

**SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI
HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
PhD.03/28.02.2022. I.18.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

USMANOVA NASIBA AKBARJONOVNA

**XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA SIFAT VA SAMARADORLIKNI
BAHOLASH USLUBIYATINI TAKOMILLASHTIRISH**

08.00.05 – Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti

**Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI**

Samarqand – 2023

**Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
dissertatsiyasi avtoreferati mundarijasi**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD)
по экономическим наукам**

**Content of dissertation abstract of Doctor of philosophy (PhD)
on economical sciences**

Usmanova Nasiba Akbarjonovna

Xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish..... 3

Усманова Насиба Акбаржоновна

Совершенствование методики оценки качества и эффективности в сфере услуг..... 26

Usmanova Nasiba Akbarjonovna

Improving the methodology for assessing quality and efficiency in the service sector..... 49

E'lon qilingan ishlar ro'yxati

Список опубликованных работ

List of published works 53

**SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI
HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
PhD.03/28.02.2022.I.18.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

USMANOVA NASIBA AKBARJONOVNA

**XIZMAT KO‘RSATISH SOHASIDA SIFAT VA SAMARADORLIKNI
BAHOLASH USLUBIYATINI TAKOMILLASHTIRISH**

08.00.05 – Xizmat ko‘rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI**

Samarqand – 2023

Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) mavzusi O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi huzuridagi Oliy attestasiya komissiyasida V2021.1.PhD/Iqt257raqam bilan ro'yxatga olingan.

Dissertatsiya ishi Samarqand iqtisodiyot va servis institutida bajarilgan.

Dissertatsiya avtoreferati uch tilda (o'zbek, rus, ingliz (rezyume)) ilmiy kengash veb-sahifasi (www.sies.uz) va «Ziyonet» Axborot-ta'lim portalida(www.ziyonet.uz) joylashtirilgan

Ilmiy rahbar:

Mirzayev Qulmamat Djanzakovich
iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Rasmiy opponentlar:

Muxammedov Murod Muxammedovich
iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Aliyeva Maxbuba Toychiyevna
iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Yetakchi tashkilot:

Samarqand davlat universiteti

Dissertatsiya himoyasi Samarqand iqtisodiyot va servis institutihuzuridagi ilmiy darajalar beruvchi PhD.03/28.02.2022.I.18.01 raqamli Ilmiy kengashning 2023 yil «___» _____ kuni soat _____ dagi majlisida bo'lib o'tadi. Manzil:140100, Samarqand shahri, Amir Temur ko'chasi, 9-uy. Tel.: (99866) 233-19-84; faks: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

Dissertatsiya ishi bilan Samarqand iqtisodiyot va servis instituti Axborot-resurs markazida tanishish mumkin (_____ raqami bilan ro'yxatga olingan). Manzil:140100, Samarqand shahri, Amir Temur ko'chasi, 9-uy. Tel.: (99866) 233-19-84; faks: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

Dissertatsiya avtoreferati 2023 yil «_____» _____ kuni tarqatildi.
(2023 yil «_____» _____ dagi №_____ raqamli reyestr bayonnomasi).

M.E.Po'latov

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy
kengash raisi, i.f.d., professor

Sh.O.Kuvandiqov

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy
kengash kotibi, i.f.d., dosent

M.M.Muxammedov

Ilmiy darajalar beruvchi ilmiy
kengash qoshidagi ilmiy seminar
raisi, i.f.d., professor

KIRISH (falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi annotatsiyasi)

Dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati. Jahonda xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanib borishi bir tomondan uning aholi turmush sifati darajasini oshirishdagi o'rnini, ikkinchi tomondan esa yalpi ichki mahsulot hajmini qo'shimcha qiymat negizida oshirib borish xususiyatiga ko'ra sohaning global rivojlanish tendentsiyasi kuzatilmoqda. "Jahonda xizmatlar savdosining hajmi keyingi yigirma yil ichida besh baravarga oshdi. Rivojlangan davlatlarda xizmatlar sohasining yalpi ichki mahsulot tarkibidagi ulushi $\frac{3}{4}$ qismni tashkil etib, ish bilan bandlar ulushining 75,0 foizi va kapital qo'yilmalar hamda asosiy kapitalga investitsiyalar hajmining $\frac{2}{3}$ qismi xizmat ko'rsatish sohasi hissasiga to'g'ri kelmoqda"¹. Bugungi kunda xizmat ko'rsatishning sifati va samaradorligini sohaga innovatsion usullar va boshqaruv tizimini ishlab chiqarishni samarali tashkil qilish, sifat tizimini innovatsion yondashuvlar asosida takomillashtirish, xizmatlar raqobatbardoshligiga ko'ra eksport hajmini oshirish kabi muammolarga alohida ahamiyat qaratilmoqda.

Jahonda xizmat ko'rsatish sohasini barqaror rivojlantirishni servis korxonalarini faoliyati sifat-samaradorligini oshirish negizida ta'minlash, sifatni boshqarish tizimini mehmonxona xo'jaliklari faoliyati mavsumiyligi, sifatni oshirishning innovatsion usullarini joriy etishga ko'ra takomillashtirish, xizmat ko'rsatish korxonalarini raqobatbardoshligini, jumladan xodimlar kompetentligini oshirish negizida oshirish kabi yo'nalishlardagi tadqiqotlar muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Yangi O'zbekistonni barpo etish jarayonida xizmat ko'rsatish sohasini zamonaviy talablar asosida sifat jihatdan rivojlantirish, ishlab chiqarishni optimal tashkil qilishga ko'ra servis xo'jaliklari faoliyati sifati va samaradorligini oshirish, ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishda sohaning munosib o'rnini ta'minlash kabi yo'nalishlarda keng qamrovli islohotlar amalga oshirilmoqda. "Xizmat ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish, yalpi ichki mahsulotni shakllantirishda xizmatlarning o'rnini va ulushini oshirish, ko'rsatilayotgan xizmatlar tarkibini, eng avvalo, ularning zamonaviy yuqori texnologik turlari hisobiga tubdan o'zgartirish"² masalasi strategik vazifa sifatida belgilangan. Bu vazifalarni hal etishda xizmat ko'rsatish sohasida xizmat turlarini standart talablarga muvofiqligi darajasini tabaqalashtirish, servis korxonasida innovatsion faoliyatning integral samarasini omilli baholash, xizmatlar sifatini boshqarish tizimini jarayonga ta'sir ko'rsatuvchi omillar tarkiblarini aniqlashtirishning uslubiy yondashuvlarni takomillashtirish kabi yo'nalishlarda ilmiy-tadqiqotlarni yanada chuqurlashtirish maqsadga muvofiq.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi PF-60-son "2022-2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekiston taraqqiyot strategiyasi to'g'risida", 2021 yil 30 sentyabrdagi PF-6318-son "Xizmatlar sohasini qo'llab-quvvatlashga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi farmonlari, 2020 yil 16

¹ <http://stats.oecd.org/>

² O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 7-fevraldagi 4947-sonli Farmonining 1-ilovasi "2017-2021-yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasi" //Lex.uz

iyundagi PQ-4752-son “Xizmatlar sohasini qo‘llab-quvvatlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori, Vazirlar Mahkamasining 2017 yil 27 apreldagi 246-son “Mehnatni muhofaza qilish sohasidagi xizmatlar bozorini yanada rivojlantirish to‘g‘risida”gi qarori hamda mazkur sohaga tegishli boshqa me‘yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalarni amalga oshirishda mazkur dissertatsiya tadqiqoti muayyan darajada xizmat qiladi.

Tadqiqotning respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo‘nalishlariga mosligi. Dissertatsiya tadqiqoti respublika fan va texnologiyalar rivojlanishining I. “Demokratik va huquqiy jamiyatni ma‘naviy-axloqiy va madaniy rivojlantirish, innovatsion iqtisodiyotni shakllantirish” ustuvor yo‘nalishiga muvofiq bajarilgan.

Muammoning o‘rganilganlik darajasi. Servis iqtisodiyotining shakllanishi, xizmatlar sifati, ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlik, raqobat shakllanishining ilmiy-metodologik jihatlarini xorijlik olimlar³, jumladan, J.M.Keyns, M.Porter, Y.A.Shumpeter, K.X.Xaksever, B.R.Render, R.S.Rassel, R.G.Merdik va boshqa olimlar tomonidan tadqiq qilingan.

Xizmat ko‘rsatish sohasi rivojlanishining ilmiy-metodologik jihatlarini xorijlik olimlar⁴, jumladan: J.A.Romanov, O.P.Yefimova, G.A.Avanosova, T.D.Burmenko, V.K.Romanovich, S.N.Korobkova, V.I.Kravchenko va boshqalar tomonidan tadqiq qilingan.

Vatanimiz olimlaridan mazkur muammolarni o‘rganishga⁵ Pardayev M.Q., Po‘latov M.E., M.M.Muxammedov, D.R.Zaynalov, Q.J.Mirzayev, B.Sh.Safarov, B.A.Adukarimov, D.X.Aslanova, J.I.Isroilov, M.T. Alieva va boshqalarning ilmiy ishlari bag‘ishlangan.

Ammo yuqorida keltirilgan olimlarning ilmiy ishlarida xizmat ko‘rsatish sohasi korxonalarida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyati, xizmat ko‘rsatish

³ Кейнс Дж.М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. сангл. проф. Н.Н.Любимова, под. ред. д.э.н., проф. Л.П.Куракова. – М.: МИЭМП, 2010; Портер М.Э. Конкуренция / пер. с англ. – М.: Изд. дом «Вильямс», 2005. – 808 с.; Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия [Текст]/ Й. Шумпетер: пер. с англ. предисл. В.С. Автономова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 864 с.; Управление и организация в сфере услуг: теория и практика: Service Management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ. под науч. ред. В.В.Кулибановой) / К.Х.Хаксевер, Б.Р.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик. – СПб, 2002. – 751 с.

⁴ Романов Ж.А. Сервисная деятельность М: Дашкови К. 2006. – С.399; Ефимова О.П. Экономика общественного питания. Минск. Новое знание. 2008; Аваносова Г.А Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство менеджмент (учеб – пасатия). М – Аспект – Пресс. 2005. – 63 с.; Бурменко Т. Д. Сфера услуг: экономика: учебное пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т. А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. - М.: КНОРУС, 2007. – С. 661; Романович В.К. Сервисная деятельность: учеб. пос.: под общ. ред В.К.Романович. / С.Н.Коробкова, В.И.Кравченко, С.В.Орлов, И.П.Павлова – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 156 с.

⁵ Пардаев М.К., Исроилов Ж.И., Гаппаров А.Қ. Хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий таҳлилни такомиллаштириш муаммолари. Рисола. Самарканд. «Зарафшон», 2009. - 66 б.- 4,1 б.т.; Пўлатов М.Э., Мирзаев Қ.Ж., Султонов Ш.А., Шавқиев Э. Глобал иқтисодий ривожланиш (туризм иқтисодиёти). Ўқув қўлланма.Т.: Фан ва технология, 2018. – 296 б.; Мухаммедов М.М. и др. Экономика торговли. Самарканд.1998.с.282; Тухлиев И.С., Хайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г.Р. Туризм асослари. Дарслик. – Т.: Фан ва технология, 2014. - 332 б.; Зайналов Д.Р. Услуги и сервис как экономическая категория. // «Сервис» журналы. Самарканд: 2009, 1-сон. 70-77 бетлар. – 0,6 б.т.; Адукаримов Б.А. Ички савдо иқтисодиёти. Дарслик, II қисм Т.: «Фан ва технология». 2008.; Асланова Д.Х. Трудоёмкость продукции общественного питания и резервы её снижения: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук- Киев. 1992 – С. 20. Алиева М.Т. Совершенствование менеджмента туристической индустрии в Узбекистане. 2019 г.

sohasida sifatni boshqarishning zamonaviy modellari hamda xizmatlar sifatini oshirishning innovatsion usullari va raqobatbardoshlik omillari yetarlicha o'rganilmagan. Hozirgi vaqtda xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholashning zamonaviy usullarini joriy bilan bog'liq tadqiqotlarning yetarli darajada emasligi, ushbu mavzuda chuqur ilmiy-uslubiy izlanishlarni amalga oshirishni zarurat etadi.

