha mehmonxonalarda qo'llaniladigan

hisob yuritishning ayrim umumiy qoidalar mavjud. O'zbekistonda mazkur qoidalar hozirda chet el ishtirokida tashqil etilgan, g'arb kompaniyalari tomonidan boshqariladigan mehmonxonalarda qo'llanilmokda. Kelajakda O'zbekiston Respublikasining barcha mehmonxona korxonalarini ana shunday hisob yuritish tizimiga o'tkazish mo'ljallanmokda. Uning asosiy qoidalariga qisqacha to'xtalib o'tamiz.

Mehmonxona tuzgan barcha bitimlar (ya'ni pul mablag'larining harakati bilan bog'liq bitimlar) qayd etiladigan birinchi hujjat kundalik hisob yuritish kitobi (Day Books) yoki operatsiyalar daftarlari (General Journal) hisoblanadi. Kundalik hisob yuritish kitobi (yoki Operatsiyalar daftarlari) buxgalter tomonidan har kuni to'ldirib boriladi. Odatda mehmonxonalarda bir nechta shunday kitoblar yuritiladi. Ularga xo'jalik operatsiyalarining muayyan turiga oid ma'lumotlar kiritiladi. Bular: Sotuvlar kitobi, Haridlar kitobi, Pul mablag'larining tushumi kitobi, Pul mablag'larini to'lash kitobi, Haridlarning qaytarilishi kitobi va b. Amalda mehmonxona tomonidan amalga oshiriladigan moliyaviy operatsiyalarning har bir turi bo'yicha alohida kundalik hisob yuritish kitobi yuritiladi.

Odatda kundalik hisob yuritish kitobida quyidagi ma'lumotlar qayd etiladi:

- xo'jalik operatsiyasi utkazilgan sana;
- xo'jalik operatsiyasining tavsifi;
- xo'jalik operatsiyasini o'tkazish uchun asos bo'lgan birlamchi hujjatga xavola;

- chaparasta xavola - mazkur operatsiya haqidagi axborot o'tkazilgan bosh kitob schyotlarining raqamlari (buxgalteriya hisobining asosiy tamoyili - ikki yoqlama qayd etish tamoyiliga ko'ra, har bir moliyaviy bitim ikkita schyotda aks ettirilishi shart. Ikki yoklama yozish tizimi sodir bo'lgan xo'jalik operatsiyasi bo'yicha tegishli summani bitta schyotning debet tomoniga va aynan shu summani ikkinchi schyotning kredit tomoniga qayd qilish dan iborat bo'ladi);

- mazkur xo'jalik operatsiyasi natijasida o'tkazilgan pul mablag'lari summasi.

Kundalik hisob yuritish kitobidan buxgalter foydalanadi. U mazkur kitobga o'zi foydali deb topgan boshqa har kanday ma'lumotni, misol uchun, o'z shaxsiy eslatmalarini kayd etishi mumkin. Bu kaydlar keyinchalik unga muayyan xo'jalik operatsiyasini amalga oshirish bilan bog'liq barcha tafsilotlarni eslash imkonini beradi.

Nomerlarning to'lish koeffitsiyenti (Occupancy Rate) mehmonxona faoliyatini tavsiflovchi muhim ko'rsatkich hisoblanadi. Ushbu koeffitsiyent hisobot davri (kun, hafta, oy, yil)da mavjud nomerlarning umumiy miqdoriga sotilgan nomerlar miqdorining nisbati tarzida hisoblanadi.

Hozirda jahonda mehmonxonalarning o'rtacha to'lish koeffitsiyenti ancha barkaror bulib, oxirgi yillarda 66-68% ni tashqil etmokda. 1999-yilda mehmonxonalar to'lishining eng yuqori ko'rsatkichlari Amsterdam (78%), Barselona (75%), Kopengagen (76%), London (80%) va Stokgolm (76%) mehmonxonalari qayd etilgan.

1. To'lash koeffitsiyenti sotilgan karavotlar uchun ham hisobot davrida mavjud karavotlarning umumiy miqdoriga sotilgan karavotlar miqdorining nisbati tarzida aniqlanadi.

2. Nomerlarning o'rtacha narxi (Average daily rate)ni hisoblashning ham ikkita varianti mavjud:

a) hisobot davrida sotilgan nomerlar miqdoriga nomerlar fondini sotishdan kelgan tushumning nisbatiga teng.

1999-yili jahonda sotilgan nomerlarning o'rtacha narxi 131,5 AKSH dollarini tashqil etdi. Ushbu ko'rsatkichga ko'ra Jeneva, London, Milan, Parij va Rim mehmonxonalari peshqadamlik qilayotir;

b) hisobot davrida mavjud nomerlar umumiy miqdoriga nomerlar fondini sotishdan kelgan tushumning nisbatiga teng. Tabiiyki, mavjud nomerlarning o'rtacha narxi deyarli har doim sotilgan nomerlarning o'rtacha narxidan past bo'ladi (ular nomerlar 100% to'langan holda teng bo'ladi). Mazkur ko'rsatkichdan ko'pincha mehmonxona xodimlarini ishga rag'batlantirish uchun foydalaniladi.

1999-yili jahonda mavjud nomerlarning oʻrtacha narxi 100 AKSH dollarini tashqil qildi. Peshqadamlar roʻyxatini Jeneva, London, Milan, Parij va Sankt-Peterburg mehmonxonalari boshqardi. Soʻnggi yillarda mehmonxona nomerlari oʻrtacha narxining koʻrsatkichi izchil oʻsib bormoqda.

3. Mehmonxona restorani uchun bir mijoz haridining oʻrtacha qiymatini tavsiflovchi koʻrsatkich hisoblanadi. Buning uchun, muayyan davrda restoran koʻrsatgan xizmatlar uchun kelgan tushum miqdori mazkur davr ichida restoran xizmatlaridan foydalangan mijozlar soniga boʻlinadi. Mazkur koʻrsatkichdan koʻpincha restoran xodimlarini ishga ragʻbatlantirish uchun foydalaniladi.

4. Restoran oʻrinlarining toʻlish darajasi (oʻrinlarning aylanuvchanligi) restoran sigʻimiga sotilgan oʻrinlarning nisbati tarzida aniqlanadi va restorandagi har bir oʻrin necha marta sotilganini koʻrsatadi.

