

УДК:338

Mansurov Zokir Xusanovich
*Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot
institutining mustaqil tadqiqotchisi*
Tel-91-599-01-22

MEHMONXONA XIZMATLAR BOZORIDAGI KORXONALAR SAMARADORLIGINI BAHOLASH

Annotatsiya. ushbu maqolada mehmonxona va joylashtirish vositalarining samaradorligi, sohaga jalb qilingan resurslar, investitsiya va xarajatlarning ma'lum vaqt mobaynida keltirgan umumiy natijaviyligi, mehmonxona boshqaruvining samaradorligi, erishilgan natija va ushbu natijaga erishish uchun sarflangan xarajatlar bilan solishtirish, korxonaning umumiy muvaffaqiyatida menejment va boshqaruvning ahamiyati tahlil qilingan.

Kalit so'zlar. mehmonxona va joylashtirish vositalari, samaradorlik, investitsiya, xarajat, natijaviylik, bozor, menejment, boshqaruv, erishish, muvaffaqiyat, mezon, baholash, omil, metodologiya.

Abstract. This article analyzes the effectiveness of hotel and accommodation facilities, the resources involved in the industry, the overall effectiveness of investments and expenses over a certain period of time, the effectiveness of hotel management, the result achieved and the comparison with the costs incurred to achieve this result, the importance of management and control in the overall success of the enterprise is analyzed. .

Keywords. Hotel and accommodation facilities, efficiency, investment, cost, efficiency, market, management, management, achievement, success, criterion, evaluation, factor, methodology.

Аннотация. В данной статье анализируется эффективность гостиниц и гостиничных средств, задействованные в отрасли ресурсы, общая эффективность инвестиций и затрат за определенный период времени, эффективность управления гостиницей, достигнутый результат и сравнение с затратами, понесенными для достижения. В результате этого анализируется значение управления и контроля в общем успехе предприятия.

Ключевые слова. Гостиничные и гостиничные средства, эффективность, инвестиции, стоимость, эффективность, рынок, менеджмент, менеджмент, достижение, успех, критерий, оценка, фактор, методология.

Kirish. Bugungi kunda turizm va mehmondo'stlik sanoati, qattiq biznes sharoitidagi global raqobat muhitida, har bir mijoz uchun kurashda tashqi o'zgarishlarga juda tez javob berishga majbur. Shu bilan birga, dunyodagi beqaror iqtisodiy va siyosiy vaziyatga qaramay, mehmonxona va turizm biznesi faol rivojlanishda davom etmoqda. Dunyo bo'ylab turizm sohasining o'sishi taklif etilayotgan mehmonxona xizmatlarining faol kengayishiga sabab bo'lmoqda.

Iqtisodiyotning boshqa tarmoqlari singari turizm va mehmonxona sohalarida ko'rsatiladigan xizmatlar samaradorligini oshirish ham nafaqat iqtisodiy, balki muhim ijtimoiy ahamiyatga ham ega. Mehmonxona sohasida samaradorlik masalasi yetarli darajada tadqiq qilinmagan. Har qanday mavzuni, kategoriya va tushunchalarni tadqiq qilish uning nazariy masalalarini o'rganishdan boshlanadi.

Takidlab o'tish joizki, turizmning rivojlanishi eng avvalo turizm industriyasining o'zagi bo'lgan mehmonxonalarning rivojlanishi bilan ham bo'liq.¹

¹ <https://cyberleninka.ru/article/n/mehmonxona-xojaligini-rivojlantirish-usullari/viewer>. Science and innovation UIF-2022: 8.2 I ISSN: 2181 -3337 J. Otajonov, O. Seydimova, S. Shonazarov "Mehmonxona xo'jaligini rivojlantirish usullari".

Mehmonxona biznesi turizmning ajralmas qismi sifatida rivojlanoishi mamlakat iqtisodining o'sishiga ijobiy ta'sir ko'rsatishi, shuningdek, boshqa sohalarga qaraganda arzon va barqaror ish o'rinlari yaratishga qodir soha hisoblanadi. Shu bois, mehmonxonani boshqaruvi samaradorligini oshirish katta ahamiyatga ega.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Respublikaga xorijiy turistlar oqimini keskin oshirish hamda ichki turizmni yanada jadallashtirish chora-tadbirlari to'g'risida" 2024-yil 12-yanvardagi PF-9-son Farmoni, "O'zbekiston Respublikasida to'siqsiz turizm infratuzilmasini rivojlantirish va uni rag'batlantirish chora-tadbirlari to'g'risida" 2024-yil 12-yanvardagi PQ-20-son qarori, "Respublikaning turizm salohiyatini jadal rivojlantirish hamda mahalliy va xorijiy turistlar sonini yanada oshirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida" 2023-yil 26-apreldagi 135-son qarori, "O'zbekiston Respublikasida ichki va ziyorat turizmini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida" 2021-yil 9-fevraldagi PF-6165-son Farmoni, "Koronavirus pandemiyasining salbiy ta'sirini kamaytirish uchun turizm sohasini qo'llab-quvvatlashga doir kechiktirib bo'lmaydiganchora-tadbirlar to'g'risida" 2020-yil 28-maydagi PF-6002-son Farmoni boshqa sohaga tegishli me'yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalar mehmonxona va joylashtirish vositalarining samaradorligiga ta'siri o'rganildi.