Tadqiqotning dissertatsiya bajarilgan oliy ta'lim muassasasining ilmiy-tadqiqot ishlari rejalari bilan bog'liqligi. Dissertatsiya ishi Samarqand iqtisodiyot va servis institutining ilmiy-tadqiqot ishlari rejasiga muvofiq "Innovatsion iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish sohasi tarmoqlarini rivojlantirishning nazariy va amaliy muammolari" mavzusidagi ilmiy loyiha doirasida bajarilgan.

Tadqiqotning maqsadi xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqotning vazifalari:

"xizmatlar", "xizmatlar sifati" va "samaradorlik" kategoriyalarining mohiyatini ilmiy-nazariy jihatdan tadqiq qilish asosida muallif yondashuvini shakllantirish;

xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash usullarini aniqlash;

xizmat ko'rsatish sohasida sifatni boshqarishning zamonaviy modellarini tadqiq etish;

O'zbekiston Respublikasi xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanish tendensiyalari va omillarini tahlil etish;

xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni ifodalovchi ko'rsatkichlar tahlilini amalga oshirish;

xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirish yo'llarini aniqlash;

xizmat ko'rsatish korxonalarini raqobatbardoshligini oshirishning asosiy yo'nalishlari bo'yicha ilmiy asoslangan xulosa va tavsiyalar ishlab chiqish.

Tadqiqotning ob'yekti sifatida Samarqand viloyati xizmat ko'rsatish tarmoqlari va korxonalarini faoliyati olingan.

Tadqiqotning predmeti bo'lib iqtisodiyotning innovatsion rivojlanishi sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni baholash usullarini takomillashtirish bilan bog'liq iqtisodiy munosabatlar hisoblanadi.

Tadqiqotning usullari. Dissertatsiyada tizimli tahlil, taqqoslash, indeks, guruhlash, grafik, loyihaviy-hisob, regression-korrelyatsion tahlil, ekspert baholash va imitatsion modellashtirish usullaridan foydalanilgan.

Tadqiqotning ilmiy yangiligi quyidagilardan iborat:

xizmat turlarini standart talablarga muvofiqligi darajasiga ko'ra past ($SI=0-0,3$), o'rta ($SI=0,4-0,6$) va yuqori ($SI=0,7-1,0$) darajali guruhlarga tabaqalashtirish hamda har bir guruh bo'yicha qo'shimcha talablarga muvofiqligini baholashga ko'ra takomillashtirilgan yondashuv asoslangan;

servis korxonasida innovatsion faoliyatning integral samarasini xizmatlar realizatsiyasidan tushum, innovatsiyalardan olingan daromad hamda innovatsiyani o'zlashtirishga xarajatlar ta'sirini omilli baholash ko'rsatkichi ($R/T = R_1/T_1 \times R/T_1 \times T_1/T$) orqali ifodalash taklifi asoslangan;

xizmatlar xavfsizligi darajasini belgilangan standartlarga muvofiqligiga ko'ra ta'minlash, iste'molchilar uchun riskni identifikatsiyalash asosida pasaytirish negizida xizmatlar sifatini boshqarish tizimida iqtisodiy samaraga erishishning blok-sxema modeli takomillashtirilgan;

korxonada sifatni boshqarish tizimi natijadorligini baholash yondashuvi xizmatlar bozorida iste'molchilar talabini qondirishga yo'naltirilgan xizmatlar sifatini raqobatbardoshlikka ekspert xulosasiga ko'ra bog'liqligini aniqlash asosida takomillashtirilgan.

Tadqiqotning amaliy natijalari quyidagilardan iborat:

xizmat ko'rsatish sohasi rivojlanishining muhim mezonini hisoblangan «xizmatlar», «xizmatlar sifati» va «samaradorlik» kategoriyalarining mualliflik ta'rifi ishlab chiqilgan;

korxonada rahbariyati mas'uliyatini oshirish, resurslarni boshqarish, sifat menejmenti tizimini davriy ravishda tahlil qilib borish hamda rivojlantirish bo'yicha qarorlar qabul qilishning jarayonli yondashuviga asoslangan sifat menejmentining takomillashtirilgan tizimi modeli ishlab chiqilgan;

xizmatlar ro'yxati va sifati ko'rsatkichlarini aniqlash, xizmatlar sifati to'g'risida axborotlarni to'plash, uning ma'lumotlar bazasini shakllantirish hamda korxonada xizmatlar sifati bo'yicha innovatsiyalarni boshqarish tizimini takomillashtirish asosida xizmatlar sifatini auditorlik tekshiruvining takomillashtirilgan modeli taklif etilgan.

Tadqiqot natijalarining ishonchliligi. Tadqiqot natijalarining ishonchliligi qo'llanilgan yondashuv va usullarning maqsadga muvofiqligi, ma'lumotlarning rasmiy manbalardan, jumladan, O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasining statistik ma'lumotlari, mehmonxona xo'jaliklari hisobotlaridan olingani hamda tegishli xulosa va tavsiyalarining vakolatli tuzilmalar tomonidan amaliyotga joriy qilingani bilan belgilanadi.

Tadqiqot natijalarining ilmiy va amaliy ahamiyati. Tadqiqot natijalarining ilmiy ahamiyati ishlab chiqilgan taklif va tavsiyalardan xizmat ko'rsatish korxonalarini sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish, mehmonxona xo'jaliklari faoliyatida mavsumiylikni baholash, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, korxonalar raqobatbardoshligini oshirish yo'nalishlarida ilmiy apparatni boyitish bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarining amaliy ahamiyati asoslab berilgan taklif va tavsiyalardan xizmat ko'rsatish sohasiga oid me'yoriy hujjatlarni, xizmat ko'rsatish va mehmonxona xo'jaliklarini rivojlantirishga bo'yicha kompleks chora-tadbirlar majmuini ishlab chiqish (takomillashtirish)da foydalanish mumkinligi hamda o'quv adabiyotlari, jumladan "Korxonani boshqarish", "Sifat menejmenti", "Sifatni boshqarishni tashkil etish", "Turizm va mehmonxona xo'jaligi menejmenti", "Mehmonxona xo'jaligida xizmatlar sifati boshqarish", "Mehmonxona marketingi" kabi fanlar bo'yicha

o'quv adabiyotlarini takomillashtirish (ishlab chiqarish)da foydalanish mumkinligi bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarining joriy qilinishi. Xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirish bo'yicha olingan ilmiy natijalar asosida:

xizmat turlarini standart talablarga muvofiqligi darajasiga ko'ra past ($SI=0-0,3$), o'rta ($SI=0,4-0,6$) va yuqori ($SI=0,7-1,0$) darajali guruhlarga tabaqalashtirish hamda har bir guruh bo'yicha qo'shimcha talablarga muvofiqligini baholashga ko'ra takomillashtirilgan yondashuv Turizmni rivojlantirish instituti tomonidan turistik obyektlarida turistik xizmatlar sifatini baholash uslubini ishlab chiqishda foydalanilgan (O'zbekiston Respublikasi Turizm va sport vazirligining 2021 yil 27 avgustdagi 03-17-02/5726-son ma'lumotnomasi). Taklifdan foydalanish servis korxonalarida xizmatlar sifatini tavsiflanayotgan xususiyatlarining tarkibi va tuzilishi bo'yicha baholash ko'lamini 1,5 martaga oshirish imkonini berib, unga ko'ra olingan natijalarning aniqlik darajasini oshirishga xizmat qilgan;

servis korxonasida innovatsion faoliyatning integral samarasini xizmatlar realizatsiyasidan tushum, innovatsiyalardan olingan daromad hamda innovatsiyani o'zlashtirishga xarajatlar ta'sirini omilli baholash ko'rsatkichi ($R/T = R_1/T_1 \times R/T_1 \times T_1/T$) orqali ifodalash taklifi Turizmni rivojlantirish instituti tomonidan turizm tizimini rivojlantirishda ustuvor yo'nalishlarga muvofiq keluvchi innovatsion loyihalarni amalga oshirish jarayonida foydalanilgan (O'zbekiston Respublikasi Turizm va sport vazirligining 2021 yil 27 avgustdagi 03-17-02/5726-son ma'lumotnomasi). Taklifdan foydalanish xizmat ko'rsatish sohasida qo'llanilayotgan ko'rsatkichlarni tizimlashtirish asosida innovatsiyalarni o'zlashtirishga qilingan xarajatlar miqdorini aniqlash imkonini bergan;

xizmatlar xavfsizligi darajasini belgilangan standartlarga muvofiqligiga ko'ra ta'minlash, iste'molchilar uchun riskni identifikatsiyalash asosida pasaytirish negizida xizmatlar sifatini boshqarish tizimida iqtisodiy samaraga erishishning takomillashtirilgan blok-sxemasidan Turizmni rivojlantirish instituti tomonidan turistik industriya obyektlarida xavfsiz turistik xizmatlar ko'rsatish ga doir tavsiyalar ishlab chiqishda foydalanilgan (O'zbekiston Respublikasi Turizm va sport vazirligining 2021 yil 27 avgustdagi 03-17-02/5726-son ma'lumotnomasi). Taklifdan foydalanish xizmat ko'rsatish korxonasi faoliyati samaradorligining aniq ko'rsatkichlariga har bir rasmiylashtirilgan jarayonning ta'sirini tahlil qilish va kuzatish, sifatni boshqarish tizimiga joriy etishdan iqtisodiy samarani hisoblash imkonini bergan;

korxonada sifatni boshqarish tizimi natijadorligini baholash yondashuvi xizmatlar bozorida iste'molchilar talabini qondirishga yo'naltirilgan xizmatlar sifatini raqobatbardoshlikka bog'liqligini aniqlash asosida takomillashtirish taklifidan "Asterisk Samarkand" ("Gala Osiyo" mehmonxonasi) hamda "Aziya Plaza" ("Osiyo Plaza" mehmonxonasi) ma'suliyati cheklangan jamiyatlar amaliyotida foydalanilgan (O'zbekiston Respublikasi Turizm va sport vazirligining 2021 yil 27 avgustdagi 03-17-02/5726-son ma'lumotnomasi). Ushbu taklifdan foydalanish mehmonxona xizmatlarining sifat ko'rsatkichlari va ularning

xizmatlar bozorida raqobatbardoshligi o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni aniqlash imkonini bergan.

Tadqiqot natijalarining aprobasiyasi. Tadqiqot natijalari 9 ta, jumladan, respublika miqyosidagi 4 ta va 5 ta xalqaro ilmiy-amaliy konferensiyada muhokamadan o'tkazilgan.