5. Rentabellik mehmonxona faoliyatining moliyaviy natijasini tavsiflovchi muhim koʻrsatkich hisoblanadi. U foydaning daromadlarga (sotuvlarga) nisbati tarzida hisoblanadi. Tabiiyki, muayyan vazifaga qarab daromadlarda yalpi daromad ulushini (foiz hisobida), muomala faoliyatidan olingan foyda ulushini (foiz hisobida) va sof foyda ulushini (foiz hisobida) aniqlash mumkin.

Dozirda mehmonxonalarning rentabelligi izchil oʻsib bormoqda. Mehmonxona zararsiz ishlashi uchun muomala faoliyatidan olingan yalpi daromad mehmonxona umumiy daromadlari miqdorining 40% ga yachinini tashqil etishi kerak.

6. Sarflangan kapitalga olingan foydaning nisbati (qoida tarikasida, sof foyda olinadi) mehmonxonaning daromaddorligini tavsiflovchi muhim koʻrsatkich hisoblanadi.

7. Mehmonxona turli boʻlinmalari moliyaviy faoliyatining natijalari odatda doirasimon diagramma shaklida ifodalanadi va unda daromadlar umumiy xajmida turli boʻlinmalarning ulushlari ajratib koʻrsatiladi.

8. Zararsizlik diagrammasi mehmonxona tomonidan olingan daromad va (yoki) kurilgan zararining daromadlarga (yoki xizmat koʻrsatilgan mijozlar

miqdoriga) bog'liqligini ko'rsatadi. Zararsizlik diagrammasi yordamida zararsizlik nuqtasi - nolga teng bo'lgan foyda olinishini ta'minlaydigan daromad miqdori (yoki mijozlar soni) aniqlanadi. Agar mehmonxona daromadlari ana shu miqdordan kam bo'lib chiqsa, mehmonxona zararga ishlayotgan bo'ladi.

III-BOB. MEHMONXONA FAOLIYATI SAMARADORLIGINI OSHIRISH MUAMMOLARI VA UNI HAL ETISH YO‘LLARI

3.1. Mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirish muammolari

Mamlakatning ijtimoiy–iqtisodiy rivojlanishida aholiga xizmat ko‘rsatuvchi sohalarning o‘rni va roli sezilarli bo‘lib, bunda turizmning ahamiyati boshqa xizmat ko‘rsatish sohalariga qaraganda yuqori sur‘atlar bilan rivojlanish darajasi bilan belgilanadi. Shuning uchun ham keyingi yillarda O‘zbekistonda turizmni rivojlanishi bilan bog‘liq bo‘lgan masalalarga juda ham katta e‘tibor berilib, uning turistik salohiyatidan samarali foydalanish yo‘llari shakllanmokda va qaror topmokda.

Ma‘lumki, jahon turizmi bugungi kunda iqtisodiyot sohalari ichida daromad keltirishi bo‘yicha eng yuqori o‘rinlardan birini egallaydi, mehnatga layoqatli aholini ish bilan bandligini ta‘minlab, ijtimoiy–iqtisodiy rivojlanish ko‘rsatkichlarini yuqori bo‘lishini taqazo etadi va shu jihatdan ham u har doim barqaror rivojlanishga moyil. Shuning uchun ham turizm sohasi jadal rivojlanayotgan mamlakatlarda, birinchi navbatda, bu turistik faoliyatining asosiy yo‘nalishlaridan biri sayyohlarni joy bilan ta‘minlash masalasini xal qilish yo‘llarini qidirmokda va uni barqaror rivojlanish jarayonlariga e‘tiborini qaratishmokda. Shuning hisobiga u yoki bu mamlakatga turist sifatida tashrif buyuruvchilar soni yildan–yilga ko‘payib bormoqda.

Biroq shuni e‘tirof etish kerakki, bu jarayon har doim o‘zining ob‘ektiv va sub‘ektiv rivojlanish qonuniyatiga ega bo‘lib, undan maqsadli foydalanish lozim bo‘ladi. Bunga amal qilgan ko‘pgina mamlakatlarda turizmning rivojlanishi yuqori samara berib kelmokda. Bularni inobatga olib, mamlakatimizda mustaqillikning birinchi kunlaridan turizmni rivojlantirishga katta ahamiyat berildi.

Mustaqillik yillarida, ayniqsa 2005-2009 yillarda birgina Samarqand shahri va viloyatida o‘nlab zamonaviy mehmonxonalar qurildi va kapital ta‘mirdan chiqarildi. Ularning ko‘plari xorijiy investorlar ishtirokida amalga oshirildi.

Natijada jahon andozalari talablariga javob beradigan mehmonxonalar tizimi shakllandi va rivojlanmoqda.

Shuni ta’kidlash joizki, mehmonxonalarning soni va sifati xalqaro talablarga javob beradigan darajaga yetkazildi. Ammo tan olib aytishimiz kerakki, hali xorijiy mehmonlarga jahon andozalari talablariga javob beradigan xizmat tizimi, ayniqsa servis darajasi yetarlicha shakllangan emas.

Bularni inobatga olib, mamlakatimiz Prezidenti 2006 yil 17 aprel kuni “O‘zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qaroriga imzo chekdi. Bu qaror xizmat sohasini rivojlantirish borasida oldingi olib borilgan ishlarni yanada aniqlashtirish va mamlakatda islohotlarni chuqurlashtirishga qaratilgan amaliy tabirlardan biri sifatida dunyoga keldi. Mazkur qarorning bajarilishini tahlil qilib, bir yildan keyin, ya’ni 2007 yil 23 mayda “O‘zbekiston Respublikasida 2010 yilgacha bo‘lgan davrda xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi Prezident qarori qabul qilindi.

Shuni alohida ta’kidlash kerakki, so‘nggi yillarda xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirish bo‘yicha izchil choralar ko‘rilmoqda. Ammo ta’kidlanganidek, ular hali yuqori talab darajasida emas. Bu qarorlarning amalga oshirilishi xizmatlar bozori tarkibi xizmatlarning yangi istiqbolli turlari bo‘lgan turizm, bank-moliya, sug‘urta, axborot-kommunikatsiya xizmatlari va boshqalarni rivojlantirish hisobiga takomillashib boradi va ularning ko‘lamini keskin ko‘paytirish imkonini yaratadi.