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.Xolikulov, I.S.Tuxliyev, U.Matyakubov kabilar qisman to'xtalib, samaradorlik tushunchasi va ularni ifodalovchi ko'rsatkichlar xususida o'zlarining qarashlarini ifoda etgan. Ushbu, tahlillarda asosan turizm sohasida samaradorlikni ifodalash uchun ko'rsatkichlar tizimi keltirilgan. Ammo turizmning o'ziga xos bo'lgan samaradorlik tushunchasining ta'rifi berilmagan¹.

Tadqiqot metodologiyasi. Mehmonxona va joylashtirish vositalarining samaradorligini oshirishda muhim omil sifatida boshqaruvning ahamiyati tahlil qilingan.

Mavzu doirasida muammolarni chuqur tahlil qilish, ilmiy asoslangan xulosa va tavsiyalarni ishlab chiqish maqsadida induksiya va deduksiya, qiyosiy tahlil qilish, xorijiy va O'zbekistonda olib borilgan ilmiy tadqiqotlarni o'rganish va tahlil qilish orqali olingan ma'lumotlar asosida qiyosiy tahlil usulidan foydalanildi.

Tahlil va natijalar. Mehmonxona industriyasining har bir korxonasi bozorda qattiq raqobatning mavjudligi bois, o'z xizmatlarini sotish hajmini oshirish jarayonida turli to'siqlarga duch keladi. Turli xil omillar mehmonxonaning raqobatbardoshligiga ta'sir qiladi. Hozirgi vaqtda, turistlar uchun xizmatlardagi har bir omil muhim ahamiyatga ega. Mehmonxonaning haqiqiy muvaffaqiyatiga erishish uchun har doim uning faoliyatini yaxshilashga qaratilgan yangi g'oyalar, mujozlarga mutlaqo noyob xizmat turlarini taklif qilish lozim. Doimiy raqobat yangi innovatsion g'oyalarning paydo bo'lishiga katta ta'sir etuvchi omil bo'lib xizmat qiladi. Bunday holda, muvaffaqiyatli biznesning asosiy qoidalari quyidagi prinsiplarga bog'liq bo'ladi. Bunda, mehmonxona xizmatlar sohasida oldin ixtiro qilingan xizmat turini taklif qilish muhim ahamiyatga ega emas. Mehmonxona o'zining raqobatbardoshligini saqlab qolish uchun tizimli ravishda xarakat qilishi lozim. Korxona o'zining kelajagini umumiy muvaffaqiyatiga erishish maqsadida rejali dasturini ishlab chiqishi muhim ahamiyatga ega. Mazkur dastur doirasida bosqichma-bosqich rivojlanish sari intilish kerak².

Mavjud bo'lgan barcha turdagi resurslardan (moddiy va nomoddiy, insoniy, ilmiy-axborot, tashkiliy, vaqtinchalik, intellektual va boshqa turdagi resurslar) oqilona foydalanish, malakali rejalashtirish, korxona biznesining kelajagiga muvaffaqiyat bilan harakat qilish imkonini beradi. Mehmonxona faoliyatining strategiyasi va taktikasi to'g'ri tanlanishi ishlab chiqarish va xo'jalikning samaraliroq ishlashiga olib keladi. Og'ir raqobat sharoitida har bir mehmonxona o'zining iqtisodiy makonini va maqsadli auditoriyasini zabt etishga intiladi. Mehmonxonalarning

¹ O.Z. Qurbonovning "Bozor iqtisodiyoti sharoitida mehmonxona faoliyati samaradorligini oshirish yo'llari" mavzida tadqiqot. 2016-yil. 36-37-bet.

² <http://tourfaq.net/hotel-business/sovremennye-tendencii-razvitiya-mirovogo-gostinichnogo-biznesa>.

raqobatbardosh strategiyasining mavjudligi o'z mavqeini saqlab qolish, barqaror faoliyat olib borish, biznesni rivojlantirish, sohani takomillashtirish imkonini beradi.