Tadqiqot natijalarining e'lon qilinganligi. Dissertatsiya mavzusi bo'yicha jami 23 ta ilmiy ish, shu jumladan, O'zbekiston Respublikasi Oliy attestatsiya komissiyasining doktorlik dissertatsiyalari asosiy ilmiy natijalarini chop etish bo'yicha tavsiya etilgan ilmiy nashrlarda 23 ta maqola, jumladan, 10 tasi respublika va 4 tasi xorijiy ilmiy jurnallarda nashr etilgan.

Dissertatsiyaning tuzilishi va hajmi. Dissertatsiya tarkibi kirish, uchta bob, xulosa va takliflar, foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati va ilovalardan iborat. Ishning umumiy hajmi 146 sahifani tashkil etadi.

DISSERTATSIYANING ASOSIY MAZMUNI

Kirish qismida dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati asoslangan, tadqiqotning maqsadi va asosiy vazifalari, ob'yekti va predmeti shakllantirilgan, respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo'nalishlariga bog'liqligi ko'rsatilgan, tadqiqotning ilmiy yangiligi va amaliy natijalari bayon qilingan, olingan natijalarning ilmiy va amaliy ahamiyati yoritib berilgan, tadqiqot natijalarini amaliyotga joriy qilishning sinovdan o'tganligi, nashr etilgan ishlar va dissertatsiya tuzilishi bo'yicha ma'lumotlar keltirilgan.

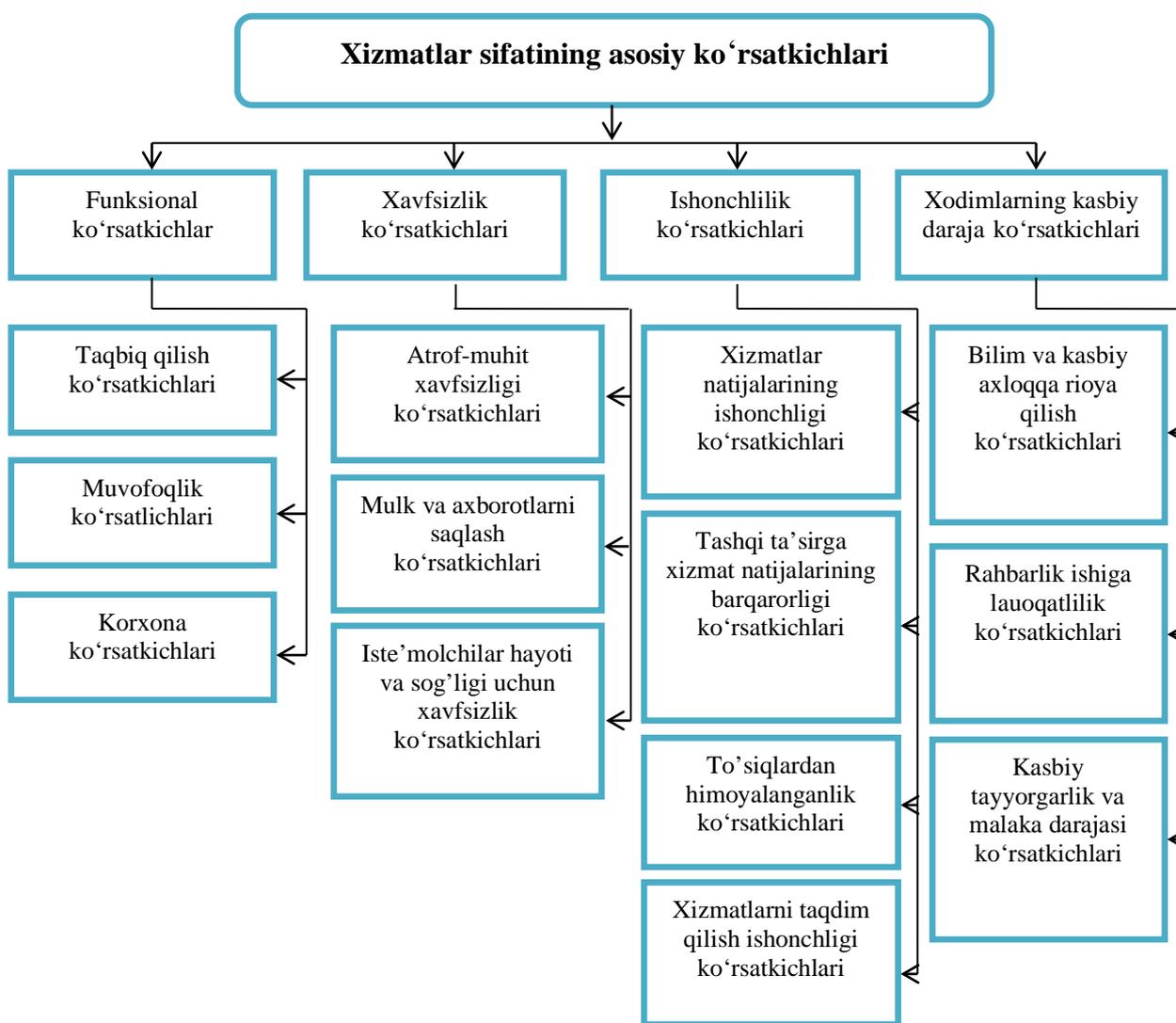
Dissertatsiya ishining **“Xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholashning nazariy-metodologik asoslari”** deb nomlangan birinchi bobida xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikning ijtimoiy-iqtisodiy mohiyati va tavsifini ifodalovchi nazariy qarashlarni ilmiy jihatdan tahlil etish asosida “xizmatlar sifati” va “samaradorlik” kategoriyalarining mazmuni bo'yicha mualliflik ta'rifi ishlab chiqilgan hamda sohada xizmatlar sifati va samaradorligini baholash usullari tasniflangan. Shuningdek, xizmat ko'rsatish sohasida sifatni boshqarishning zamonaviy modellari tadqiq etilgan.

Iqtisodiyotning barcha sohalarida faoliyat olib borayotgan korxonalarining muayyan xususiyatlariga asoslangan holda, xizmat ko'rsatish korxonalari ham o'ziga xos jihatlari va xususiyatlarga ega. Shunga ko'ra, muayyan omillar tanlanishini ifodalovchi mazkur soha rivojlanishining o'ziga xos xususiyatlarini ko'rsatish maqsadga muvofiqdir.

Xizmatlar – bu moddiy tavsifga ega bo'lmagan, saqlab bo'lmaydigan hamda ishlab chiqarish va iste'mol qilish jarayoni bir vaqtda amalga oshadigan harakatlar natijasida aniq joyda va aniq vaqtda iste'molchilarning ehtiyojlarini qondirishni ta'minlaydigan va qiymat yaratadigan iqtisodiy faoliyat ko'rinishidir.

Sifat tushunchasi ham tovarlar va xizmatlarga, ham tovarlarni ishlab chiqarish va xizmatlar ko'rsatish jarayoniga tegishlidir. Har qanday mahsulot yoki xizmat iste'molchilarning muayyan talablariga muvofiq kelishi zarur. Xizmatlar sifati – bu iste'molchining belgilangan yoki mo'ljallangan ehtiyojlarini qondirishni aniqlovchi xizmatlarning jami tavsifidir. Xizmatlar sifati ko'pincha iste'molchilarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatiga bog'liq.

Shuning uchun hayotiylik davrlari tizimida qarab chiqib, uning sifatini baholashning mavjud ikki uslubi haqida gapirish mumkin: bajaruvchi nuqtai nazaridan (ichki jarayonlarning jami sifati bo'yicha) va iste'molchi nuqtai nazaridan (xizmatlarni qondirilish darajasi sifatida). Samaradorlik - bu xizmatlarlar ko'rsatish korxonalarini xo'jalik faoliyatining u yoki bu sohasida yuqori natijaga erishish va mazkur natijaning birligiga qilingan sarflarni kamaytirish maqsadida ishlab chiqarish (xizmat ko'rsatish) jarayonning muayyan natijadorlikka erishishini ifodalovchi murakkab ijtimoiy-iqtisodiy kategoriyadir. Xizmatlar sifatini baholash uning ommabopligi darajasi, xizmat sohasini korxonalar obro'si, ishonchlilik xavfsizlik, personal kompetensiyasi, kommunikatsiya darajasi, xushmuomalalik, xaridor bilan hamfikrlik, sezuvchanlik kabi parametrlarni o'z ichiga oladi. Xizmat sohasini servis korxonalarida xizmatlar sifatining xususiyatlari tarkibini ifodalovchi ko'rsatkichlar tizimi funksional ko'rsatkichlar, xavfsizlik ko'rsatkichlari, ishonchlilik ko'rsatkichlari va xodimlarning kasbiy daraja ko'rsatkichlari guruhini shakllantirish asosida tasniflandi (2-rasm).



2-rasm. Xizmat ko'rsatish sohasida xizmatlar sifatini ifodalovchi ko'rsatkichlar⁷

⁷Muallif ishlanmasi.

Sifatning yakka tartibdagi va kompleks ko'rsatkichlarining tashqi muhit bilan aloqasi bo'yicha turli guruhlariga birlashtirilishi mumkin. Bu ko'rsatkichlar guruhini tahlil qilishda ular o'rtasidagi muayyan korrelyasiyani kuzatish mumkin.

Bugungi kunda iste'molchilarni talabini qondirishni o'lchash asosida xizmatlar sifatini baholash usullari yondashuvni o'lchashda foydalaniladigan belgilari bo'yicha ikki guruhga ajratish mumkin: iste'molchilar fikrini bilish va analitik tahlil natijasini baholash.

Iste'molchilar fikrini bilish shundan iboratki, respondentlarga xizmatlarning turli xil tavsifdagi ahamiyatini mustaqil baholash taklif etiladi. Bu usullarga xizmat ko'rsatish sifatini sub'yektiv baholash bilan bog'liq: xizmatlarning eng ahamiyatli xususiyatlari ro'yxatini aniqlash; xizmatlar tavsifining muhimligi darajasi bo'yicha reytingini tuzish; reyting usuli; punktlarni taqsimlash (Constant sum); Q-sort hamda juft munosabatlar usuli kabilar tegishlidir.

Xizmat ko'rsatish sohasida sarf-xarajatlar bilan natijani taqqoslashga asoslangan innovatsiyalar samaradorligini baholash usuli integral iqtisodiy samaradorlik, innovatsion faoliyat rentabelligi, innovatsiyaga qilingan xarajatlar samaradorligini ifodalovchi ko'rsatkichlar asosida takomillashtirildi.

Hozirgi kunda mamlakatimiz xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishning muhim omili sifatida xizmat ko'rsatish jarayoniga innovatsiya va innovatsion texnologiyalarni qo'llash, soha rivojlanishining raqobatbardoshligini ta'minlash, xizmatlarning ilg'or dasturlarini ishlab chiqish bo'yicha innovatsiya loyihalarini amalga oshirish uchun zarur shart-sharoitlarni yaratish hisoblanadi. Shunday ekan, xizmat ko'rsatish sohasida samaradorlikni oshirishda eng samarali innovatsiyalarni tanlash, bir tomondan, uni joriy qilishda natijalarning oshishini, ikkinchi tomondan, mazkur holatda innovatsiyalar uchun boshqa imkoniyatlarni joriy qilish natijasida kutilayotgan samara bilan xarajatni o'zaro taqqoslashni zarurat etadi. Ko'pincha integral iqtisodiy samaradorlikni hisoblash uchun uchta guruhdan iborat, ya'ni integral samara ko'rsatkichi, innovatsiya rentabelligi ko'rsatkichi, xarajatlarni qoplash davri ko'rsatkichlaridan foydalaniladi.