Shunday qilib, mamlakatimizda mustaqil bo‘lgan yirik bir soha shakllandi. Hozirgi payda «O‘zbekturizm» MKga qarashli 40 ga yaqin xo‘jalik yurituvchi sub’ektlar, yuzlab xususiy turistik korxonalar faoliyat ko‘rsatmoqda. Bularning ko‘plari xorijiy turistik firmalar bilan bevosita hamkorlik qilib shartnoma asosida ish yuritmoqdalar. Hozirgi kunda birgina Samarqand shahrida turli mulk shakliga asoslangan 52ta mehmonxona ichki va xorijiy turistlarga xizmat qilmoqda.

Dunyo bozori tizimida xizmatlar bozorining borligi, mamlakatimizda ushbu soha mavqeining, uning kishilar hayot darajasi va sifatining yaxshilanishidagi o'rnining oshib borishi, 2010 yilga borib uning ulushi mamlakat YAIMda 49,0%ga yetishining ko'zda tutilganligi xizmat ko'rsatish sohasining keskin rivojlanishi ko'zda tutilganligidan dalolat beradi. Bu esa ushbu sohanining hamma tomonlarini ham nazariy, ham amaliy jihatdan atroflicha o'rganishni taqozo qiladi. Chunki, xizmat ko'rsatish sohasi ham bozor munosabatlarining shakllanishi va chuqurlashib borishi bilan takomillashib bormoqda. Bu sohada raqobat muhitining vujudga kelishi va rivojlanishi, uning iqtisodiy hayotga kirib borishi barcha iqtisodiy fanlar singari iqtisodiyot fanining oldiga ham yangi-yangi muhim vazifalarni ko'ymokda va muammolar tug'dirmokda. Bular safida mehmonxonalar servisining sifati va samaradorligini oshirish masalasi ham muhim o'rin tutadi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning 1995 yil 2 iyundagi 1162 raqamli «Buyuk ipak yo'li»ni qayta tiklashda O'zbekiston Respublikasining ishtirokini avj oldirish va respublikada xalqaro turizmni rivojlantirish borasidagi chora-tadbirlari to'g'risida»gi farmonida mamlakatimizda turistik resurslarni tadqiq qilish, ishga tushirish, bu resurslardan ichki va tashqi turizmni rivojlantirishda muntazam foydalanishni yo'lga qo'yish lozimligi alohida ta'kidlangan edi.

O'zbekistonga 2008 yilda bir millionga yaqin xorijiy turistlar tashrif buyurgan. Ammo ekspertlarning bahosiga ko'ra, O'zbekistonning turistik resurslari yiliga o'rtacha 6 mln. kishini qabul qilish imkoniyatiga ega. Bu darajalarga erishish uchun turistik resurslardan oqilona, to'liq foydalanishga erishish, servis sifatini yaxshilash yo'llarini tadqiq qilishni taqozo qiladi. O'zbekistonning turistik salohiyati dunyo mamlakatlari orasida o'rtacha ko'rsatkichdan baland hisoblanadi. Demak, mamlakat eksportida va YAIMda turizmning ulushi yuqori bo'lishi kerak. Lekin hozirgi kunda O'zbekiston YAIMda turistik xizmatlarning ulushi 0,7% dan 0,9%gachani tashkil etadi. Bu ko'rsatkich ham mavjud turistik

resurslardan samarali foydalana olmayotganligimizni bildiradi. Bu bevosita mehmonxonalarimizda servis sifatining pastligi bilan ham bog‘liq.

Qayd qilish lozimki, bizda hozirgacha turizmni rivojlantirishda mehmonxonalarning o‘rni alohida ekanligiga, ularning jaxon standartlari talablariga javob beradigan darajada emasligiga duch kelmoqdamiz. Bu holatni ijobiy baholab bo‘lmaydi. Shuning uchun mavjud mehmonxonalar servisi sifati va samaradorligini oshirish imkoniyatlarini to‘liq ishga solish uchun ularni alohida tadqiq qilishni, ilmiy jihatdan asoslangan taklif va tavsiyalarni ishlab chiqishni taqozo qilmoqda. Bu tadqiqotlar mehmonxonalar servisi sifati va samaradorligini halqaro andozalarga javob beradigan darajaga ko‘tarishga qaratilishi lozim. Muammoning shu jihati mehmonxonalardan turizm faoliyatida unumli foydalanish chora–tadbirlarini tadqiq etish va ishlab chiqish masalasi bo‘yicha bugungi kunda o‘ta dolzarbligidan dalolat beradi.

3.2. Mehmonxona samaradorligini ifodalovchi ko‘rsatkichlarni baholash

Iqtisodiyotning boshqa tarmoqlari singari turizm va mehmonxona xo‘jaliklarida ko‘rsatiladigan xizmatlar samaradorligini oshirish ham nafaqat iqtisodiy, balki muhim ijtimoiy ahamiyatga ham ega. Zero, mazkur sohalardagi tadbirkorlikning muvoffaqiyati bevosita undagi samaradorlikning darajasiga bog‘liq. Ammo turizm sohasining asosiy tarmoqlaridan biri bo‘lgan mehmonxona xo‘jaliklarida samaradorlik masalasi yetarli darajada tadqiq qilingan emas. Shu tufayli ushbu masalani tadqiq qilish bugungi kunda hayotiy zaruratga aylandi. Har qanday mavzuni, kategoriya va tushunchalarni tadqiq qilish uning nazariy masalalarini o‘rganishdan boshlanadi.

Shuni qayd etish kerakki, mamlakatimiz va xorijiy olimlarning turizm va mehmonxona xo‘jaliklariga oid adabiyotlarida samaradorlik tushunchasi, uning nazariy masalalari va amaliy yechimlari deyarli kam yoritilgan. Mazkur masalaga

mamlakatimiz olimlaridan M.Q.Pardayev, R.Atabayev, A.N.Xolikulov⁴, I.S.Tuxliyev, U.Matyakubov⁵ kabilar qisman to'xtalib, samaradorlik tushunchasi va ularni ifodalovchi ko'rsatkichlar xususida o'zlarining qarashlarini ifoda etganlar.

Yuqorida keltirilgan adabiyotlarda ham asosan turizm sohasida samaradorlikni ifodalash uchun ko'rsatkichlar tizimi keltirilgan. Ammo turizmning o'ziga xos bo'lgan samaradorlik tushunchasining ta'rifi berilmagan. Shu tufayli bu boradagi o'z qarashlarimizni ifoda etishni maqsadga muvofik, deb topdik.⁶ Turizm sohasi samaradorligi deyilganda, mazkur sohaga jalb qilingan barcha resurslar, investitsiya va harajatlarning ma'lum vaqt mobaynida erishilgan natijaviyligi tushuniladi. Chunki, bozor munosabatlari va tadbirkorlik tamoyillari har bir kilingan harajatning yoki investitsiyaning qaytimi ta'minlangan bo'lishi lozimligini taqozo qiladi. Har bir turistik firma boshqa xo'jalik yurituvchi sub'ektlar, singari o'z faoliyati davomida bir qancha moddiy, moliyaviy va mehnat resurslaridan foydalanadi.