Mehmonxona sohasining samaradorligi deyilganda, sohaga jalb qilingan barcha resurslar, investitsiya va harajatlarning ma'lum vaqt mobaynida keltirgan umumiy natijaviyligi tushuniladi. Mehmonxona boshqaruvining samaradorligi erishilgan natija va ushbu natijaga erishish uchun sarflangan xarajatlar bilan solishtirish orqali aniqlanadi.

Mehmonxona boshqaruvidagi samaradorlikni aniqlash murakkab va ko'p qirrali kategoriyalardan iborat. Mazkur yo'nalishda xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan ko'plab ilmiy izlanishlar olib borilmoqda. Boshqaruv samaradorligining ko'p qirraliligi bois, tadqiqotchilar tomonidan uni ifoda etish uchun bir qator konseptual sxemalarni tahlil qilish lozim bo'ladi. Quyidagi har bir tushunchalar boshqaruv samaradorligini aniqlash bo'yicha alohida hajmga va sifatga ega, bular, rahbar xodimning mehnat samaradorligi, boshqaruv apparati, uning alohida organlari va bo'linmalarining mehnat samaradorligi, boshqaruv jarayonining samaradorligi, boshqaruv tizimining samaradorligi kabi tushunchalarni o'z ichiga oladi.

Mehmonxonaning boshqarish samaradorligini baholashda, alohida jarayonlar majmuasi sifatida bo'linmalarining samaradorligini tavsiflovchi ko'rsatkichlar tizimi kerak. Biroq, bu mezon umumiy qoida orqali boshqaruv tizimining samaradorligini baholashni inkor etmaydi. Samaradorlik darajasini baholash uchun alohida boshqaruv tizimidagi turli variantlarning o'zaro taqqoslanishini o'z ichiga oladi. Shuning uchun, boshqaruv samaradorligini belgilovchi ko'rsatkichlarni tanlashda, ularning har xil sharoitda ishlab chiqarishini inobatga olgan holda taqqoslash lozim.

Boshqaruv amaliyotida, bir qancha omillar mavjud bo'lib, voqiealar va hodisalar, ichki va tashqi munosabatlar kabi boshqaruv samaradorligiga ta'sir etuvchi omillar mavjud. Umuman olganda, tahlillarda qayd etilgan turli xil omillarni quyidagi guruhlariga bo'lish mumkin: siyosiy, huquqiy, tashkiliy, iqtisodiy, texnik, ijtimoiy va psixologik. Aslida, bu omillarning barchasi, qoida tariqasida, alohida emas, balki bir-biri bilan yaqin o'zaro ta'sirda harakat qiladi¹.

Boshqaruv samaradorligining barqarorligi bir qator o'zgaruvchan omillarga bog'liq bo'lganda doimiy muvaffaqiyatga erishish imkoniyati bo'lmaydi, shuning uchun, bu muammoni hal qilishda korxona rivojlanishining asosiy tendentsiyalari va uning iqtisodiy ko'rsatkichlari o'zaro bog'liqligini o'rganish kerak. Samaradorlikni o'rganishda, korxonaning asosiy natijalariga faol ta'sir ko'rsatadigan ishlab chiqarish-xo'jalik faoliyatida boshqaruvning ta'minlanganligini tahlil qilish katta ahamiyatga ega. Shuningdek, mehmonxona samaradorligini baholashda quyidagilarni inobatga olish muhim. Bular, boshqaruv samaradorligi mezonlari, boshqaruv xarajatlarning samaradorlikka ta'siri, boshqaruv samaradorligining umumiy ko'rsatkichlari, boshqaruv samaradorligining xususiy ko'rsatkichlari, boshqaruv va ishlab chiqarish resurslari o'rtasidagi bog'liqlik darajasining ko'rsatkichlari.

Metodologiya sohasidagi fundamental nazariy ishlanmalar, mehnat va moliyaviy resurslardan foydalanishni boshqarish kabi samaradorlikning barcha turlarini, unga ta'sir qilish mumkin bo'lgan usullarni aniqlash bo'yicha (to'liq ilmiy asoslangan) metodologiya yaratish muhim ahamiyatga ega. Uslubiy jihatdan mehmonxona menejmentining samaradorligini aniqlash, ishlab chiqarish samaradorligini oshirish jarayonida menejmentning rolini baholash bilan chegaralangan bo'lsa, hozirgi vaqtda, bozor iqtisodiyoti sharoitida tashkilotning umumiy bozordagi muvaffaqiyatida menejmentning roli baholanmoqda. Buning uchun, bir tomondan, tashkilotning bozorda ishlab chiqarish-xo'jaligi faoliyatidagi samaradorligini aniqlash, ikkinchi tomondan, boshqaruv samaradorligining natijasi bo'lgan ko'rsatkichlarni topish orqali baholash kerak².