Har bir guruh bo'yicha muayyan ko'rsatkichni hisoblash variantini keltirib o'tamiz:

1. Integral samarani baholash (I) diskontlash asosida ma'lum bir davrdagi natijalar va xarajatlar farqining miqdorini o'zida ifoda etadi. Mazkur mezon bo'yicha hisob-kitoblar quyidagi shaklda keltiriladi:

$$I = \sum_{t=0}^T (N_t - Z_t) a_t, \quad (1)$$

bu yerda: T – hisobot yili; N_t – t - yildagi natija; Z_t - t – yilda innovatsiyaga qilingan sarflar; a_t – diskontlash koeffitsiyenti.

2. Innovatsiya rentabelligi (P_i) muayyan davr uchun olingan daromadlarni xarajatlarga nisbatini ifodalaydi. Rentabellik quyidagicha aniqlanadi:

$$P_i = \sum_{t=0}^T Q_t a_t / \sum_{t=0}^T B_t a_t, \quad (2)$$

bu yerda: Q_t – t - davrdagi olingan daromad; B_t – t - davrda innovatsiyaga kiritilgan investisiya hajmi.

Xizmat ko'rsatish soha korxonalarida innovatsiya rentabelligi integral samaraga bevosita bog'liq. Agarda integral samara ijobiy natijaga ega bo'lsa, innovatsiya rentabelligi 1,0 koeffitsiyentdan ko'p bo'ladi yoki aksincha. Agarda innovatsiya rentabelligi 1,0 koeffitsiyentdan kichik bo'lsa, u holda innovatsiya loyihasi xizmat ko'rsatish jarayonida realizasiya (kiritilmaydi) qilinmaydi.

Belgilangan davrga innovatsiyalar va investisiyalardan olinadigan daromad miqdori va unga zarur bo'lgan investisiyalar hajmi quyidagi ko'rinishda hisoblanadi:

$$Q = \sum_{t=0}^T \frac{Q_t}{(1+a)^t}, \quad B = \sum_{t=0}^T \frac{B_t}{(1+a)^t}, \quad (3), (4)$$

3. Xizmat sohasi korxonalarini xarajatlarini qoplash davri (t) innovatsiyalar bo'yicha samaradorlikni baholashda zaruriy darajada axborot ko'rinishidagi ko'rsatkich hisoblanadi.

Demak, xarajatlarni qoplash muddati qancha uzoq bo'lsa, xavf-xatar ham shuncha yuqori bo'ladi. Belgilangan qisqa davrda kiritilgan innovatsiyalar o'zini qoplaydi, muayyan davrda ilgari innovatsiyalar natijasini qoplash imkoniyatiga ega «qoplovchi innovatsiyalar», deb nomlangan innovatsiyalar yuzaga kelishi mumkin. Ular qisqa muddat ichida innovatsiyaga bo'yicha qilingan xarajatlarni qoplaydi. Aynan bu davrda bozor, narx, ilmiy texnik va tajriba konstruktorlik va texnologiyalar o'zgarishi mumkin. Ilmiy texnik va tajriba konstruktorlik hamda yangi texnologiyalar ulushi yuqori bo'lgan zamonaviy iqtisodiyot tarmoqlarida ushbu natija muhim aqlik bilan e'tiborga olinadi.

Xizmat ko'rsatish soha korxonasining faoliyatida xavf-xatar yuqori bo'lsa, u holda xarajatlarni qoplash davri innovatsiyalarga nisbatan qarorlarni ishlab chiqish va qabul qilish jarayonida muhim ko'rsatkich bo'lib hisoblanadi. Bunda xavf-xatar qisqa muddat ichida o'zini qoplashni kompensasiya qilishi kerak. Ya'ni, tezda loyihani realizasiya qilish zarur. Odatda, mazkur loyihaning fan sig'imkorligi past bo'ladi, lekin bu texnologik innovatsiyani imkonsiz ekanligini bildirmaydi. O'zini o'zi qoplash davri (T) o'rtacha yillik pul daromadlari hajmini diskontlashda innovatsiyalarda boshlang'ich investisiyalar nisbatini ifodalaydi.

$$T = \frac{B}{Q}, \quad (5)$$

bu yerda: B – innovatsiyalarga dastlabki investisiyalar; Q – o'rta yillik pul daromadlarini diskontlash.

Bu ko'rsatkich to'liqsiz o'lchamda innovatsiya samaradorligini baholash uchun muvofiq keladi. Bu shu bilan ifodalanadiki, innovatsiyalarni yaratish va joriy etishda keng ko'lamdagi agentlarga o'z ta'sirini ko'rsatadi. Innovatsiyalarni yaratishda investorlar, tajriba-konstruktorlik, ilmiy-tadqiqot, innovatsion mahsulotlarni tayyorlovchilar, loyiha tashkilotlari va uni iste'mol qiluvchi subyektlar jalb qilinadi.

Shu bilan birga, texnologik innovatsiyalarni realizatsiya qilish uning o'xshashi bilan taqqoslaganda ijobiy natijalarga erishishi pirovard maqsad bo'lib hisoblanadi. Yangi texnologik jarayonlar, mexanizasiyalashtirish va avtomatlashtirish, mehnat va ishlab chiqarish (xizmat ko'rsatish) ni joriy etishdan yillik iqtisodiy samara (S_y) quyidagi formula bo'yicha hisoblanadi:

$$C_{\dot{u}} = (\partial_{n1} - \partial_{n2}) * M_2, \quad (6)$$

bu yerda: d_{n1} va d_{n2} – bazis va hisobot davrida texnologiya ko'magida ishlab chiqarilgan mahsulot (xizmat) birligiga sarflangan xarajatlar ulushi;

M_2 – hisobot davrida natural birlikda yangi texnologiyalar asosida mahsulot (xizmat) ishlab chiqarishning yillik miqdori.

Sifat menejmentiga tizimli yondashuv firmalarni iste'molchilar talabini tahlil qilish, mahsulot, ish va xizmatlar yaratiladigan jarayonlarni belgilab olish, shuningdek ushbu jarayonlarni boshqara olish darajasiga keltirish talab etiladi. Shunga ko'ra, korxonalar rahbariyatining mas'uliyatini oshirish, resurslarni boshqarish, sifat menejmenti tizimini davriy ravishda tahlil qilib borish hamda rivojlantirish bo'yicha qarorlar qabul qilishning jarayonli yondashuviga asoslangan sifat menejmenti tizimi modeli ishlab chiqildi.

Mehmonxona xo'jaliklarida sifatni baholash jarayoni mehmonxonalarda joylashtirish vositalari va mehmonxona nomerlarining toifasi bo'yicha muvofiqligini baholash, joylashtirish vositalari tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlarning natijaviyligi hamda nomerlarning qo'shimcha talablarga muvofiqligini baholash yo'nalishlari bo'yicha tasnifi ishlab chiqildi.

Dissertatsiya ishining **“Samarqand viloyati xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikni oshirish holati va tahlili”** deb nomlangan ikkinchi bobida xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanish tendentsiyalari va omillari, mehmonxona xo'jaliklari faoliyatida mavsumiylikni tahlil qilish va baholash usullari hamda mehmonxona xo'jaliklarida sifat va samaradorlikni ifodalovchi ko'rsatkichlar tahlili amalga oshirilgan.

Iqtisodiyotning transformasiyalashuvi sharoitida xizmat ko'rsatish sohasining barqaror rivojlanishi an'anaviy xizmatlarni takomillashtirish hamda zamonaviy va raqamli texnologiyalarga asoslangan yangi turdagi xizmatlarning diversifikatsiyalanishi bilan bevosita bog'liqdir. Chunki, mazkur sohaning rivojlanishi innovatsion omillar ta'siri ostida optimal va xizmatlar bozori kon'yunkturasi bo'yicha moslashuvchan bo'lsagina, ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati va samaradorligi shunchalik oshib boradi.

Raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi xizmat ko'rsatish sohasiga ham o'z ta'sirini ko'rsatmoqda. Samarqand viloyatida 2021 yilda jami xizmatlar hajmi 18259,0 mlrd. so'mni tashkil etgan holda, ushbu ko'rsatkich 2017 yilga nisbatan

2,2 marta o‘sgan. Xizmatlar turlari bo‘yicha eng yuqori o‘shish so‘r‘atlari me‘morchilik, muhandislik izlanishlari, texnik sinovlar va tahlil sohasida – 5,7 marta, moliyaviy xizmatlar bo‘yicha – 4,0 marta, ta‘lim xizmatlari bo‘yicha – 2,7 marta, yashash va ovqatlanish xizmatlari bo‘yicha – 2,8 marta, sog‘liqni saqlash xizmatlarida – 2,1 marta oshgan. Shuningdek, tahlil etilayotgan yillarda ko‘chmas mulk bilan bog‘liq bo‘lgan xizmatlar – 192,0 %, transport xizmatlari – 184,6 %, ijara va prokat xizmatlari – 181,8 %, aloqa va axborotlashtirish xizmatlari 155,8 %ga oshgan (1-jadval).

1-jadval

Samarqand viloyatida xizmat ko‘rsatish sohasi va tarmoqlarida xizmatlar turlari bo‘yicha hajmining yillik o‘zgarishi⁸ (mlrd. so‘m)

Sohalar va tarmoqlar	Yillar boshida					2021 yil 2017 yilga nisbatan o‘shish, %
	2017	2018	2019	2020	2021	
Jami xizmatlar Shu jumladan:	8343,2	10043,5	12786,8	14086,1	18259,0	2,2 marta
Aloqa va axborot-lashtirish	536,5	620,3	633,7	716,9	835,8	155,8
Moliya xizmatlari	650,9	997,7	1712,7	2123,6	2613,2	4,0 marta
Transport xizmatlari	2494,7	2764,0	3152,9	3371,1	4604,7	184,6
Shu jumladan: avto-transport xizmatlari	2379,7	2522,1	2889,3	3252,1	4335,5	182,2
Yashash va ovqatlanish xizmatlari	225,9	319,5	461,4	400,0	629,6	2,8 marta
Savdo xizmatlari	2493,9	2977,6	3648,9	4205,2	5175,9	2,1 marta
Ko‘chmas mulk bilan bog‘liq bo‘lgan xizmatlar	243,1	316,1	329,4	321,7	466,8	192,0
Ta‘lim xizmatlari	368,7	432,9	556,8	694,2	1003,6	2,7 marta
Sog‘liqni saqlash xizmatlari	119,4	145,5	193,8	260,7	341,2	2,8 marta
Ijara va prokat xizmatlari	301,7	337,2	404,6	423,6	548,4	181,8
Kompyuter va maishiy tovarlarni ta‘mirlash	268,0	286,3	349,5	367,7	538,3	2,0 marta
Shaxsiy xizmatlar	344,8	415,0	522,5	545,0	761,3	2,2 marta
Me‘morchilik, muhandislik izlanishlari, texnik sinovlar va tahlil sohasidagi xizmatlar	55,4	109,2	313,8	321,1	318,3	5,7 marta
Boshqa turdagi xizmatlar	240,2	322,2	506,8	335,3	421,9	175,6

Mamlakatimizda barcha iqtisodiy faoliyat turlari singari xizmat ko‘rsatish sohasi tarmoqlarida ham tarkibiy o‘zgarishlar yuz bermoqda. Jumladan, 2021 yilda viloyatda 18259,0 mlrd.so‘mlik xizmatlar ishlab chiqarilib (ko‘rsatilib), o‘tgan yilning mos davriga nisbatan o‘shish sur‘ati 119,0 %ni tashkil qildi.