Hozirgi paytda barcha ko'rsatkichlar amaliy ma'lumotlar asosida aniqlanadigan, mehmonxona xo'jaliklari faoliyatini tahlil qilganda o'rganadigan va samaradorlikni oshirishga qaratilgan boshqaruv qarorlarini qabul qilishda foydalaniladigan bo'lishi lozim. Shu tufayli yuqorida keltirilgan barcha ko'rsatkichlarning aniqlanish yo'llarini ishlab chiqish va ularni amaliyotda keng foydalanish uchun tegishli tadbirlarni belgilab berish lozimdir. Shu maqsaddan kelib chiqib, mazkur ko'rsatkichlarni mehmonxona xo'jaliklariga mos holda aniqlash yo'llari ishlab chiqilgan.

⁴ Пардаев МД Атабаев Р.Туризм асослари.. Самарканд, СамИСИ, 2006.- 76 бет., Пардаев МД. ва бошқалар. Турфирмалар молиявий хўжалик фаолияти таҳдили. Маърузалар курси. Самарканд, СамИСИ, 2011.-216 б.

⁵ Пардаев МД., Матякубов У.Р. Туристтик фирмалар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар, уларни аниқлаш ва таҳдил қилиш йуллари. 7-боб. // Б'аранг: Ўзбекистонда туризм бозорини ривожлантиришнинг ижтимоий-иқтисодий муаммолари. Монография. /И.С.Тухлиев умумий таҳрири остида. - Т.: Иқтисодиёт, 2012. - 304 б.

⁶ Пардаев МД. ва бошқалар. Турфирмалар молиявий хўжалик фаолияти таҳдили. Маърузалар курси. Самарканд, СамИСИ, 2011.- 144-бет.

T/r	Ko'rsatkichning nomi	Hisoblash yullari
1.	Mehmonxona xo'jaliklari harajatlari samaradorligi (Sx)	<i>Q—mehmonxona xo'jaliklarida xizmatlarni sotshidan sof tushum; Xa — mehmonxona xo'jaliklari ning umumiy harajatlari.</i>
2.	Mehmonxona xo'jaliklarining umumiy investitsiyalari samaradorligi (Sin)	<i>In —investitsiyalarning umumiy Xajmi.</i>
3.	Mehmonxona xo'jaliklari aktivlari samaradorligi (Sak)	<i>Ak — aktivlarning urtachi yillik kiymati .</i>
4.	Turfirmalar asosiy vositalari samaradorligi (Sav)	<i>Av - asosiy vositalarning urtachi yillik kiymati .</i>
5.	Mehmonxona xo'jaliklarida nomoddiy aktivlar samaradorligi (Sna)	<i>Na - nomoddiy aktivlarning urtacha yillik kiymati .</i>
6.	Mehmonxona xo'jaliklarida aylanma mablaglar samaradorligi (Sam)	<i>Aym- aylanma mablaglarning urtacha yillik kiymati .</i>
7.	Mehmonxona xo'jaliklarida mexnat unumdorligi (samaradorligi) (Sme)	<i>Me - mehmonxona xo'jaliklarida band xodimlarning urtacha yillik soni.</i>
8.	Mehmonxona xo'jaliklari uz mablaglari samaradorligi	<i>Um—uz mablaglarining urtachi yillik kiymati.</i>

Mehmonxona xo'jaliklari samaradorligini ifodalovchi ko'rsatkichlar tizimiga mazkur jadval ma'lumotlari bo'yicha xulosa qilinadigan bo'lsa, sakkizta ko'rsatkich kiradi. Ko'rsatkichlar tizimining afzalligi shundaki, ularning barchasi birgalikda qaraladigan bo'lsa, tahlil qilinayotgan kategoriya yoki jarayonlariig hamma jihatlarini har tomonlama o'zida qamrab oladi va uning mazmunini to'liq ifoda etadi. Mazkur holatda ham mehmonxona xo'jaliklari faoliyati

samaradorligining ta'rifidan kelib chikiladigan bo'lsa, uning mazmunini tulik kamrab olgan. Chunki mazkur soxa faoliyatiga nima jalb kilingan bo'lsa, hammasining samaradorligi mavjud.

Mehmonxona xo'jaliklari samaradorligini ifodalovchi barcha ko'rsatkichlarning sur'atida, mehmonxona xo'jaliklari tomonidan ko'rsatilgan xizmatlarni sotishdan sof tushum ishtirok etmokda. Maxrajida esa, kaysi kategoriya yoki resursning (harajatning) samaradorligini anikdash lozim bo'lsa, ushanning urtacha mikdori yoki shu davrdagi tulik xajmi ishtirok etmokda. Agarda mehmonxona xo'jaliklari faoliyatida ishtirok etadigan resurslar va harajatlar bir xil moxiyatga va ulchamga ega bulganda edi maxrajida ham bitta ko'rsatkichni olish mumkin edi. Ammo ularning mazmuni, yunalishi va ulchami turli bulganligi uchun ko'rsatkichlar tizmidan foydalanishga to'g'ri keladi.

Anikdanadigan har bir ko'rsatkich mehmonxona xo'jaliklari amaliyotda kullanilishi lozim." Ammo xozirgi paytda mehmonxona xo'jaliklari faoliyatini boshkarishda ulardan deyarli foydalanilmayapti. Natijada kupgina mehmonxona xo'jaliklari guyo yaxshi faoliyat olib borgandek bulgani bilan moliyaviy axvoli tang xolatda ekanligiga guvox bulamiz Bularning hammasi taxdilning utkazilmayotganligidan, moliyaviy-xo'jalik faoliyatiga uz vaktida tashhis kuya olmayotganligidan dalolatdir. Shu tufayli biz tavsiya kilgan ko'rsatkichlar asosida mehmonxona xo'jaliklari samaradorligini muttasil ravishda taxlil kilib borish maksadga muvofik.