Boshqaruvni baholashda taklif qilingan turli metod va usullarning xilma-xilligi samaradorlik ko'rsatkichlarini baholash jarayonida murakkabliklar keltirib chiqarib, haqiqiy

¹ <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-raboty-gostinichnogo-kompleksa-i-ego-klyuchevyh-podrazdeleniy>.

² <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-raboty-gostinichnogo-kompleksa-i-ego-klyuchevyh-podrazdeleniy>

boshqaruv samaradorligini baholashda alohida mezon va ko'rsatkichlarni inobatga olish lozimligini anglatadi¹.

Mehmonxona sohasidagi boshqaruv samaradorligini oshrishda, maqsadga erishish, samaraga erishish, ishlab chiqarish resurslaridan unumli foydalanish, boshqaruv resurslaridan foydalanish qobiliyatini baholashni o'z ichiga olgan o'zaro bog'liq jarayon sifatida qaralishi mumkin. Bunda, uch bosqichdan iborat boshqaruv samaradorligini baholash algoritmini ajratish katta ahamiyatga ega. Baholashning har bir bosqichi keyingi bosqichining ajralmas omili bo'lib, bir birini to'ldiradi.

Birinchi bosqichda, boshqaruv samaradorligi mezonining sifat va miqdoriy ko'rsatkichlari aniqlanadi. Bunda, maqsadga erishish, sifat, ijtimoiy-iqtisodiy samaraning kattaligi, mehmonxona boshqaruvi mezonlarining miqdoriy xarakteristikasi kabi omillar baholanadi.

Ikkinchi bosqichda, boshqaruv xarajatlarining samaradorligi aniqlanadi.

Uchinchi bosqichda, ishlab chiqarish (bozor) salohiyatini boshqarish samaradorligi aniqlanadi. Bunda, ishlab chiqarish resurslaridan foydalanish, umumiy ko'rsatkichlarga erishi uchun sarflangan xarajatlari asosida baholanadi.

Boshqaruv tizimining samaradorligini aniqlash murakkab jarayon bo'lib, ushbu jarayon, iqtisodiy faoliyatning ajralmas qismi sifatida bir vaqtning o'zida yakuniy samaradorlik ko'rsatkichlarida ifodalanishi kabi bir qator omillar bilan bog'liqdir.

KOVID-19 pandemiyasi butun dunyo mamlakatlarida iqtisodiy inqirozning kelib chiqishiga sabab bo'ldi. Bunday davrda, kelajakka oid noaniqlik, daromadlarning kamayishi, ishsizlikning o'sishi va kredit sxemalarining muzlatilishi turizm bozoriga eng katta ta'sir ko'rsatdi va mehmonxona menejerlarini sayyohlar oqimining qisqarishi kabi omillarga moslashishga majbur qildi².

Mazkur inqiroz davrda taraqqiyotning keskin orqaga ketishi, iqtisodiy, moliyaviy va boshqa tizimlarning bir biriga mos kelmasligi oqibatida ko'p tashkilotlar bankrot bo'lib yopilib ketishiga olib keldi. Zamonaviy mehmonxonalarining samaradorligini baholashda inqirozning sabablarini, mehmonxona bozorning haddan tashqari ko'payishi, mehnat unumdorligining pasayishi, yuqori xavfli moliyaviy sxemalardan foydalanish, hukumatning mantiqsiz siyosati, xaridorlarning pessimistik yondashuvi, optimistik qarash, bo'sh mablag'larni tejash va ulardan unumli foydalanish kabi strategiyalarni qo'llash qobiliyati inobatga olinadi.

Mehmonxona biznesidagi muvaffaqiyatsizliklar, tashqi muhitdan paydo bo'ladigan tahdidlar (ekologik ofat, mehmonxonaning yomon joylashishi, kuchli raqobatchilarning paydo bo'lishi) tufayli yuzaga kelishi mumkin. Har bir tadbirkor o'z biznesini yuritishda, rivojlanishning eng yuqori nuqtasiga erishishga intiladi.