Viloyatning shahar va tumanlari kesimida xizmatlar sohasining asosiy ko‘rsatkichlari bo‘yicha tahliliy ma‘lumotlarga e‘tiborni qaratsak, 2019 yilda o‘tgan yilga nisbatan Samarqand shahri (115,4 %), Urgut (117,9 %) va Kattaqurg‘on (113,6 %) tumanlarida yuqori o‘shish sur‘atiga ega bo‘lgan bo‘lsa, bu ko‘rsatkich 2021 yilda aksariyat hududlarda o‘tgan yilga nisbatan yuqoriroq

⁸Muallif tomonidan Samarqand viloyati Davlat statistika boshqarmasi ma‘lumotlari asosida hisoblangan.

sur'atda o'sgan. Samarqand shahrining viloyat bo'yicha umumiy xizmatlardagi ulushi 2019 yilda 40,3 %ni, 2021 yilda 42,0 %ni tashkil etgan (2-jadval).

2-jadval

Samarqand viloyatida hududlar bo'yicha xizmatlar sohasining asosiy ko'rsatkichlari⁹

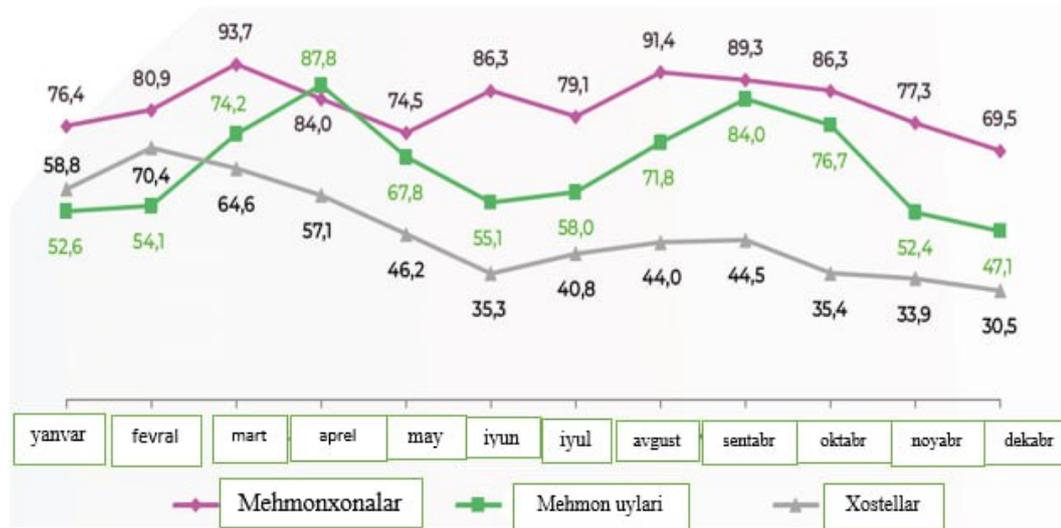
Hududlar		2019 yil, mlrd. so'm	O'sish sur'ati, % da	Ulushi, % da	2021 yil, mlrd. so'm	O'sish sur'ati, % da	Ulushi, % da
1	Samarqand	5150,7	115,4	40,3	7675,5	122,8	42,0
2	Kattaqo'rg'on tumanlar:	318,6	106,8	2,5	426,6	117,2	2,0
3	Bulung'ur	344,0	102,2	2,7	496,1	118,3	3,0
4	Jomboy	576,5	106,5	4,5	801,8	110,3	4,0
5	Ishtixon	499,8	104,7	3,9	659,5	112,7	4,0
6	Kattaqurg'on	498,8	113,6	3,9	731,4	110,6	4,0
7	Narpay	452,6	104,6	3,5	614,9	114,0	3,0
8	Nurobod	272,1	105,4	2,1	370,1	117,4	2,0
9	Oqdaryo	418,4	100,5	3,3	641,5	116,2	4,0
10	Payariq	458,6	101,4	3,6	654,7	114,7	4,0
11	Pastdarg'om	902,3	105,6	7,1	1143,2	116,0	6,0
12	Paxtachi	263,9	107,9	2,1	411,6	114,3	2,0
13	Samarqand	862,9	101,8	6,7	1225,5	122,4	7,0
14	Tayloq	570,2	101,2	4,5	804,3	116,9	4,0
15	Urgut	924,9	117,9	7,2	1233,8	122,5	7,0
16	Qo'shrabot	272,5	106,7	2,1	368,5	114,5	2,0
	Jami	12786,8	112,4	100,0	18259,0	119,0	100,0

Tadqiqotlar shuni ko'rsatmoqdaki, Samarqand viloyatida xizmatlarga bo'lgan talabni o'rganish va sifatli xizmatlar ko'rsatish da quyidagi yo'nalishlarda faoliyatni amalga oshirish muhim hisoblanadi: yangi turdagi xizmatlarga bo'lgan talab va taklif jarayonini tadqiq etish bo'yicha ilmiy-amaliy qo'llanma va ko'rsatmalarni ishlab chiqish; xizmatlarga, xususan, turistik xizmatlarga talabni oshirish uchun hududiy darajada xizmatlar kon'yukturasi tahlili uchun zaruriy axborotlarga ega bo'lish va tegishli hisobotlar, bukletlar hamda ma'ruzalar tayyorlash; ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini baholash maqsadida anketa so'rovnomalari va sotsiologik tadqiqotlar o'tkazish; xizmatlar sohasidagi mavjud muammolarni yechish maqsadida turli xil ijtimoiy tadbirlarni tashkil etish va yarmarkalar, ko'rgazmalarda qatnashish.

Xizmat ko'rsatish sohasining muhim tarmoqlaridan biri turizm iqtisodiyotini rivojlantirishda mehmonxona xo'jaligi faoliyatini samarali tashkil etish, turizm mavsumiylik bevosita bog'liq. Mavsumiylik u yoki bu hodisaning yil davomidagi barqaror qonuniyati bo'lib, u yoki bu ko'rsatkichning tashrif buyuruvchi turistlarning yil davomida ko'payishi yoki kamayishi tushuniladi.

⁹Manba: Samarqand viloyati Davlat statistika Bosh boshqarmasi ma'lumotlari.

Shuningdek, quyidagi 3-rasmda 2020 yil 1-yanvar holatiga yashash xizmatlarining bandligi darajasi bo'yicha dinamikasi keltirilgan. Yashash xizmatlarining yuqori bandligi darajasi mehmonxonalarining, past bandligi darajasi esa xostellar hissasiga to'g'ri keladi.



3-rasm. O'zbekiston Respublikasida yashash xizmatlarining bandligi darajasi¹⁰(%)

Iqtisodiyotning transformatsiyalashuvi sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalar va tashkilotlarining mutaxasislari mehnat jarayonining barcha sir-atvorlari bo'yicha yuqori bilim, kasbiy ko'nikma va malakaga ega bo'lishlari zarur. Natijada xizmat ko'rsatish sohasida resurslardan samarali foydalanish asosida xizmat ko'rsatish sifatini va samaradorligini oshirishga olib keladi. Xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat ko'rsatkichlari ko'pincha ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish usullariga bog'liqdir. Xizmat ko'rsatish usuli korxonalarining turi va ixtisosligiga aloqadordir. Sifat va samaradorlikni oshirishga ko'proq xizmat ko'rsatish sharoitlari bog'liq bo'lib, ushbu jarayon iste'molchilarning talab va istaklariga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Xizmat ko'rsatish sohasi korxonalarining faoliyati samaradorligi ularning tashkiliy-boshqaruv va iqtisodiy jarayonlarini ilmiy asosda tashkil etishiga bevosita bog'liq. Xizmat ko'rsatish korxonalarining tashkiliy-boshqaruv faoliyati quyidagilarni o'z ichiga oladi: korxonalar faoliyatini rejalashtirish, xizmatlar bozorida talab va taklif holati yoki xizmatlar assortimentini o'zgarishiga mos rivojlanish strategiyasini ishlab chiqish; korxonada xizmatlarni ishlab chiqarish va noishlab chiqarish sarf-xarajatlarini baholash; xizmatlar assortimenti va sifat darajasini hisobga olgan holda texnologik jarayonlar va texnik vositalar tarkibini modernizatsiyalash; iste'molchilar fikrini aniqlash uchun ijtimoiy-psixologik qobiliyatga ega mutaxasislarni tanlash va jalb etish; xizmat ko'rsatish

¹⁰O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi ma'lumotlari.

personalining kasbiy ko'nikmalari va malaka darajasini oshirish; mehnat unumdorligini oshirish hisobiga intensiv rivojlanishni ta'minlash; raqamli texnologiyalarni ishlab chiqarish jarayoni va xizmat ko'rsatish faoliyatga joriy etish; xizmat ko'rsatish xarajatlari samaradorligini baholash; xizmat ko'rsatish natijalarini oshirish.

3-jadval

“Tumaris” mehmonxonasida ijtimoiy-iqtisodiy ko'rsatkichlar holati (2017-2020 yillar boshiga)¹¹

T.r	Ko'rsatkichlar	2017 y.	2018 y.	2019 y.	2020 y.	2020 yilni 2017 yilga nisbatan o'sishi, (%)
1.	Yaratilgan sof mahsulot jami, mln. so'm	1018,9	1637,7	2684,5	3738,1	3,7
2.	Mehnat unumdorligi, mln. so'm	67,9	86,2	141,3	186,9	2,7
3.	Jami band bo'lganlar soni, kishi	19	23	23	25	131,6
4.	Shundan, ishchilar soni, kishi	15	19	19	20	133,3
5.	Sof foyda, mln. so'm	270,4	888,5	1464,4	1842,9	6,8 marta
6.	Jami personalning mehnatga haq to'lash fondi, mln. so'm	120,6	154,5	206,7	320,4	2,7 marta
7.	Shundan: rahbarlar ish haqi fondi, mln. so'm	20,3	30,3	36,6	54,8	2,7 marta
8.	Ishchi xodimlar ish haqi fondi, mln. so'm	100,28	124,2	170,1	265,6	2,6 marta
10.	Mahsulot sotish rentabelligi, %	49,5	135,4	158,0	94,4	-
11.	1 so'mlik sof mahsulot hajmiga to'g'ri keladigan ish haqi miqdori, tiyin	11,8	9,4	7,7	8,6	72,9

“Tumaris” mehmonxonasida statistik ko'rsatkichlari tahliliga ko'ra, mazkur mehmonxonada mehnat ko'rsatkichi 2017 yil 1 yanvar holatiga ko'ra , 67,9 mln. so'mni, 2020 yil 1 yanvar holatiga ko'ra esa 186,9 mln. so'mni tashkil etgan. Mehmonxonada jami band bo'lganlar soni 2017-2020 yilda 31,6 %ga o'sgan. Bu ko'rsatkich 2020 yilda 25 kishi bo'lgan. Mehmonxonada jami personalning mehnatga haq to'lash fondi tahlil etilayotgan yillar mobaynida 2,7 martaga oshgan. Biroq 1 so'mlik sof mahsulot hajmiga to'g'ri keladigan ish haqi miqdori pasayish (72,9%) tendentsiyasiga ega bo'lgan. Korxonada mahsulot sotish rentabelligi 2017 yilda 49,5 %ni, 2020 yilda esa 94,4 %ni tashkil etgan. Bundan ko'rinadiki, korxonada 2020 yilda sof foyda ulushi muntazam o'sish tendentsiyasiga ega bo'lgan (3-jadval).