Mehmonxona xo'jaliklarida samaradorlikni ifodalovchi ko'rsatkichlardan ikkinchi guruxi xizmatlar rentabelligi bilan boglik ko'rsatkichlardir. Mazkur ko'rsatkich mehmonxona xo'jaliklari faoliyatining foydaliligini ifodalaydi. Mazkur xo'jalik yurituvchi sub'ektlar rentabelligining shakllanishida ham bir kancha resurslar va boshqa unsurlar ishtirok etadi.

3.3. Mehnat xavfsizligi tadbirlarini yaratish va ularning ijtimoiy iqtisodiy samaradorligi

Hayot faoliyati xavfsizligida mehnat muhofazasi, qonunda ko'rsatilganidek:

- mehnat muhofazasi ish jarayonida insonning mehnat qobiliyatini, sog'ligi va xavfsizligini ta'minlash uchun yo'naltirilgan qonunlar majmuasi, sotsial-iqtisodiy, tashkiliy, texnik, gigiyenik, profilaktik tadbirlarni o'z ichiga qamrab olar ekan, demak barcha jabhalarda fuqarolarning mehnat qilish sharoiti talab darajasida yaratilishi lozim.

Hayot faoliyati xavfsizligi fanining metodologik asosining yana bir tomoni, bu mehnat sharoitini, texnologik jarayonni, ajralib chiqadigan zaharli moddalarni va foydalanish vaqtida paydo bo'ladigan xavfli vaziyatlarni muntazam ravishda ilmiy tahlil qilib borishdir. Chunki, faqat tahlil asosida ishlab chiqarishdagi xavfli joylar, sodir bo'lishi mumkin bo'lgan xavfli vaziyatlar aniqlanadi, ularning oldini olish va bartaraf etish choralari ishlab chiqiladi. Bu masalalarning barchasi o'zaro bog'langan, kelajak rejalarni hisobga olgan holda ko'rib borilishi lozim.

Ishlab chiqarishda, tashkilotlarda har bir rahbar va muxandisning O'zbekiston Respublikasi «Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi Qonuniga amal qilish, ishlab chiqarish xavfsizligi masalalarini ish faoliyatida to'g'ri hal etishi, uning shu sohadagi bilim va malakasiga bog'liq. Hayot faoliyati xavfsizligi bilan bir qatorda uning tarkibiy qismi bo'lgan mehnatni texnika xavfsizligi hamda yong'inning oldini olish masalalari hozirgi vaqtda eng dolzarb masalalardan hisoblanadi.

Bu borada, yalpi safarbarlik bilan tashkilotlarda mehnat xavfsizligiga doir barcha qaror va hujjatlarni tahlil qilish, kelgusida mehnat xavfsizligi darajasini ko'tarish, ish yuritishda texnika xavfsizligi mashg'ulotlarini o'tkazish, mehnat muhofazasi ishlarini tashkil etish, o'quv yurtlari o'qituvchilari, talabalari, xizmatchi va ishchilari o'rtasida shikastlanishning oldini olish hamda davlat standarti masalalari talablariga rioya etish maqsadida «Mehnatni muhofaza qilish

to'g'risida»gi Qonunning qabul qilinganligi maqsadga muvofiq bo'lib, bu sohadagi barcha chora-tadbirlar aynan qonun asosida talab etiladi.

Agar biz «Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi Qonunni mazmun jihatidan ko'rib chiqsak, unda uning o'z tarkibida jamoa shartnomasi, mehnat intizomi, ayollar va bolalar mehnati, ijtimoiy himoya hamda boshqa masalalarni mujassamlashtirilganligining guvohi bo'lamiz.

«Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi Qonun asosida ishlab chiqarishdagi inson sog'ligi uchun zararli bo'lgan omillarni bartaraf qilish, baxtsiz hodisalarning oldini olish va ish joylarining sanitariya – gigiyenik jihatdan qoniqarli holatda bo'lishi uchun barcha zarur chora – tadbirlarni ko'rish mas'uliyati ma'muriyat zimmasiga yuklatilganligi ko'rsatib o'tilgan. Kasbiy zararliklar mavjud bo'lgan hududlarda mehnat qiladigan ishchilar uchun qisqartirilgan ish kuni, qo'shimcha dam olish kunlari joriy etilishi, zararli ish joylarida ishlaganlarga, ya'ni juda issiq haroratli, sovuq, zax va sog'liq uchun zararli sharoitda mehnat qilayotganlar uchun maxsus ustama haq hamda himoya kiyimlari berilishi ko'zda tutiladi. Kasbiy kasalliklarning oldini olish, ishchilarning sog'ligini mustahkamlash maqsadida ularni o'rnatilgan tartibi joriy etilgan.

Korxonalarda ishchi va xizmatchilar ishining xavfsizlik darajasi, shuningdek, xizmat malakasi ishchining staji, lavozimidan qat'iy nazar ishga qabul qilinganda belgilangan muddatlarda texnika xavfsizligi bo'yicha yo'riqnomalar bilan tanishtirilishi shart. Yo'riqlantiruv ikki: kirish va ish joyidagi turlardan tashkil topadi.

Kirish yo'riqlantiruvi texnika xavfsizligi, yong'in xavfsizligi va tibbiyot xizmat xodimlari tomonidan o'tkaziladi. Unda yangi ishga kirayotgan ishchini mazkur korxonaning ichki tartib-qoidalari, shu jarayonning o'ziga xos zararli xususiyatlari, texnika xavfsizligi me'yorlarini bajarish majburiyati, shaxsiy himoya vositalaridan foydalanish va baxtsiz hodisa ro'y berganda birinchi yordam ko'rsatish usullari bilan tanishtiriladi.

Ish joyidagi yo‘riqlantiruv sex boshlig‘i yoki navbatchi boshliq ishtirokida usta yoki sardor tomonidan o‘tkaziladi. Bunda ishchi bajaradigan vazifasi, ish joyi texnika xavfsizligi yo‘rig‘i bilan tanishadi. Yo‘riqlantiruvdan o‘tgan ishchi 10 kun ichida tajribali ishchi nazoratida ish o‘rganadi. Ishlash bilimi komissiya tomonidan qoniqarli deb baholangan ishchi mustaqil ishga qo‘yiladi. O‘tkazilgan barcha yo‘riqlantiruv maxsus jurnal va ishchining shaxsiy varaqasiga yozib qo‘yiladi.

Korxonadagi barcha ishchilar uchun olti oyda kamida bir marotaba ish joyidagi yo‘riqlantiruv qaytarib turiladi. Texnologik jarayon o‘zgarganda, korxonaga yangi mashina va agregatlar o‘rnatilganda, sexda zaharlanish va baxtsiz hodisalar tufayli shikastlanuvchilar ko‘paysa, unda rejadan tashqari yo‘riqlantiruv o‘tkaziladi.