Bazi tashkilotlar rivojlanishning maksimal nutqasiga ko'tarilib, tadbirkorga maksimal foyda keltirib boradi. Bu jarayonda, tashkilotga investitsiyalar kiritish talab qilinmaydi. Biroq, rivojlanishning yuqori bosqichi ko'plab xavf-xatarlarga to'la bo'lishini menejer unutmazligi kerak. Kelajakda, biznesning gullab-yashnashi noqulay tendentsiyalar bilan bo'liq bo'lishi mumkin. Shuning uchun tashkilotni kutiladigan ehtimoliy inqiroz sharoitida boshqarish, ehtimoliy inqirozni tahlil qilish hamda turli ehtimoliy inqirozlar sharoitida mehmonxonani muvaffaqiyatli rivojlantirish menejerning qobiliyatiga bog'liq bo'lishi mumkin.

Ayrim hollarda, rahbarlarning asossiz tavakkalchiligi yoki cheklangan resurslardan samarasiz foydalanish ham tashkilot inqiroziga sabab bo'lishi mumkin. Moliya, xizmat ko'rsatish texnologiyasi, malaka va tajriba, malakali kadrlar, biznes aloqalari kabi omillar yetishmaganda ham inqiroz yuzaga kelishi mumkin. Shuningdek, tajribali xodimlarga haddan tashqari yuklamalar berilishi rahbariyat va xodimlar o'rtasida ishonchsizlikni keltirib chiqarib tashkilot ravnaqiga salbiy ta'sir ko'rsatadi. Menejerlar yangi tashkil qilingan mehmonxonani yuritishda puxta o'ylangan strategiya, ehtimoliy qiyinchiliklarga tayyor, biznes-reja bo'yicha potentsial xatarlarni o'z vaqtida tahlil qilish va inqirozga qarshi zarur choralarni ko'ra bilishi kabi omillar, kelib

¹ <https://center-yf.ru/data/Menedzheru/ocenka-effektivnosti-upravleniya-gostinicey.php>

² <https://center-yf.ru/data/Menedzheru/ocenka-effektivnosti-upravleniya-gostinicey.php>

chiqishi mumkin bo'lgan ehtimoliy inqiroz sabablarini yumshatadi va boshqaruvning qobiliyatli bo'lishi inqirozdan tez chiqib ketishga olib kelishi mumkin.

Odatda, katta biznes yoki tarmoq tashkilotlar yangi loyihalarda investor sifatida harakat qiladi (boshqaruv kompaniyasi yoki mehmonxonalar tarmog'i bo'lishi mumkin) va tashkilotni turli inqirozlarni bartaraf etishga yordam beradi. Biroq, bunday holarda tashkilotning inqirozdan chiqishida asosiy resurs ta'sisidan bo'lib, uning g'oyasini o'ziga jalb qilishni taqazo etadi. Shuning uchun bunday tashkilotlarda kam muvaffaqiyat bo'lsa ham son va hajm jihatidan ko'payishda davom etmoqda. Umumiy ko'rsatkichlarda bunday tashkilotlarni rivojlanish pog'onasida deb ko'rsatish mumkin.

Mehmonxona sohasi segmenti o'z bozorini zabt etishda faol pozitsiyani egallaydi va qattiq raqobatga kirishadi, rivojlanish yo'lida xonalar sonini kengaytirishga intiladi, mazkur jarayonda, bir yoki bir nechta mehmonxonalarni ochishi mumkin. Ushbu bosqichda, mehmonxona korxonasining marketingi va strategik boshqaruvining roli oshadi. Boshqaruv tuzilmasi tabaqalanib, bo'limlar o'rtasidagi gorizontal va vertikal aloqalar murakkablashib boradi. Bundan tashqari, ushbu bosqichda tashabbuskor yangi liderlarning paydo bo'lishiga olib keladi. Shu bois, mehmonxona "eski" xodimlarini kompaniyaning rivojlanish sur'atlariga ta'sir ko'rsatishga qodir bo'lgan yangi menejerlarga moslashishiga, xodimlarni qattiq raqobat sharoitida sifatli xizmat ko'rsatishiga tayyorlaydi.

Misol uchun, mehmonxona qo'shimcha daromad olish uchun xizmatlar sohasiga o'yinkulgi yo'nalishini kiritmoqchi, ya'ni, mehmonxonada kazino ochmoqchi, biroq, yangi qonunchilikdagi o'zgarishlar bu bozorga taqiqlar kiritgan. Mazkur jarayondagi ehtimoliy inqirozni yengishda muvaffaqiyat yo'llari oldindan ishlab chiqilgan taqdirda tashkilot bankrotlik sharoitiga tushib qolmaydi. Bunda, tashkilotda faoliyat yurituvchi yetakchilar guruhi o'z atrofida jamoani birlashtiraolishi, tashkilot boshqaruv tizimining moslashuvchan bo'lishi, shuningdek, resurs manbalaridan foydalanish qobiliyati muvjud bo'lishi muhim.