¹¹“Tumaris” mehmonxonasining yillik statistik hisobotlari asosida hisoblangan.

“Tumaris” mehmonxonasining moliyaviy natijalari tahliliga e’tibor qaratsak, korxonada 2017-2020 yillarda xizmatlar sotishdan sof tushum 3,7 martaga o’sgan.

4-jadval

“Tumaris” mehmonxonasida moliyaviy natijalar holati (2017-2020 yillar boshiga, mln. so‘m)¹²

Ko‘rsatkichlar nomi	2017 yil	2018 yil	2019 yil	2020 yil
Mahsulot (ish va xizmat)larni sotishdan sof tushum	1018,87	1637,72	2684,53	3738,06
Sotilgan mahsulot (ish,xizmat)larning tannarxi	546,52	655,99	926,86	1634,34
Mahsulot (ish, xizmat)larni sotishdan yalpi foyda (zarar)	472,35	981,73	1757,68	2103,71
Davr xarajatlari, jami, shundan:	161,10	95,55	332,49	198,48
Sotish xarajatlari	8,8		0,48	6,18
Ma’muriy xarajatlar	137,09	78,99	304,58	154,04
Boshqa operasion xarajatlar	15,21	16,56	27,43	38,26
Asosiy faoliyatning boshqa daromadlari	0	20,57	173,78	48,17
Asosiy faoliyatning foydasi (zarari)	311,25	906,74	1598,97	1953,40
Moliyaviy faoliyatning daromadlari, jami, shu jumladan:	38,13	557,6	16,86	45,84
Valyuta kursi farqidan daromadlar	38,13	557,6	16,86	45,84
Moliyaviy faoliyat bo‘yicha xarajatlar, shu jumladan:	27,03	503,79	24,97	5,51
Valyuta kursi farqidan zararlar	27,03	503,79	24,97	5,51
Umumxo‘jalik faoliyatining foydasi (zarari)	322,36	960,56	1590,86	1993,73
Foyda solig‘ini to‘lagunga qadar foyda (zarar)	322,36	960,56	1590,86	1993,73
Foyda solig‘i	52	72,09	126,47	150,81
Hisobot davrining sof foydasi (zarari)	270,36	888,47	1464,39	1842,91

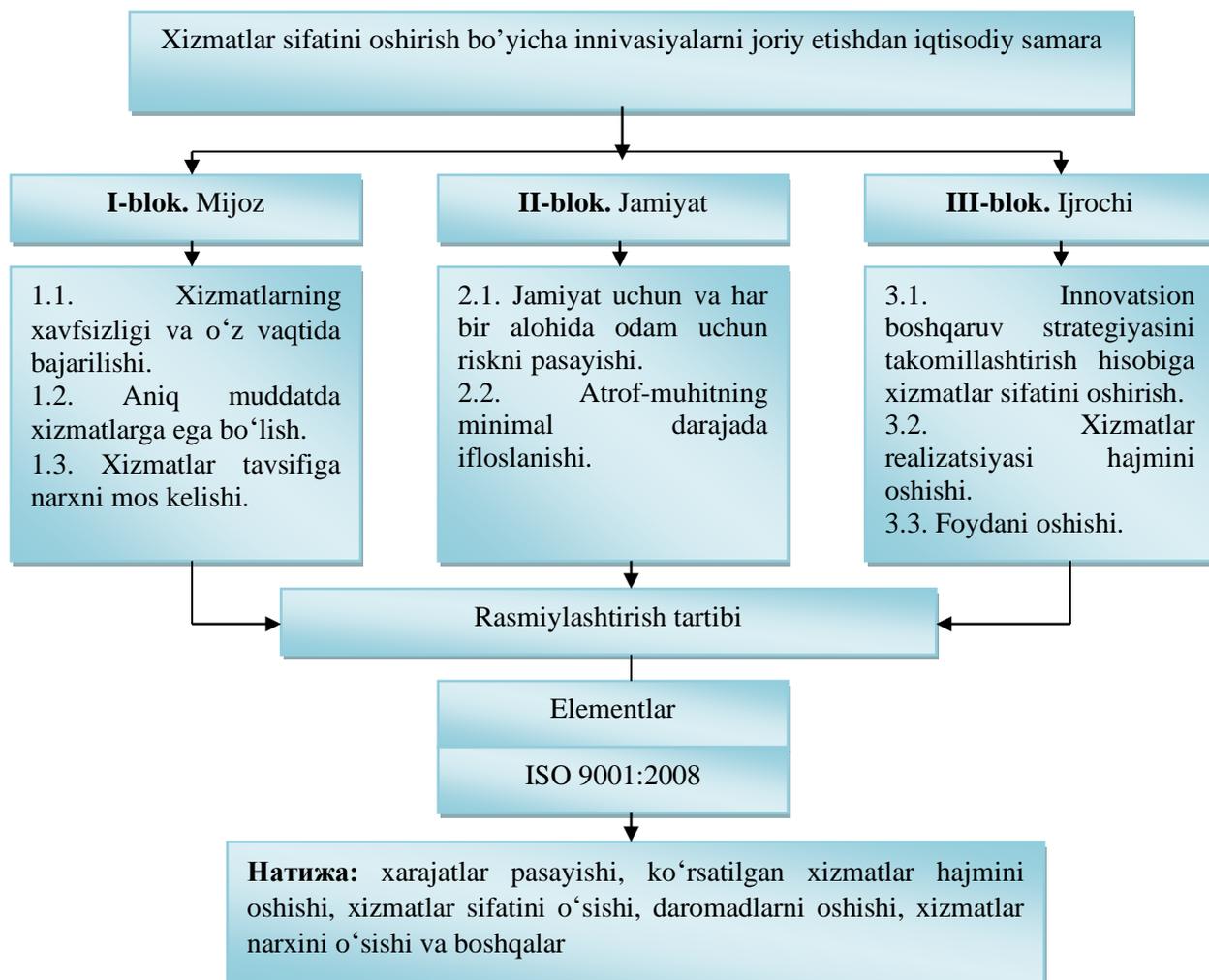
Mehmonxonada yalpi foyda hajmi ushbu yillarda 4,4 martaga oshgan. Asosiy faoliyatdan olingan foyda hajmi mazkur yillarda 6,3 martaga o’sgan. Moliyaviy faoliyatning daromadlari 20,2% ga o’sgan. Mehmonxonada umumxo‘jalik faoliyatidan olingan foyda 2,7 martaga, sof foyda hajmi tahlil etilayotgan davrlarda 6,8 martaga o’sgan. 2017 yilda mehmonxonaning yalpi foydasi jami tushgan sof tushumga nisbatan 26,5 %ni, 2020 yilda ushbu ko‘rsatkich 49,3 %ni tashkil etgan.

Dissertatsiya ishining “**Innovatsion iqtisodiyotda xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni oshirishning asosiy yo‘nalishlari**” deb nomlangan uchinchi bobida xizmat ko‘rsatish sohasida sifatni oshirishning innovatsion usullari tadqiq etilib, korxonada xizmatlari sifatini boshqarish tizimini takomillashtirish yo‘nalishlari aniqlangan hamda xizmat ko‘rsatish korxonalari raqobatbardoshligini oshirish bo‘yicha ilmiy takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Tadqiqot jarayonida xizmatlar xavfsizligi va o‘z vaqtida bajarilishini ta’minlash, aniq muddatda xizmatlar ko‘rsatish, jamiyat va har bir alohida shaxs

¹²“Tumaris” mehmonxonasi moliyaviy hisobot ma’lumotlari asosida tuzilgan.

uchun riskni pasaytirish hamda innovatsiyalarni joriy etish asosida xizmatlar sifatini boshqarish tizimida iqtisodiy samaraga erishishning blok-sxema modeli ishlab chiqildi.



4-rasm. Xizmat ko'rsatish sohalarida xizmatlar sifatini boshqarish tizimida innovatsiyalarni joriy etishdan iqtisodiy samara shakllanishining blok-sxema modeli¹³

Innovatsion faoliyatning sifati ko'p jihatdan asosli ravishda strategik rejalashtirish va xizmatlar sifatining o'ziga xos ko'rsatkichlarini ishlab chiqishga bog'liqdir. Chunki asossiz va noto'g'ri rejalashtirish, ob'yektiv bo'lmagan rejalashtirish o'z vaqtida qabul qilinmagan qarorlar va noto'g'ri qarorlarga qilingan xarajatlar oqibatida foydani qisqarishiga olib kelishi mumkin.

4-rasmda korxonalarda xizmatlar sifatini boshqarish tizimida innovatsiyalarni joriy etishdan iqtisodiy samaraga erishishning blok-sxema modeli keltirilgan. Modelning yuqori darajasi uchta manzilli bloklardan tashkil topgan: mijoz, jamiyat, bajaruvchi (ijrochi). Bunday model xizmat ko'rsatish korxonasi faoliyati samaradorligining aniq ko'rsatkichlariga har bir rasmiylashtirilgan jarayonning

¹³Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

ta'sirini tahlil qilish va kuzatish, sifatni boshqarish tizimiga joriy etishdan iqtisodiy samarani hisoblash imkonini beradi.

Korxonalarda xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha tadbirlarni ishlab chiqish va joriy etishdan kutilayotgan iqtisodiy samarani aniqlash quyidagi formula asosida hisoblanadi:

$$C_k = \sum_{t=1}^K (N_{it} - T_{it} - S_{it}) \times L_{it} - \sum_{t_c=1}^{K_c} E_{cont} \sum_{t_c=1}^{K_c} Z_{kt} , (7)$$

Bu yerda: C_k – xizmatlarni ko'rsatishning me'yoriy muddati uchun kutilayotgan iqtisodiy samara; $t_c = 1, 2, 3, \dots, K$ – xizmatlar sifati ko'rsatkichlarini oshirish bo'yicha tadbirlarning harakat muddati; E_{cont} – pul bilan ifodalangan ekologik yoki ijtimoiy samara; Z_{kt} – yangi xizmatlarni o'zlashtirish va joriy etish bilan bog'liq bo'lgan sarflarni o'z ichiga oluvchi bir martalik xarajatlar.

Iqtisodiy samaradorlikni baholashning taklif etilgan metodikasidan foydalanish xizmat ko'rsatish korxonalarining innovatsion faoliyatida ijobiy natijalarga erishish imkonini beradi. Xususan, ushbu metodika xizmatlar sifatini oshirish hisobiga o'zaro munosabatlar samaradorligi va mijozlarning barqaror sonini oshishiga imkon yaratadi.

Sifatni doimiy oshirib borish – bu istiqbolli qo'yilma bo'lib, doimiy mijozlar oqimini shakllantirishni ta'minlab beradi. Bu tadqiqot ishida o'z tasdig'ini topgan bo'lib, yangi mijozni jalb etishga sarflangan harajat doimiy mijozni qayta jalb etishga sarflangan harajattan 10 marta ortiq bo'ladi. Shuning uchun doimiy mijozlarni sifatli xizmat ko'rsatish orqali saqlab qolish muhim vazifa hisoblanadi.

