



ISSN 2091-5187

СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ
ЖУРНАЛ

№4/2

2024



СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛ 2024 йил, 4/2-сони

Муассис: Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

Ўзбекистон Матбуот ва ахборот агентлиги томонидан 2008 йил 31 декабрда
0561-рақам билан рўйхатга олинган.

ЎзР ОАК Риёсатининг 19.03.2017 й., 239/5-сонли қарори билан эътироф этилган

**Тахририят ижодий
жамоаси:**

Бош муҳаррир:

и.ф.д., проф. М.Э.Пўлатов

Бош муҳаррир

ўринбосари:

и.ф.н., проф. Д.Х.Асланова

Масъул котиб:

и.ф.д., проф. М.Қ.Пардаев

Муҳаррирлар:

и.ф.д., доцент Ф.А.Сафаров

PhD, доцент И.М.Пардаева

А.Х.Мингбоев

Техник муҳаррир:

и.ф.н., проф. А.Н.Холиқулов

Корректор:

PhD, доц. С.А.Бабаназарова

Саҳифаловчи:

PhD Х.Н.Очилова

1 йилда 4 маротаба
чоп этилади.

**Ўзбекистон худудида
тарқатилади.**

Тахририят манзили:

140100, Самарқанд шаҳар,
Амир Темур кўчаси, 9-уй,

тел.: +998(66)233-28-38,
+998(97)913-74-40

факс: +998(366)231-12-53
эл.почта:

samisiservis@mail.ru

Тахририят кенгаши раиси:

М.Э.Пўлатов – Самарқанд иқтисодиёт ва сервис
институти ректори, и.ф.д., профессор

Тахририят кенгаши раиси ўринбосари:

Д.Х.Асланова – СамИСИ илмий ишлар ва
инновациялар бўйича проректори, и.ф.н., профессор

Тахрир кенгаши аъзолари:

Б.А.Бегалов – Ўзбекистон Республикаси Президенти
хузуридаги Статистика агентлиги директори, и.ф.д.,
профессор

М.Қ.Пардаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.К.Ғоибназаров – и.ф.д., профессор.

М.М.Мухаммедов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Д.Р.Зайналов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

О.М.Муртазаев – ТДИУ СФ директори, и.ф.д., проф.

М.Р.Болтабаев – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Р.Х.Эргашев – ҚарМИИ профессори, и.ф.д.

И.С.Тўхлиев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

К.Б.Уразов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Қ.Ж.Мирзаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.И.Исроилов – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Г.М.Шодиева – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.Абдукаримов – СамИСИ профессори, и.ф.н.

Р.Қобилов – Самарқанд вилояти ҳокими ўринбосари

С.Н.Тошназаров – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Р.Н.Нормахматов – СамИСИ профессори, т.ф.д.

А.Бектемиров – СамИСИ профессори, и.ф.д.

О.М.Пардаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

М.Т.Алимова – СамИСИ профессори, и.ф.д.

З.Дж. Адилова – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Ш.О.Қувондиқов – СамИСИ профессори в.б., иқтисод
фанлари доктори