Keyingi bosqich, bu biznes rivojlanishining eng yuqori nuqtasi bo'lib hisoblanadi. Bunda, mehmonxona korxonasi bozorda barqaror mavqega erishgan, uning raqobatbardoshligi yuqori bo'lgan, ishbilarmonlik obro'si yaratilgan, katta tajriba to'plangan, o'zining an'analari va xizmat ko'rsatish standartlarini ishlab chiqqan holda doimiy mijozlari soni oshib borayotgan tashkilotga aylanadi.

Yirik mehmonxonalar yoki mehmonxona tarmoqlari ishlab chiqarish jarayonida iqtisodiyotning barcha afzalliklaridan foydalanadi:

to'qimachilik, mebel, materiallar sarfi va mahsulotlarni ulgurji xarid qilish orqali xizmatlar narxini pasaytirish;

yuqori samarali texnologiyalardan foydalanish qobiliyati;

xodimlarga to'g'ri mehnat taqsimoti orqali unimdorlikni oshirishdan foydalanadi.

Shuningdek, taniqli brend shakllanganligi tashkilot reklamasini yuritishga va uning marketingini tejash imkonini beradi. Biroq, bu bosqichdagi inqiroz sabablari iqtisod omillarining teskari ta'sirida yashiringan bo'lishi mumkin. Bunda, tashkilot haddan tashqari katta mehmonxona majmuasini yaratish orqali katta tavakkalchilik qiladi. Yirik mehmonxonalar tarmog'ida ham bunday jarayonlarni kuzatish mumkin. Kichik mehmonxona esa katta tavakkalchilik qilishdan o'zini ehtiyot qiladi. Bundan tashqari, katta mehmonxonalar va tarmoqli mehmonxonalarda yuqori texnologiyali uskunalarni boshqarish ba'zan juda qiyin, shuningdek, bunday tashkilotlarda xodimlardan juda yuqori xizmat ko'rsatish talabi quyiladi, bu o'z navbatida, xodimlarga to'lanadigan maoshning yuqori bo'lishini nazarda tutadi.

Katta mehmonxonalar va tarmoqli mehmonxonalarda mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonining universalligini oshirib, ko'rsatiladigan xizmatlar standartlashadi, bu esa, xizmatning samimiyligi va individualligini yo'qqa chiqaradi. Bundan tashqari, yirik kompaniyada byurokratik va mashaqqatli boshqaruv tizimini saqlash uchun katta xarajatlar talab etiladi. Ba'zan mehmonlar bilan bevosita ishlaydigan yo'nalish xodimlarining soni ofis xodimlari sonidan bir necha baravar

kam bo'lishi mumkin bu esa mijozlar manfaatiga ham korxona manfaatiga ham xizmat qilmasligi aniq¹.

O'z-o'zidan ma'lumki, boshqa tijorat biznesi kabi mehmonxonalar ham, birinchi navbatda, foyda keltirishni maqsad qilib oladi. Bu talab, mehmonxonalar boshqaruvida xarajatlarning optimallashtirilishini, shuninkdek, sarflanadigan resurslarni daromadga taqqoslash kabi strategik usullarda qo'llaniladi. Bunda, tashkilot o'zining moliyaviy natijalarini optimallashtirish uchun bozorga yoki sotishga yo'naltirilgan biznes strategiyasini tanlashi mumkin. Mehmonxona ko'proq an'anaviy daromad modelini tanlashi yoki umumiy daromadlarni boshqarish yondashuviga moyil bo'lishi mumkin. Information texnologiyalar sohasidan keng foydalangan holda tashkilot o'zining daromadlarini boshqarishga, shuningdek, ma'lumotlar bazasini tahlil qilish orqali kelajakdagi muvaffaqiyatni prognoz qilishi mumkin. Bundan tashqari, Information texnologiyalar sohasi orqali turli asosiy ko'rsatkichlarni tahlil qilish, mehmonxonaning moliyaviy faoliyatini baholab borish, mavjud xonalardan unumli foyda olish, mehmonxonani qaysi hududlarda joylashtirish orqali daromadlarni ko'paytirishni aniqlash, favqulotda xarajatlarni hisobini yuritish imkoniyati yaratiladi².