O'zbekistonda mehmonxona xizmatlari sifatini boshqarishning zamonaviy modeli tashqi ta'sirlarsiz alohida olingan korxonada doirasida amalga oshiriladi. Shuningdek tizimga kiruvchi resurslarning sifatini boshqarish amalda mavjud emas, tizimdan chiqishda sifat nazorati esa teskari aloqa asosida kechikishlar bilan amalga oshiriladi. Sifatni boshqarish funksiyalaridan faqatgina nazorat amalga oshirilib, asosiy urg'u joylashtirish vositalarining muayyan toifaga taalluqli ekanligiga beriladi.

Mehmonxona xizmatlari sifati va raqobatbardoshligini baholash metodikasi xizmatlar bozorida raqobat muhitining o'zgarishiga moslashish, xizmatlarga iste'molchilar talabini qondirish bilan bog'liq jihatlarni hisobga oluvchi raqobatbardoshlik va sifat ko'rsatkichlari tasnifini shakllantirish asosida takomillashtirildi.

Ushbu usul xizmatlar sifati bilan bog'liq ko'rsatkichlarni korxonada raqobatbardoshligini baholash uchun ham mo'ljallangan bo'lib, xizmatlar sifati ko'rsatkichlari va ularning xizmatlar bozorida raqobatbardoshligi o'rtasidagi mavjud bog'liqlikni ko'rsatadi quyidagi bosqichlarni o'z ichiga oladi: 1-bosqich. Mehmonxona va uning raqobatchilari raqobatbardoshligini baholash va strategik omillarini belgilash; 2-bosqich. Raqobatchilarning strategik guruhi va raqobat kartasini tuzish asosida mehmonxonaning asosiy raqiblarini aniqlash; 3-bosqich. Raqobatlashuvchi xizmatlarni aniqlash va ular asosida xizmatlarning strategik guruhi kartasi tuziladi; 4-bosqich. Mehmonxonaning raqobatbardoshligi bozorning

raqobat kartasi asosida tashkilotlarning mavqeiga asosan amalga oshiriladi; 5-bosqich. Xizmat ko'rsatish sifati darajasini iste'molchilarning mehmonxona xizmatlaridan mamnunlik va hayratlanish shkalasi bo'yicha aniqlash; 6-bosqich. Mehmonxona korxonasi bozorini mehmonxona xizmatlari iste'molchilari ehtiyojlari va imkoniyatlari bo'yicha segmentlash; 7-bosqich. Mehmonxonaning moliyaviy faoliyatni baholash; 8-bosqich. Raqobatbardoshlik ko'rsatkichlarining sifat ko'rsatkichlari bilan o'zaro aloqasini aniqlash; 9-bosqich. Mehmonxonaning xizmatlar sifatini cheklangan ko'rsatkichlar bo'yicha solishtirib chiqish; 10-bosqich. Mehmonxona xizmatlari sifatining kompleks ko'rsatkichini aniqlash; 11-bosqich. Sifat ko'rsatkichlari ahamiyatliligi va qiymati asosida xizmatlar sifatining kompleks ko'rsatkichini aniqlash mumkin; 12-bosqich. Mehmonxona raqobatbardoshligini mehmonxona va boshqa joylashtirish vositalarini tasniflash tizimi mezonlari asosida baholash.

Xizmat ko'rsatish korxonalarining iste'molchiga yo'naltirilgan marketing konsepsiyasini ishlab chiqish, korxonalar raqobatbardoshligini tahlil qilish va baholash, sohada innovatsion jarayonlarni jadallashtirish, raqobat strategiyasi turlarini tasniflash hamda korxonaning strategik raqobatbardoshligini ta'minlash bosqichlarini shakllantirish bo'yicha kompleks tadbirlarni amalga oshirish yuzasidan amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi.

Xizmat ko'rsatish sohasida raqobat strategiyasi mahsulot (xizmat) tannarxini pasaytirish strategiyasi, mahsulotlarni tabaqalashtirish strategiyasi, bozorni segmentlash strategiyasi, yangiliklarni joriy etish strategiyasi, bozor talabiga zudlik bilan javob berish strategiyasi turlari bo'yicha tasniflandi.

Xizmat ko'rsatish korxonasi xususiyatlariga va bozor kon'yunkturasining rivojlanish tendentsiyalariga muvofiq strategiyani tanlash qator tartiblarni o'z ichiga oladi: strategiyaning afzalliklari va uning xatarlarini baholash; bozorning real holatida strategiyani amalga oshirish uchun zarur bo'lgan bozor kon'yunkturasining muvofiqligini tahlil qilish; korxonada ishlab chiqarishni tashkil etish va boshqarish xususiyatlarining talablarga muvofiqligini tahlil qilish.

Xizmat ko'rsatish korxonasining strategik raqobatbardoshligi prognozini ishlab chiqish va raqobatbardoshlikni ta'minlash tizimini shakllantirish quyidagi bosqichlardan iborat bo'lishi kerak: korxonaning maqsadli yo'nalishini shakllantirish; korxonaning raqobatbardoshligi va qiymatiga ta'sir qiluvchi omillar tizimini shakllantirish va tahlil qilish; korxonalarni boshqarish tizimining shakllanishini aniq maqsadlari, ob'yektlar va mezonlarni boshqaruv darajalari bo'yicha aniqlash; boshqaruvning har bir obyekt va darajasi bo'yicha tizimni shakllanish samaradorligini aniqlovchi asosiy ko'rsatkichlar tizimini ishlab chiqish; vazifalar tizimi tarkibini shakllanishi, funktsional tarkib tizimini ishlab chiqish; tizim faoliyati ko'rsatkichlari o'zgarishida resurslarni qayta taqsimlash va boshqaruv ta'siri shakllanishining tashkiliy tartibi va algoritmini belgilash; raqobatbardoshlikni ta'minlash tizimining ta'sirchan axborot chizmasini ishlab chiqish.

Raqobatbardoshlikni ta'minlash tizimini joriy etish muvofiqlik va ustuvorlikning operatsion, investitsion, moliyaviy, korxonaning marketing strategiyasi, ishlab chiqilgan vazifalarni kompleks va tizimli hal qilish, ishlab chiqarish, investitsion va moliyaviy siyosatni optimallashtirish, resurslardan samarali foydalanish, korxonalar raqobatbardoshligini ta'minlash imkonini beradi.

XULOSA

Dissertatsiyada o‘tkazilgan tadqiqotlar natijasida quyidagi xulosalar, takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. Tadqiqot ishida xizmat ko‘rsatish sohasi rivojlanishining muhim mezonini hisoblangan “xizmat”, “xizmatlar sifati” va “samaradorlik” kategoriyalarining mualliflik ta‘rifi ishlab chiqildi. Xizmatlar – bu moddiy tavsifga ega bo‘lmagan, saqlab bo‘lmaydigan hamda ishlab chiqarish va iste‘mol qilish jarayoni bir vaqtda amalga oshadigan harakatlar natijasida aniq joyda va aniq vaqtda iste‘molchilarning ehtiyojlarini qondirishni ta‘minlaydigan va qiymat yaratadigan iqtisodiy faoliyat ko‘rinishidir. Xizmatlar sifati – bu iste‘molchining belgilangan yoki mo‘ljallangan ehtiyojlarini qondirishni aniqlovchi xizmatlarning yig‘indisidir. Samaradorlik – bu xo‘jalik faoliyatining u yoki bu sohasida yuqori natijaga erishish va mazkur natijaning birligiga qilingan sarflarni kamaytirish maqsadida xizmat ko‘rsatish jarayonining muayyan natijadorlikka erishishini ifodalovchi murakkab ijtimoiy-iqtisodiy kategoriyadir.

2. Xizmat turlarini standart talablarga muvofiqligi darajasiga ko‘ra past ($SI=0-0,3$), o‘rta ($SI=0,4-0,6$) va yuqori ($SI=0,7-1,0$) darajali guruhlariga tabaqalashtirish hamda har bir guruh bo‘yicha qo‘shimcha talablarga muvofiqligini baholashga ko‘ra takomillashtirilgan yondashuv asoslandi.

3. Servis korxonasi innovatsion faoliyatning integral samarasini xizmatlar realizatsiyasidan tushum, innovatsiyalardan olingan daromad hamda innovatsiyani o‘zlashtirishga xarajatlar ta‘sirini omilli baholash ko‘rsatkichi ($R/T = R_1/T_1 \times R/T_1 \times T_1/T$) orqali ifodalash taklifi asoslangan.

4. Sifat menejmentiga tizimli yondashuv firmalarni iste‘molchilar talabini tahlil qilish, xizmatlar yaratiladigan jarayonlarni belgilab olish, shuningdek ushbu jarayonlarni boshqara olish darajasiga keltirish talab etiladi. Shunga ko‘ra, korxonalar rahbariyatining mas‘uliyatini oshirish, resurslarni boshqarish, sifat menejmenti tizimini davriy ravishda tahlil qilib borish hamda rivojlantirish bo‘yicha qarorlar qabul qilishning jarayonli yondashuviga asoslangan sifat menejmenti tizimi modeli ishlab chiqildi.

5. Mehmonxona xizmatlari raqobatbardoshligini tahlil qilish va baholashning matematik-statistik usullari asosida ularning raqobatbardoshligini korrelyatsion tahlili bo‘yicha xulosalar shuni ko‘rsatmoqdaki, mehmonxona korxonalarining raqobatbardoshligi va bozor ulushini oshirishga mos narxlar darajasida doimiylik va xizmatlar sifatining ishonchiligi sezilarli ta‘sir ko‘rsatadi.

6. Xizmat ko‘rsatish korxonalarini faoliyati samaradorligi ularning tashkiliy-boshqaruv va iqtisodiy jarayonlarini ilmiy asosda tashkil etishiga bevosita bog‘liq bo‘lib, ular quyidagilarni o‘z ichiga oladi: korxonalar faoliyatini rejalashtirish, xizmatlar bozorida talab va taklif holati yoki xizmatlar assortimentini o‘zgarishiga mos rivojlanish strategiyasini ishlab chiqish; korxonada xizmatlarni ishlab chiqarish va noishlab chiqarish sarf-xarajatlarini baholash; xizmatlar assortimenti va sifat darajasini hisobga olgan holda texnologik jarayonlar va texnik vositalar tarkibini modernizatsiyalash; iste‘molchilar fikrini aniqlash uchun ijtimoiy-psixologik qobiliyatga ega mutaxassislarini tanlash va jalb etish; xizmat ko‘rsatish

personalining kasbiy ko'nikmalari va malaka darajasini oshirish; xizmat ko'rsatish xarajatlari samaradorligini baholash; xizmat ko'rsatish natijalarini oshirish.

7. Xizmatlar ro'yxati va sifati ko'rsatkichlarini aniqlash, xizmatlar sifati to'g'risida axborotlarni to'plash, uning ma'lumotlar bazasini shakllantirish hamda korxonada xizmatlar sifati bo'yicha innovatsiyalarni boshqarish tizimini takomillashtirish asosida xizmatlar sifatini auditorlik tekshiruvi modeli taklif etildi.

8. Xizmatlar xavfsizligi darajasini belgilangan standartlarga muvofiqligiga ko'ra ta'minlash, iste'molchilar uchun riskni identifikatsiyalash asosida pasaytirish negizida xizmatlar sifatini boshqarish tizimida iqtisodiy samaraga erishishning blok-sxema modeli takomillashtirildi.