Л.Н.Халикова – СамИСИ профессори, DSc

Ф.А.Сафаров – СамИСИ доценти, DSc

А.М.Каримова – СамИСИ профессори в.б., DSc

МЕНЕЖМЕНТ ВА МАРКЕТИНГ	
Rayhona Sadriddinovna Amriddinova, Shaxrizoda Xolmirzaeva Mehmonxonada sifatni boshqarish tizimini yo'lga qo'yish	148
Мохигул Эркиновна Ахтамова Управление бизнесом в Республике Узбекистан и пути её совершенствования	150
Бахтиёр Васиевич Насимов Идентификация основных проблем и вызовов, связанных с управлением производственными запасами	156
Qobiljon Qaxramon o'g'li Shodmonov Sanoat korxonalari boshqaruvi samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmi	162
Muxabbat Sameyevna Sharipova Yashil iqtisodiyotga o'tish jarayonida boshqaruvning strategik vazifalari	166
МОЛИЯ, ПУЛ МУОМАЛАСИ ВА КРЕДИТ	
Зухур Давронович Ниёзов, Шухратжон Зухурович Давронов Иқтисодийда молиявий ресурсларни кўпайтириш	173
Азиза Махомадризовна Каримова, Ориф Шакирович Максудов Анализ предпринимательской деятельности в Республике Узбекистан	179
Sanjar Jaloliddin o'g'li Abdusaidov Sug'urta korxonalarida MNXSni qo'llashning muammo va yechimlari	184
Pyos Pkhovich Ayubov, Muhriddin Ixtiyor o'g'li Ergashev Valyuta bozori tahlili va uni erkinlashtirish yo'llari	189
Зафаржон Яшинович Рахманов Тижорат банклари фаолиятида трансформацион жараёнлар: муаммо ва ечимлар	192
БУХГАЛТЕРИЯ ҲИСОБИ, ИҚТИСОДИЙ ТАҲЛИЛ ВА АУДИТ	
Nodirbek Xurshid o'g'li Berdiqobilov Korxonalarda xarajatlarning strategik boshqaruv hisobini takomillashtirish	199
Саёхат Зафаровна Зарипова Ведение учета основных средств на основе международных стандартов бухгалтерского учета	203
ТАЪЛИМ, КАДРЛАР ТАЙЁРЛАШ ВА ПЕДАГОГИКА	
Sohiba Sirojiddinovna Kamolova, Mohigul Xudoyberdi qizi Jamolova Ta'lim jarayonida axborot texnologiyalarining imkoniyatlari	206
Ithom Begmatdulobovich Mattiyev Sog'lomlashtirish va dunyoqarash texnologiyasi tushunchasining mazmun-mohiyati hamda funksiyalari.	209
Nigina Marupovna Usmanova, Sevinch Sobirjonovna Raxmonkulova Kadrlarni saqlab qolish strategiyalarini qo'llashda kadrlar siyosatining ahamiyati	213
ИБРАТЛИ БИТИКЛАР	
Мамаюнус Қаршибаевич Пардаев Ўзимизга ўзимиз ташвиш орттирмайлик	218

МЕНЕЖМЕНТ ВА МАРКЕТИНГ

Rayhona Sadriddinova Amriddinova – SamISI, Turizm kafedrası dotsenti, i.f.n.,
Shaxrizoda Xolmirzaeva – SamISI, MMX1-123 guruh magistranti

MEHMONXONADA SIFATNI BOSHQARISH TIZIMINI YO‘LGA QO‘YISH

Annotatsiya. Mazkur maqolada mehmonxonada sifatni boshqarish tizimini joriy etish jarayoni ko‘rib chiqilgan. Sifatni boshqarish tizimi mehmonlarga xizmat ko‘rsatishning yuqori darajasini ta‘minlash, biznes jarayonlarini yaxshilash va korxonaning raqobatbardoshligini oshirish uchun zarur vositadir.

Kalit so‘zlar: mehmonxonona, sifatni boshqarish tizimi, marketing asosida samarali boshqaruv, mijozlarning qoniqqanlik darajasi, korporativ madaniyatni shakllantirish, texnik sifat standartlari, funksional sifat standartlari, xizmat ko‘rsatish jarayonlari texnologiyasi, sifat bo‘yicha qo‘llanma.

Kirish. Jahon mehmonxonona bozorlarida taklif etilayotgan xizmatlar raqobatbardoshligining asosiy sharti uning sifati hisoblanadi. Mehmonxonona xodimlari odatda belgilangan standartlarni o‘zlaricha qabul qiladilar va mijozlar xohlaydigan sifatdagi xizmatlarni ko‘rsatmaydilar, mehmonxonona rahbarlari esa taqdim etilayotgan xizmatlar mijozlarning istaklariga mos kelishini ishontirishga harakat qiladilar. Bunday holatning asl sababi boshqaruv usullarida. Mehmonxononalarda xizmat ko‘rsatish jarayonida to‘g‘ri deb qabul qilingan narsalarning aksariyati sinov va xatolar evaziga, o‘quv dasturlari yoki birovlarning tajribasini o‘rganish orqali olingan. Sifatni boshqarishning bu kabi umumiy bilim va amaliyot tizimi mehmonxononalarda muvaffaqiyat emas, balki ko‘pincha kamchiliklar manbai bo‘lgan boshqaruv usullari haqidagi tushunchalar majmuasidir.