Shubhasiz, tashkilotlarda moliya sohasi juda keng mavzu bo'lib, unga ko'plab kichik jihatlar ta'sir qiladi. Ulardan asosiysi sifatida, tashkilotning savdo ko'rsatkichlarining tebranishini keltirish mumkin. Mehmonxona sotuvining keskin ko'tarilishi yoki pasayishiga ko'plab omillar ta'sir qiladi. Ulardan ba'zilar mehmonxona nazorati ostida bo'lib, tashkilotning marketing siyosati orqali yuritiladi. Masalan mehmonxona elektron marketing salohiyatidan foydalangan yoki aksincha o'z takliflarini muayyan segmentlarga moslashtirishgan bo'lishi mumkin. Muvaffaqiyatli mehmonxonalarni ajratib turadigan jihat shundaki, muayyan vaziyatlarga nisbatan qanday munosabatda bo'lishini oldindan bilishadi. Mehmonxonalar odatda savdo ko'rsatkichlarini o'lchash uchun mavjud xonaning o'rtacha kunlik daromadini hisoblash yoki o'rtacha xonalarning jalb qilish darajasi kabi ko'rsatkichlardan foydalanishadi.

Bozorga kirish va ishlab chiqarilgan daromad indeksi mehmonxonaning bozorda qanday ishlashini baholashga yordam beradi. Bozorga kirish indeksi mehmonxonaning joylashuvidagi boshqa mehmonxonalar bilan solishtirganda mehmonxonani qancha mehmon tanlayotganini ko'rsatib beradi. Bunda, natijalar 100 foizli ko'rsatkichlar asosida baholanadi. Mehmonxona aktivlarini muvaffaqiyatli boshqarilishiga turli omillar ta'sir ko'rsatadi. Mehmonxonaning joylashuvi, ko'chmas mulk qiymatiga ta'sir ko'rsatadi, shuningdek, mebel va jihozlar ham mehmonxona qiymati baholanishida muhim rol o'ynaydi. Xulosa qilib aytganda, barcha aktivlarni boshqarish mehmonxona mulkining qiymatini maksimal darajada oshirishga qaratilgan bo'ladi.

Umuman olganda, mehmonxona biznesini batafsil tahlil qilish uchun turli aktivlar yordamida topilgan daromadlar haqida muhim ma'lumotlarni olishi mumkin. Masalan, turli xil toifadagi xonalar qancha daromad keltirishi, restoran qanchalik foydali ekanligi yoki kurort zonasi qanchalik daromadli bo'lganligi kabi ma'lumotlarni tahlil qilish orqali mazkur turdagi beznisni yuritish va uni baholashda qimmatli ma'lumotlar olish mumkin. Muhim vaqtda qarorlar qabul qilish, mutonosib harakat qilish, shuningdek, moliyaviy bilimlarning mavjudligi mehmonxona aktivlarini samarali yuritish qobiliyatini beradi va tashkilotga yangi daromad oqimlarini kiritish imkonini beradi³.

¹ <https://center-yf.ru/data/Menedzheru/ocenka-effektivnosti-upravleniya-gostinicey.php>

² https://en.wikipedia.org/wiki/The_Ritz-Carlton_Hotel_Company

³ https://en.wikipedia.org/wiki/The_Ritz-Carlton_Hotel_Company

Texnologik innovatsiyalar

Texnologik innovatsiyalar:

- mehmonlar onlayn muloqot qilishning yangi texnologik imkoniyatlariga moslashishi;
- texnologiya yordamida shaxsiylashtirish.

Xizmat innovatsiyasi, masalan:

- noyob, yuqori xizmatlar;
- maqbul xizmat taklifi.

Jarayon innovatsiyasi:

- standartlashtirish;
- modernizatsiyalash;
- iste'molchi tajribasi, elektron tijorat, ma'lumotlar tahlili, raqamli transformatsiya va daromad o'sishi tahlilini birlashtirish.

Texnologik bo'lmagan innovatsiyalar

Boshqaruv innovatsiyasi:

- tezkor boshqaruv tamoyillari;
- mijozga yetkazib beruvchilar bilan hamkorlik aloqalarini mustahkamlash.

Tashkiliy xatti-harakatlar:

- ish jarayonlarini optimallashtirish;
- xodimlarni boshqarishning muqobil yondashuvlarini yaratish;
- ichki liderlarni rivojlantirish.

Marketing innovatsiyasi:

- onlayn brend hamjamiyatlarini yaratish;
- yangi sodiqlik dasturlarini joriy etish;
- ijtimoiy media tahlilidan foydalanish.

Biznes modeli innovatsiyasi:

- internet;
- ("blokcheyn");
- 3D bosib chiqarish;
- sun'iy intellekt.