O‘ta xavfli ishlarda ishlaydigan ishchilar xavfsiz ishlash usullari bo‘yicha maxsus o‘qitiladi. Bularga bosim ostida ishlaydigan idish va apparatlar, gazda ishlaydigan mashina va apparatlar, kompressorlar, elektr uskunalarda ishlaydigan liftlar, elektr transporti haydovchilari, gaz hamda elektr payvandchilar va shunga o‘xshash kasblarda ishlaydigan ishchilar kiradi. Bunday ishlarga ishchilarni qo‘yishdan oldin ularning bilimi sinab ko‘riladi va ularga «naryad ruxsati» beriladi. Unda ishni boshlash va tugatish vaqti, ishni boshlashdan oldin tayyorgarlik ko‘rish tadbirlari yozib qo‘yilgan bo‘ladi.

Naryad ruxsatlar bosh muxandis, bosh mexanik, bosh energetiklar tomonidan beriladi. Ular xavfsizlik texnikasi bo‘yicha attestatsiyadan o‘tgan bo‘lib, xavfli ishlar bo‘yicha javobgar hisoblanadilar va korxona direktori tomonidan tayinlanadi.

Sanoat korxonalariga mehnatni muhofaza qilish masalalari bo‘yicha o‘qitish va targ‘ibot qilish maqsadida texnika xavfsizligi xonalari tashkil etiladi. Unda texnika xavfsizligiga oid qo‘llanmalar, maxsus adabiyotlar, zamonaviy shaxsiy himoyalash vositalari bo‘lishi zarur. Bunday xonalar umumiy yo‘riqlantiruv o‘tkazishda foydalaniladi.

Ishlab chiqarish korxonalarida Mehnat Kodeksi va mehnatni muhofaza qilish to'g'risidagi me'yorlarni buzishda ayblangan rahbar shaxslar ma'muriy moddiy va jinoiy javobgarlikka tortiladi. Ma'muriy javobgarlik – xodimga hayfsan berish, ishdan chetlashtirish, o'rtacha oylik ish haqining yigirma foizidan ortiq bo'lmagan miqdorda jarima solish va mehnat shartnomasini bekor qilishdan iborat. Moddiy javobgarlik esa «Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi Qonunni buzgan shaxslarni nazorat tashkilotlari tomonidan belgilangan miqdorda jarima to'lashga yoki keltirilgan moddiy zararni qoplashga majbur qilishdan iborat. «Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi Qonunni buzish baxtsizlik yoki o'limga sabab bo'lsa, aybdor shaxslar belgilangan tartibda jinoiy javobgarlikka tortiladi.

Ishlab chiqarishda sog'lom va xavfsiz mehnat qilish sharoitini yaratishda, mehnat qonuni, kodeksi, Nizomidan boshqa Mehnat xavfsizligi standartlar tizimi katta rol o'ynaydi. Ulardagi qo'yilgan vazifani bajarishda va normadagi sharoitni ta'minlashda mehnat muhofazasini boshqarish tizimi – sistemasi (MMBT) inobatga olinadi. MMBT faoliyatiga mehnatni muhofaza qilish borasidagi ishlarni rejalashtirish, amalga oshirish, baholash, ishlarni barqarorlashtirishi kiradi. Shuningdek, mehnatni muhofaza qilish bo'yicha tashviqot olib borish, xavfsizlik talabiga binoan o'qitish, ishlab chiqarish unumdorligini oshirish, uskunalar, jarayonlar, bino va qurilmalar xavfsizligini ta'minlash, sanitariya –gigiyenik mehnat sharoitini yaxshilash, ishchilarni shaxsiy muhofaza vositalari va mehnatni normadagi rejimi, dam olish bilan ta'minlash, sanitariya-maishiy xizmat, mutaxassislarni kasbi bo'yicha tanlash kabi vazifalar tizimning tarkibi hisoblanadi.

Tizimni boshqarish uslubi asosini mehnat qonunchiligi hujjatlari, davlat va kasaba uyushmasi qarori, yo'llanma va farmonlari, texnikaviy norma – hujjatlar tashkil etadi. Sanoat korxonalarida mehnatni muhofaza qilishni boshqarish tizimi uchun 1980 yil 10 iyulda tasdiqlangan 480-sonli buyruq va tarmoq kasaba uyushmasi markaziy qo'mitasi bilan kelishilgan, 1984 yil 14 noyabrdan kuchga kirgan Nizom e'tiborga olinadi.

Ishlab chiqarish korxonalarida xavfsiz va sog‘lom mehnat sharoitini ta‘minlashda xavfsizlik texnikasi, sanitariya-gigiyena va yong‘in xavfsizligiga bog‘liq qoida, norma, yo‘riqnomalar katta ahamiyatga ega. Ular umumiy, tarmoq va oraliq turlariga bo‘linadi.

Umumiy norma qoidalariga «Qurilish norma va qoidalar» (SNIp), «Sanoat korxonalarini loyihalash sanitar normalari» SN-245-71, «Nurlanish xavfsizligi qoidalar» (NRB-78), «Elektrotexnik moslamalar tuzilishi qoidalar» (PUE), «Portlashdan himoyalangan elektr uskunalarni tanlash qoidalar» (PIVRE), bosim ostida qo‘llanadigan idishlarning tuzilishi va xavfsizligi qoidalar va boshqalar misol bo‘ladi.

Vazirlik, ilmiy tekshirish, loyihalash institutlari o‘zaro hamkorlikda tarmoq qoida va normalarini ishlab chiqib, tasdiqlab, ularni bir yoki bir necha tarmoq korxonalarida qo‘llash uchun tavsiya etadilar. Oraliq qoida va normalari korxonalarda zaruriyatga qarab bajariladigan ish va jarayonlar uchun xavfsizlikni ta‘minlash maqsadida tavsiya etiladi.

Mehnatni muhofaza qilish talablarini tashviqot qilish, amalga oshirish, rejalashtirish uchun hujjatlar tayyorlashda 1974 yil 1 iyuldan amalda bo‘lgan mehnat xavfsizligi standartlar sistemasi (MXSS) dan foydalaniladi.

MXSS besh turga bo‘lingan, masalan:

1) Tashkiliy – uslubiy standartlar – GOST 0.001-82, GOST 12.0.002-74, GOST 12.0003 -74, GOST 12.004-79.