Mavzuga oid adabiyotlarning tahlili. Tadqiqotning nazariy asosi sifatida G.M.Shadieva, Z.S.Artiqov, K.Ibodovlarning ishlarini sanab o‘tish mumkin. S.D.Ilenkova innovatsiyalar va innovatsion menejmentning tashkiliy tuzilmalari, yangi texnikani yaratish, o‘zlashtirish va sifatini boshqarish, ilg‘or ishlab chiqarish texnologiyalarini tadqiq etadi. V.A.Lapidus sifat va xodimlarning roli o‘rtasidagi o‘zaro bog‘liqlikni ko‘rsatib beradi.

Tadqiqot metodologiyasi. Tadqiqot mavzusini yoritishda quyidagi usullardan foydalanildi: adabiy manbalar tahlili, qiyosiy tahlil, kontent tahlil, tizimli yondashuv.

Tahlil va natijalar. Raqobat sharoitida mehmonxonaning asosiy maqsadi foydani maksimallashtirish bo‘lib, sifat menejmenti usullari va modellarini joriy etish hisobiga sifat muammosini hal etishi mehmonxonaning asosiy maqsadi bilan chambarchas bog‘langandir.

Soha mutaxassislari tadqiqotlarining tahlili shundan dalolat beradiki, mehmondo‘stlik industriyasida ko‘pincha mijozlar va xodimlarning talabi yetarlicha qondirilmaydi. Mehmonxonaning sifatni boshqaruv tizimi turli usul, vosita va modellarga asoslangan bo‘lishi mumkin, shu bilan birga mehmonxonona rivojlanish strategiyasiga qarab o‘ziga mos keladiganini tanlaydi. Sifat tizimiga quyidagi elementlarni kiritishni tavsiya etamiz:

1. **Mehmonxonani marketing asosida samarali boshqarish.** Bugungi kunda mehmonxonalar rivojlanayotgan bozor sharoitida faoliyat yuritmoqdalar. Marketing konsepsiyasi evolyutsiyasi mehmonxonaning mijozlarga yo‘naltirilganlik yondashuvi asosida qayta ko‘rib chiqilishi zaruratini isbotladi, ya‘ni marketing konsepsiyalari boshqaruvning zamonaviy falsafasi va tadbirkorlik faoliyatining asosi ekanligi, talab va taklif holatidan kelib chiqqan holda, bozordagi vaziyatga moslashishning marketing vositalari va tadbirlarining o‘ziga xos xususiyatlarga ega ekanligi, marketingning boshqaruv funksiyasi yoki menejment g‘oyasi sifatida talqin etilishi, marketing konsepsiyalari uning sotuvchi va xaridorlar o‘rtasidagi kommunikatsiya vositasi ekanligi va sh.k.

Bugungi kunda marketing mahsulot hayotiylik davrining yaratish bosqichida bozor ehtiyojlarini to‘g‘ridan-to‘g‘ri o‘rganish vositasi, qolgan barcha bosqichlarda esa xizmatni siljitish bilan bog‘liq faoliyat turiga aylanmoqda.

2. **Mijozlarning qoniqqanlik darajasini tadqiq etish tizimini joriy qilish.** Mehmonxonaning eng dolzarb vazifalaridan biri mijozlarning qoniqqanlik darajasini uzluksiz o‘rganish tizimini yo‘lga qo‘yish hisoblanadi. Mijozlarning qoniqqanlik darajasini monitoring va aniqlash

bo'yicha tavsiya va talablar ISO 9000:2000 da belgilangan. Bu kabi tadqiqotlarning asosiy maqsadi:

- mijozlarni raqiblardan himoya qilish;
- doimiy mijozlar sonini ko'paytirish;
- ijobiy tavsiyalarni ko'paytirish;
- yangi mijozlarni jalb qilish bilan bog'liq xarajatlarni kamaytirishdir.

Mijozlarning qoniqqanligi yoki mamnunligi deganda ularning mahsulot va xizmatlarni xarid qilishi yoki iste'molidan keyingi his etadigan tuyg'ulari, hissiyotini tushunish mumkin. Ya'ni tashkilot tomonidan o'z talablarining qay darajada amalga oshirilganligidir.