1-Rasm. Mehmonxonani boshqarish sohasida texnologik innovatsiyalar

Xizmatlarning mukammalligi yoki mijozlarga doimiy ravishda sifatli xizmat ko'rsatish orqali kutilgan muvaffaqiyatdan ancha yoqori natijaga ham erishish mumkin. Mehmonlarni qoniqishga qaratilgan ushbu kuchli yo'nalish turli sa'y-harakatlar va strategiyalarga tayanadi. masalan, berilgan va'dalarni ishonchli bajarish, individual xizmat ko'rsatish va mijozlarning fikr-mulohazalarini faol tahlil qilib borish. Xizmat ko'rsatishning mukammalligini ta'minlash qiyin bo'lib, buni izchil amalga oshirish, ayniqsa, dunyodagi mashhur "Ritz-Carlton" mehmonxonasi kabi xizmatlar sohasida keng imkoniyatlarni samarali tasarruf etish orqali tashkilotni umumiy muvaffaqiyatiga olib keladi¹.

Sifatli xizmat ko'rsatish mehmonxonaga mijozlarni ko'proq jalb qilish imkonini berib, mehmonxona tomonida mijozlarga yaratilgan qulayliklar ularning qayta tashrif buyurishini kafolatlaydi. Mehmonxona sohasiga innovatsiyalarni kiritish masalasini ko'rib chiqish jarayonlarida, iste'molchilarning istaklari, ularga ko'makchi bo'ladigan, dam olishida maksimal kamfort yaratadigan texnologiyalarni tanlash lozim. Mehmonxona muhitiga va tabiatga zarar keltiradigan texnologiyalardan foydalanish tavsiya qilinmaydi.

Mehmondo'stlik biznesida yangi innovatsiyalar orqali xizmatlar turini ko'paytirish turizm sohasining ham barqaror rivojlanishini ta'minlaydi. Bunday xizmatlarga, ovozli qidiruv orqali xizmat ko'rsatish, muhim ma'lumotlarni mijozga elektron tarzda, ijtimoiy tarmoqlar yordamida soda yetkazish orqali turizm ne'matlari haqida tasavvur uyg'otish kabilarni kiritish mumkin. Shuningdek, mazkur ro'yxatga yuzni tanish orqali ro'yxatdan o'tkazish va mobil xonalar va ulardagi elektron kalitlarini ham sanab o'tish mumkin. Mehmonxonalarning zamon bilan hamnafas bo'lishi boshqa sohalarga qaraganda samarali ekanligini takidlash mumkin.

Xulosa. Har qanday muvaffaqiyatning ortida salohiyatli kadrlar turadi. Salohiyatli kadrlarni esa bilimli menejerlar yaratadi. Shu bois, korxona tasischisi eng avvalo tajribali menejerlarni ishga jalb qilishi korxona faoliyatining samaradorligiga xizmat qiladi. Hozirgi zamonda, texnologiyalar jadal rivojlanib bormoqda. Oldingi texnologiyalardan foydalanishni maqsad qilgan korxona rivojlanishdan ortada qoladi. Shuning uchun, menejerlarning zamonaviy texnologiyalardan foydalanish ularni tasarruf etishi kabi qobiloyatlari bo'lishi muhim ahamiyatga ega.

¹ https://en.wikipedia.org/wiki/The_Ritz-Carlton_Hotel_Company

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi.
2. O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 18-iyuldagi "Turizm to'g'risida"gi Qonuni, O'RQ-549-son.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 4-iyuldagi "O'zbekiston Respublikasiga xorijiy fuqarolarning kirishi tartibini optimallashtirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-3836-son qarori.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 2-apreldagi "Obod qishloq" va "Obod mahalla" dasturlarini amalga oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-5048-son qarori.
5. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Respublikaga xorijiy turistlar oqimini keskin oshirish hamda ichki turizmni yanada jadallashtirish chora-tadbirlari to'g'risida" 2024-yil 12-yanvardagi PF-9-son Farmoni.
6. Eshtaev A. "Turizm sohasida mehnat salohiyatidan oqilona foydalanishning marketing strategiyasi" "O'zbekiston mehnat salohiyati: hozirgi holati va undan foydalanish istiqbollari" mavzusidagi respublika ilmiy-amaliy anjuman tezislari to'plami, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti 2011-yil 20-dekabr.
7. Servis ilmiy-amaliy jurnali. 2022-yil, 2-son, 137-bet.
8. Mejdunarodniy nauchno-issledovatel'skiy jurnal. 2021-yil, ISSN 2227-6017 online, 175-bet.