2) Ishlab chiqarishdagi zararli, xavfli birliklarga talab va normalari standartlari – GOST 12.0.003-74

3) Ishlab chiqarish uskunalariga xavfsizlik talablari standartlari – GOST 12.2.003-74

4) Ishlab chiqarish jarayonlari xavfsizligi talablari standartlari – GOST 12.3.003 -74.

5) Ishchilarning himoya vositalariga bo‘lgan talablari 1973 yildan e‘tiboran 300 dan ziyod standartlar tasdiqlanib, ishlab chiqarishga joriy etildi.

Hozirgi zamon fan-texnika taraqqiyoti, ishlab chiqarishga yangidan-yangi texnologiya va mashina-uskunalarining joriy etilishi ishlab chiqarishda ishlayotgan har bir xodimdan yuqori malakani egallashni, texnika qonunlarini yaxshi tushunishni va unga amal qilishni talab qilmoqda. Hozirgi vaqtda ishchilar xavfsizligini ta'minlash maqsadida ko'plab qoida, norma, instruksiyalar ishlab chiqilgan bo'lishiga qaramay, sanoat korxonalarida baxtsiz hodisalarning butunlay yo'qolib ketishini ta'minlaydigan va tartibga soladigan sharoit mavjud emas. Korxonalarning xilma-xilligini hisobga olib o'zi uchun mos keladigan mehnatni muhofaza qilish va mehnat xavfsizligini ta'minlashga qaratilgan instruksiyalar tizimi GOST 12.0.004-79 (MXSS) tashkil qilingan.

Bu tizimlar ishchilarning xavfsizligini ta'minlovchi ish uskunalarini o'rgatish bilan ishchining mehnat xavfsizligini saqlash chora-tadbirlarini ham o'z ichiga oladi.

Mehnat xavfsizligi tadbirlarini yaratish va ularning ijtimoiy iqtisodiy samaradorligi muhim hisoblanadi.

Kasaba uyushmasi nizomiga asosan korxona kasaba uyushma qo'mitasi vositachiligida har yili ma'muriyat bilan ishchi – xizmatchilar o'rtasida o'zaro mehnat munosabatlari to'g'risida jamoa bitimi tuziladi. Bu bitimda ishchi va xizmatchilarning mehnat qilishi, madaniy va maishiy dam olish tadbirlari haqida kelishib olinadi.

Tuziladigan bitimda mehnatni muhofaza qilish chora – tadbirlari, mehnat sharoitini yaxshilash masalalari ham e'tiborga olinadi va bu masalalar ma'lum tartibga keltirilib, mehnatni muhofaza qilishning nomenklatura chora – tadbirlari sifatida bitimga qo'shib qo'yiladi.

Nomenklatura chora – tadbirlari rejasini kasaba uyushma qo'mitalari bilan kelishilgan holda korxona ma'muriyati tuzadi. Unda ushbu korxonada hozirgi mehnat sharoiti, kasb kasalliklari va sanoat korxonasida inson organizmiga ta'sir qiluvchi zararli omillarning mavjudligi asos qilib olinadi. Bu reja kasaba

uyushmasi bilan kelishilgandan keyin ishchilarning umumiy majlisida muhokama qilinadi.

Nomenklatura chora – tadbirlariga asosan bajarilishi zarur bo‘lgan, ish sharoitini yaxshilashga olib keladigan chora – tadbirlar kiritilib, ularni shartli ravishda qo‘yidagi uch guruhga bo‘lib, qarab chiqish mumkin.

1. Baxtsiz hodisalarning oldini olishga qaratilgan chora – tadbirlar. Bunga qo‘shimcha himoyalovchi va muhofaza qiluvchi to‘siq turkumlarini o‘rnatish, tasdiqlash, muhofaza qilishning avtomatik turkumlarini qo‘llash, olisdan turib boshqariladigan asboblarni joriy qilish, ogohlantirish tizimlari, jarayonni mexanizatsiyalash usullari va boshqalar kiradi.

2. Sanoat korxonalarida kasb kasalliklarini kamaytiradigan chora – tadbirlar. Bunga ishchilarga har xil zararli ta‘sir ko‘rsatuvchi moddalardan muhofaza qiluvchi qurilmalar va moslamalar tayyorlash yoki sotib olish, havo almashtirgich va konditsioner tizimlarini o‘rnatish, eski turlarini qayta jihozlash, umumiy havo almashtirish usullari o‘rniga moddalar ajratadigan joyni to‘siqlash, aspiratsiya usuli, mukammallashtirilgan mashinalardan foydalanish, havo holatini, tarkibini kuzatadigan asboblarni o‘rnatish va boshqalar misol bo‘ladi.

3. Ish sharoitini umumiy yaxshilashga qaratilgan chora – tadbirlar. Bunga ratsional yoritish, sanitariya – maishiy xizmat ko‘rsatish xonalari holatini yaxshilash, maxsus kiyim – bosh va oyoq kiyimlari bilan vaqtida sifatli ta‘minlash, mehnatni muhofaza qilish xonalari, burchaklari va ko‘rgazmalarini tashkil qilish va boshqalar kiradi.

Korxonalarda texnologik jarayonlar taqozo qilgan chora – tadbirlar mehnat sharoitini yaxshilashga bog‘liq bo‘lishidan qat‘i nazar nomenklatura chora – tadbirlariga kiritilmaydi. Nomenklatura chora – tadbirlari ish bitimiga kiritilganligi va ishchilarning umumiy majlisida tasdiqlanganligi sababli, bu chora-tadbirlarni korxona ma‘muriyati tomonidan bajarilishi shart bo‘lib qoladi va uning bajarilishi haqida ma‘muriyat ishchilarga axborot berib turishi kerak.

Unga sarflangan mablag‘ sanoat korxonasining asosiy fondidan olinadi, ya’ni bu harajatlarni umumsex va umumkorxona harajatlari hisobiga kiradi. Mehnatni muhofaza qilish nomenklatura sarflash mutlaqo ta’qiqlanadi.

Yuqorida sanab o‘tilgan mehnatni muhofaza qilishning nomenklatura choratadbirlari sanoat korxonalarida o‘tkazilishi lozim bo‘lgan va korxonalarning bosh loyiha rejasiga kiritilgan, respublika miqyosida hisobga olingan, amalga oshirilishi ma’lum vaqtga rejalashtirilgan tadbirlarning bir qismi hisoblanadi. Bu esa, o‘z navbatida, korxona joylashgan tuman, viloyat miqyosida hisobga olinadi va unga ma’lum miqdorda mablag‘ ajratilishini talab qiladi.