3. Korporativ madaniyatni shakllantirish. Mehmonxonalarda sifatni boshqarishni xizmat ko'rsatishning yuqori standartlariga va tafsilotlarga e'tibor berishga asoslangan korporativ madaniyatni yaratish orqali sezilarli darajada yaxshilash mumkin. Buni amalga oshirishning bir nechta usullari mavjud:

- mehmonxonaning barcha xodimlari uchun aniq qadriyatlar va ishlash tamoyillarini o'rnatish. Har bir xodim undan qanday xizmat ko'rsatish standartlari kutilishini va ularga qanday erishishi mumkinligini bilishi kerak.

- xodimlarni o'qitish va rivojlantirish. Muntazam treninglar xodimlarga o'z ko'nikmalarini oshirishga va xizmat ko'rsatish sifati talablarini yaxshiroq tushunishga yordam beradi.

- xizmat ko'rsatish darajasini doimiy monitoring qilish. Nafaqat sifat standartlarini o'rnatish, balki ularning bajarilishini doimiy ravishda kuzatib borish va mehmonlardan fikr-mulohazalar olish muhimdir.

- yuqori natijalar uchun xodimlarni rag'batlantirish va mukofotlash. Xodimlarning mehnatini qo'llab-quvvatlash va e'tirof etish ularga o'zlarini qadrlil va yuqori natijalarga erishishga motivatsiyalangan his qilishlariga yordam beradi.

- mehmonxona xodimlarining malaka talablari (malaka standarti) va lavozim majburiyatlarini joriy etish. Rasmiylashtirilgan malaka talablari (malaka standarti) va lavozim majburiyatlari yagona "Sifat bo'yicha qo'llanma" hujjatiga birlashtiriladi.

4. Xizmat ko'rsatish jarayonlari texnologiyasini (me'yoriy tavsifini) yaratish.

Xizmat ko'rsatish jarayonlarining me'yoriy tavsifi mehmonxonaning har bir bo'linmasi bo'yicha texnik pasporti, mehmonxona tasniflash tizimi, xodimlarning lavozimlari va ularning ushbu bo'linmadagi majburiyatlari asosida amalga oshiriladi.

Texnologik protseduralarda bo'linmaning asosiy faoliyati bosqichma-bosqich tavsiflanadi, mehmonxonaning boshqa bo'linmalari bilan tutashgan joylardagi faoliyatni muvofiqlashtirishga alohida e'tibor beriladi. Xizmat ko'rsatish jarayonlarining me'yoriy tavsifi mazkur bo'linma rahbarining javobgarligini mustahkamlovchi me'yoriy hujjat hisoblanadi.

Xizmat ko'rsatish jarayonlarining rasmiylashtirilgan me'yoriy tavsiflari yagona "Sifat bo'yicha qo'llanma" hujjatiga birlashtiriladi.

5. Mehnatni adolatli baholash va rag'batlantirish.

Mehmonxona xodimlarini moddiy rag'batlantirish borasidagi barcha ishlarning asosiy ma'nosi - mehnat me'yori va unga to'lanadigan haq miqdorini belgilashdir. Bunda mehnatning adolatli taqdirlanishi muhimdir, ya'ni xodimga mehnat natijalari bo'yicha haq to'lash va eng asosiysi xodimlarning ertangi kuniga ishonchi va himoyalanganligidir. Ish haqi shunday bo'lishi kerakki, xodimlarda ertangi kunga ishonch tuyg'usi paydo bo'lsin. Ularga qat'iy belgilangan ish haqidan ko'ra, kamchiliksiz unumli mehnat uchun ko'proq ish haqi olish imkoniyati berilishi hamda qo'shimcha ravishda turli mukofotlar belgilanishi tashkilot tomonidan xodimning alohida sifatli ishini baholash va e'tirof etishga xizmat qiladi.

Xodimlarni o'qitish va rag'batlantirish mehmonxona investitsiyalarining eng samaralisidir. To'g'ri motivatsiyalangan xodimlar vaqt va kuchini g'iybat va fitnalarga sarflamasdan, bir jamoa sifatida ishlashga harakat qilishadi.

Xulosa va takliflar. Sifat – bu mijozlarning ehtiyojlarini to'g'ri aniqlashdir. Bu yerda mijozlarning ehtiyojlariga mos keladigan mahsulot yoki xizmatlarni taqdim etish kerak degan konsepsiya e'tiborga olinadi. Agar mijozda nomerdan chiqmasdan hisob-kitobni rasmiylashtirish ehtiyoji bo'lsa, unga buni ta'minlab berish kerak.

Mehmonxonalarda sifat tizimiga kiritilishi zarur bo'lgan quyidagi elementlar taklif etildi:

- mehmonxonani marketing asosida samarali boshqarish;
- mijozlarning qoniqqanlik darajasini tadqiq etish tizimini joriy qilish;
- korporativ madaniyatni shakllantirish;
- xizmat ko'rsatish jarayonlari texnologiyasini (me'yoriy tavsifini) yaratish;
- mehnatni adolatli baholash va rag'batlantirish.

Shuni ta'kidlash joizki, har qanday mehmonxonada sifatni boshqarish tizimini ishlab chiqish uning infratuzilmasini tahlil qilishni hisobga olgan holda amalga oshirilishi, ya'ni taklif etilgan chora-tadbirlarni amalga oshirish jarayonida mehmonxona faoliyatining tuzilishi va o'ziga xos xususiyatlarini, ko'rsatiladigan xizmatlar assortimentining kengligini hisobga olish kerak bo'ladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. R.S.Amriddinova va bosq. Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish. O'quv qo'llanma. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018. - 300 b.
2. G.M.Shadiyeva, Z.S.Artiqov. Real sektorda sifatni boshqarish. O'quv qo'llanma. Samarqand, 2022 y.
3. С.Д.Ильенкова. Управление качеством / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; под ред. С.Д. Ильенковой. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 344 с.
4. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Лapidус. М.: ОАО «Типография «Новости», 2002. 432 с.

<p>Р.Амриддинова, Ш.Холмирзаева Внедрение системы управления качеством в гостинице</p>	<p>R.Amriddinova, Sh.Kholmiraeva Implementation of quality management system in the hotel</p>
<p>Аннотация. В данной статье рассматривается процесс внедрения системы управления качеством в гостинице. Система управления качеством является необходимым инструментом для обеспечения высокого уровня обслуживания гостей, улучшения бизнес-процессов и повышения конкурентоспособности предприятия.</p> <p>Ключевые слова: гостиница, система управления качеством, эффективное управление на основе маркетинга, уровень удовлетворенности клиентов, формирование корпоративной культуры, стандарты технического качества, стандарты функционального качества, технология процессов обслуживания, руководство по качеству.</p>	<p>Abstract. This article examines the process of implementing a quality management system in the hotel industry. The quality management system is a necessary tool for ensuring a high level of guest service, improving business processes, and increasing the competitiveness of the enterprise.</p> <p>Keywords: hotel, quality management system, effective management based on marketing, customer satisfaction level, corporate culture formation, technical quality standards, functional quality standards, service process technology, quality guide.</p>

Мохигул Эркиновна Ахтамова – PhD, и.о. доцента кафедры «Менеджмент» Самаркандского института экономики и сервиса

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН И ПУТИ ЕЁ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Аннотация. В данной статье раскрыта роль управления бизнесом в контексте ускоренного экономического развития Республики Узбекистан. Рассматриваются основные направления и подходы к совершенствованию управления бизнесом, выявляются ключевые тенденции, способствующие повышению конкурентоспособности предпринимательского сектора и модернизации экономики страны. Особое внимание уделяется вопросам привлечения инвестиций, внедрению современных технологий и развитию человеческого капитала.

Ключевые слова: управление бизнесом, экономическое развитие, конкурентоспособность, модернизация, предпринимательство, инвестиции, инновации, человеческий капитал, бизнес-модели.

Введение. Республика Узбекистан переживает динамичный этап трансформации своей экономики. В последние годы руководство страны активно внедряет реформы, направленные на развитие частного сектора и улучшение условий для ведения бизнеса. Переход от плановой экономики к рыночной требует эффективного управления бизнесом,

ISSN 2091-5187

☞ “СЕРВИС” ☞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят
бўлимида нашрга тайёрланди.

20.11.2024 йилда теришга берилди. 11.12.2024 йилда босишга рухсат этилди.
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84_{1/8}. “Times” гарнитураси. Офсет
босма усули. Шартли босма табағи 14,6. Ҳисоб-нашриёт
табағи 12,5. Адади 100 нусха. Буюртма № 0134В/24

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг
матбаа бўлимида чоп этилди.
Лицензия № 025316.
Реестр № Х-119112.

Манзил: Самарқанд шаҳри, Шохрух кўчаси, 60-уй.

© Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2024.