XULOSA

Dunyo miqyosida yakka tartibda sayohat qilishning ko'payishi shinam va ixcham xususiy mehmonxonalar tarmog'ini rivojlantirishni taqozo etayotir. O'zbekistonda ham xususiy mehmonxonalar tarmog'i jadal rivojlanmoqda. Ixcham va qulay mehmonxonalarda mijozlar uchun tarixiy maskanlarga, tabiat qo'yniga sayohatlar tashkil qilish kabi xizmatlar ko'rsatishga alohida e'tibor qaratilmoqda.

Mamlakatimizda sayyohlikning barcha yo'nalishlari va xizmatlarini, xususan, mehmonxona biznesini rivojlantirish, chet ellik sayyohlar oqimini ko'paytirishga erishish borasida amalga oshirilayotgan bunday keng ko'lamli islohotlar o'zining yanada yuksak samaralarini berishi shubhasiz.

Iqtisodiyotning boshqa tarmoqlari singari turizm va mehmonxona xo'jaliklarida ko'rsatiladigan xizmatlar samaradorligini oshirish ham nafaqat iqtisodiy, balki muhim ijtimoiy ahamiyatga ham ega. Zero, mazkur sohalardagi tadbirkorlikning muvoffaqiyati bevosita undagi samaradorlikning darajasiga bog'liq. Ammo turizm sohasining asosiy tarmoqlaridan biri bo'lgan mehmonxona xo'jaliklarida samaradorlik masalasi yetarli darajada tadqiq qilingan emas. Shu tufayli ushbu masalani tadqiq qilish bugungi kunda hayotiy zaruratga aylandi. Har qanday mavzuni, kategoriya va tushunchalarni tadqiq qilish uning nazariy masalalarini o'rganishdan boshlanadi.

Eng muhimi, hozirgi paytda barcha ko'rsatkichlar amaliy ma'lumotlar asosida aniqlanadigan, mehmonxona xo'jaliklari faoliyatini tahlil qilganda o'rganadigan va samaradorlikni oshirishga qaratilgan boshqaruv qarorlarini qabul qilishda foydalaniladigan bo'lishi lozim.

TAKLIFLAR

Iqtisodiyotni erkinlashtirish jarayoni, bozor munosabatlarining takomillashishi, islohotlarning tobora chuqurlashib borishi har bir iqtisodiy jarayonni chuqur tahlil qilishni taqozo qilmoqda. Chunki mulkdor iqtisodiy jarayonda asosiy sub'ekt sifatida ishtirok etadi. U o'z mulkining ko'payishidan, ko'proq foyda olishidan manfaatdor. Bunga o'z-o'zidan erishib qolmaydi. Buning uchun tadbirkorlik, izchillik, ziyraklik va aql bilan ish ko'rishi lozim. Bu esa o'z navbatida mulkining holatini, ishlatilishi va saqlanishini hamda undan samarali foydalanishni tahlil qilishni taqozo qiladi. Demak, iqtisodiy tahlil, eng avvalo, mulkdor uchun u qanday sohada bo'lmasin o'z mulkini oqilona boshqarish uchun kerak ekan. Bu holat bevosita mehmonxona korxonalari egalariga, ularning investorlariga ham tegishlidir.

Mehmonxona faoliyatida tahlil qilishning asosiy vazifalariga quyidagilarni kiritish mumkin:

- 1) mehmonxona biznes-rejasini tuzish uchun tegishli axborotlar bilan ta'minlash;
- 2) har bir yunalishga ta'sir etuvchi omillarni aniqlash, ularning ta'sirini hisoblash va shu omillarni mehmonxona faoliyatining samaradorligini oshirishga safarbar qilish;
- 4) mehmonxonada mavjud mehnat, moddiy va moliyaviy resurslarda samarali foydalanish yo'l-yo'riqlarini ishlab chiqish;
- 5) mehmonxonani boshqarishning eng qulay va nafli usullarini ishlab chiqish kabilardan iboratdir.

Shuningdek, mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirishda ish va xizmatlar sifatini yaxshilashda nafaqat iqtisodiy nuqtai nazardan, balki ijtimoiy nuqtai nazardan ham qarash, mehmonxonada qo'shimcha xizmatlarni ko'paytirish, mehmonxona biznesida raqobatda ustunlikka erishish, mehmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirishga ta'sir etuvchi ichki va tashqi omillar hamda

ularning aniqlash orqali turizm imkoniyatlarini kengaytirish usullari ishlab chiqilishi kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. -T.: "O'zbekiston", 2011
2. "Turizm to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasining Qonuni. O'zbekistonning yangi qonunlari.-T.: Adolat, 2000, 131-140 b.
3. A.N.Xolikulov. Mexmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirish muammolari. Maqola. SamISI.
4. Karimov I.A. Barcha reja va dasturlarimiz vatanimiz taraqqiyotini yuksaltirish, xalqimiz farovonligini oshirishga xizmat qiladi // "Turkiston" gazetasi, 2011yil, 22 yanvar.
5. Karimov I.A. "2012-yil Vatanimiz taraqqiyotini yangi bosqichga ko'taradigan yil bo'ladi" // "Xalq so'zi" gazetasi, 2012 yil, 20 yanvar.
6. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. М., 2005.
7. Кусков А.С. Гостиничное дело. М., 2010.
8. Маматкулов Х.М. Туризм инфратузилмаси. Ўқув қўлланма, т., 2010.
9. Маматкулов Х.М. Туризм ва сервисга оид атамалар ва иборалар изоҳли луғати. Самарқанд, СамИСИ, 2009.
- 10.Маматкулов Х.М. Хизмат кўрсатиш соҳасига оид атамалар ва иборалар изоҳли луғати. Т., «Иқтисод-молия», 2010.
- 11.Маматкулов Х.М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш. Ўқув-услубий қўлланма. Самарқанд, СамИСИ, 2011.
- 12.Сорокина А.В. Организация обслуживания и гостиницах и туристических комплексах. М., 2007.
- 13.Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М., 2005.

Internet saytlari

www.sies.uz

www.e-tours.ru

www.bashexpo.ru

www.interunion.ru

www.world-tourism.org

www.ziyonet.uz

www.world-tourism.org – butun jahon turizm tashkiloti

www.wttc.org – Sayohat va turizm bo'yicha butunjahon kengashi