9. Mehmonxona xizmatlari sifati va raqobatbardoshligini baholash metodikasi xizmatlar bozoridagi raqobat muhitining o'zgarishiga moslashish, xizmatlarga iste'molchilar talabini qondirish bilan bog'liq jihatlarni hisobga oluvchi raqobatbardoshlik va sifat ko'rsatkichlari tasnifini shakllantirish asosida takomillashtirildi.

10. Xizmat ko'rsatish korxonalarining iste'molchiga yo'naltirilgan marketing kontseptsiyasini ishlab chiqish, korxonada raqobatbardoshligini tahlil qilish va baholash, sohada innovatsion jarayonlarni jadallashtirish, raqobat strategiyasi turlarini tasniflash hamda korxonaning strategik raqobatbardoshligini ta'minlash bosqichlarini shakllantirish bo'yicha kompleks tadbirlarni amalga oshirish yuzasidan amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ
PhD.03/28.02.2022.I.18.01 ПРИ
САМАРКАНДСКОМ ИНСТИТУТЕ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УСМАНОВА НАСИБА АКБАРЖОНОВНА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И
ЭФФЕКТИВНОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ**

08.00.05 – Экономика сферы услуг

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам**

Самарканд – 2023

Тема диссертации доктора философии (PhD) зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан под В2021.1.PhD/Iqt257.

Диссертация выполнена в Самаркандском институте экономики и сервиса.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекский, русский, английский) размещён на веб-сайте Научного совета (www.sies.uz) и на Информационно-научном портале «ZiyoNet» (www.ziyo.net.uz).

Научный руководитель:

Мирзаев Кулмамат Джанзакович
доктор экономических наук, профессор

Официальные оппоненты:

Мухаммедов Мурод Мухаммедович
доктор экономических наук, профессор

Алиева Махбуба Тойчиевна
доктор экономических наук, профессор

Ведущая организация:

Самаркандский государственный университет

Защита диссертации состоится «__» _____ 2023 года в ____ на заседании научного совета PhD.03/28.02.2022.I.18.01 по присуждению ученой степени при Самаркандском институте экономики и сервиса. Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел: (99866) 233-19-84; Факс: (99866) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Самаркандского института экономики и сервиса (зарегистрировано № _____). Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел: (99866) 233-19-84; Факс: (99866) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

Автореферат диссертации разослан «__» _____ 2023 года (протокол реестра № ____ от «__» _____ 2023 года).

М.Э.Пўлатов

Председатель научного совета по присуждению ученых степеней,
д.э.н., профессор

Ш.О.Кувандиков

Секретарь научного совета по присуждению ученых степеней,
к.э.н., доцент

М.М.Мухаммедов

Председатель научного семинара при научном совете по присуждению ученых степеней,
д.э.н., профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))

Актуальность и востребованность темы диссертации. В мире наблюдается глобальная тенденция развития сферы услуг, обусловленная её спецификой – с одной стороны её ролью в повышении уровня жизни населения, с другой стороны валового внутреннего продукта на основе создания добавленной стоимости. За двадцать лет «Объем продаж услуг в мире увеличился в пять раз. В развитых странах доля сектора услуг составляет 3/4 валового внутреннего продукта, а доли оборотных средств 75,0% и в объеме капитальных вложений и инвестиций в основной капитал вклад сектора услуг составляет 2/3 ». Сегодня особое внимание уделяется проблемам, как эффективная организация производства с использованием инновационных методов и систем управления, совершенствование системы качества на основе инновационных подходов, увеличение объема экспорта услуг на основе повышения их.

В мире важное значение придается исследованиям устойчивого развития сферы услуг на основе повышения качества эффективности сервисных предприятий, совершенствованию системы управления качеством с учётом сезонности деятельности гостиничных хозяйств, и внедрения инновационных методов повышением качества, повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг в частности повышение компетентности сотрудников.

В процессе становления нового Узбекистана проводятся широкомасштабные реформы, в сфере услуг на основе внедрения современных требований повышение качества и эффективности деятельности сервисных предприятий и обеспечение достойного положения сферы в социальном экономическом развитии. В качестве стратегической задачи определено «стремительное развитие сферы услуг, повышения роли и доли услуг в формировании валового внутреннего продукта, радикального изменения состава предоставляемых услуг, прежде всего, за счет их современных высокотехнологичных видов». При решении этих задач целесообразно дальнейшее углубление исследований в таких областях, как дифференциация уровня соответствия видов услуг стандартным требованиям, факторная оценка интегрального эффекта инновационной деятельности на предприятии сферы услуг, совершенствование методологических подходов к уточнению содержания факторов, влияющих на процесс системы менеджмента качества обслуживания.

Данное исследование в определенной степени служит Указ Президента Республики Узбекистан от 28 января 2022 года № 60 «О стратегии развития Нового Узбекистана на 2022-2026 годы», от 30 сентября 2021 года № 6318 «О дополнительных мерах по поддержке сектора услуг», от 16 июня 2020 года № 4752 «О мерах по поддержке сферы услуг сектор», постановление Кабинета Министров от 27 апреля 2017 года № 246 «О дальнейшем развитии рынка услуг в области охраны труда» и реализация задач, поставленных в других нормативных правовых актах, относящихся к этой сфере.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий в республике. Диссертационное исследование проводилось в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий в республике I. «Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Научно-методологические аспекты формирования сервисной экономики, качества услуг, социально-экономической эффективности, формирования конкуренции были исследованы зарубежными учеными, в том числе Дж.М.Кейнсом, М.Портером, Ю.А.Шумпетером, К.Х.Хакером, Б.Р.Рендером, Р.С.Расселом, Р.Г.Мердиком и другие.

Научно-методические аспекты развития сферы услуг изучали зарубежные ученые, такие как: Ю.А.Романов, О.П.Ефимова, Г.А.Аванесова, Т.Д.Борманка, В.К.Романович, С.Н.Коробкова, В.И. Кравченко и другие.

Развития сферы услуг также посвящены научные работы ученых республики Пардаева М.К., Пулатова М.Э., Мухаммедова М.М., Зайналова Д.Р., Мирзаева К.Ж., Сафарова Б.Ш., Адукаримова Б.А., Аслановой Д.Х., Исраилова Дж.И., Алиевой М.Т. и другие .

Но в научной работе вышеуказанных ученых недостаточно изучена методология оценки качества и эффективности на предприятиях сферы услуг, современные модели управления качеством в сфере услуг, а также инновационные методы повышения качества услуг и факторы обеспечения их конкурентоспособности. В настоящее время недостаточный уровень исследований, связанных с внедрением современных методов оценки качества и эффективности в сфере услуг, обуславливает необходимость проведения углубленных научно-методических исследований по данной теме.

Связь темы диссертации с научно-исследовательскими работами высшего учебного заведения, где выполнена диссертация. Диссертационная работа выполнена в соответствии с планом научно-исследовательской работы Самаркандского института экономики и сервиса в рамках научного проекта «Теоретические и практические проблемы развития отраслей сферы услуг в условиях инновационной экономики».

Целью исследования. Состоит в разработке научных предложений и практических рекомендаций по совершенствованию методики оценки качества и эффективности на предприятиях сферы услуг.

Задачи исследования:

формирование авторского подхода на основе научно-теоретического исследования сущности категорий «услуги», «качество услуг» и «эффективность»;

определение методов оценки качества и эффективности в сфере услуг;

исследование современных моделей менеджмента качества в сфере услуг;

анализ тенденций и факторов развития сферы услуг Республики Узбекистан;

анализ показателей качества и эффективности предприятий сферы услуг;

определение путей улучшения системы менеджмента качества предприятий сферы услуг;

разработка научно обоснованных выводов и рекомендаций по основным направлениям повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Объектом исследования является деятельность предприятий сферы услуг Самаркандской области.

Предмет исследования - экономические отношения, связанные с совершенствованием методов оценки качества и эффективности на обслуживающих предприятиях в условиях инновационного развития экономики.

Методы исследования. В диссертации используются методы экономического анализа на основе системного анализа, как монографический, индексный, групповой, графический, проектно-учетный, сравнительный и регрессионно-корреляционный анализ, экспертная оценка и имитационное моделирование.

Научная новизна исследования:

обоснован усовершенствованный подход дифференциация видов услуг на группы низкого ($SI=0-0,3$), среднего ($SI=0,4-0,6$) и высокого ($SI=0,7-1,0$) уровней оценки степени соответствия стандартным требованиям, а также оценки соответствия дополнительных требований каждой группы;

обоснована предложение выразить определения интегрального эффекта инновационной деятельности сервисных предприятий через показатели влияния оценки влияния выручки от реализации услуг, доходов от инноваций и затрат на усвоение инноваций посредством факторной оценки ($R/T = R_1/T_1 \times R/T_1 \times T_1/T$);

усовершенствована блок-схема модели достижения экономического эффекта в системе управления качеством услуг на основе обеспечения уровня безопасности услуг в соответствии с установленными стандартами, снижения риска для потребителей на основе их идентификации;

усовершенствован подход оценки эффективности системы менеджмента качества на предприятии на основе определения зависимости качества оказываемых услуг от удовлетворения потребительского спроса на рынке услуг по экспертному заключению об их конкурентоспособности.

Практические результаты исследования состоят из нижеследующих:

разработано авторское определение категорий «услуги», «качество услуг» и «эффективность», которые являются важными критериями развития сферы услуг;

разработана модель системы менеджмента качества основанная процессным подходом по принятию управленческих решений, развития и

анализа системы менеджмента качества, управления ресурсами, повышения ответственности руководства предприятия;

предложена модель аудита качества услуг, основанная на определении перечня услуг и показателей качества, сбора информации о качестве услуг, формирования ее базы данных, а также совершенствования системы управления инновациями по качеству услуг в предприятии.

Достоверность результатов исследования обеспечивается согласованностью использованных подходов и теоретических приемов с целью работы, получением сведений статистических данных из официальных источников, таких как Госкомстата Республики Узбекистан, гостиничное хозяйство, практической апробацией на практике предложенных научно-практических рекомендаций и предложений, с их внедрением в практику и их утверждением со стороны уполномоченных государственных органов.

Научное и практическое значение результатов исследования. На основе разработанных в исследовательской работе теоретических заключений и научных предложений указаны пути совершенствования методики оценки качества и эффективности сферы услуг, это служит повышению качества сферы услуг, оценки сезонности деятельности гостиниц, повышению конкурентоспособности предприятий.

Продвигаемые в диссертации заключениями и предложениями можно воспользоваться в будущем при осуществлении специальных научно-исследовательских работ, а разработанными научными заключениями и практическими предложениями – при разработке на развитие в нашей стране предприятий сферы услуг, а материалами диссертации – при усовершенствовании учебных программ и обучении предметов «Управление предприятием», «Управление качеством», «Организация управления качеством», «Менеджмент туризма и гостиничного хозяйства», «Управление качеством услуг в гостиничном хозяйстве», «Гостиничный маркетинг».

Внедрение результатов исследования. На основании полученных научных рекомендаций по повышению качества и эффективности обслуживания предприятий сферы услуг:

обоснование усовершенствованного подхода дифференциация видов услуг на группы низкого ($SI=0-0,3$), среднего ($SI=0,4-0,6$) и высокого ($SI=0,7-1,0$) уровней оценки степени соответствия стандартным требованиям, а также оценки соответствия дополнительных требований каждой группы, был использован Институтом развития туризма. (Справка Министерства туризма и спорта №03-17-02/5726 от 27 августа 2021 г). Использование предложения позволило увеличить масштаб оценки с точки зрения состава и структуры характеристик, характеризующих качество услуг на предприятиях сферы обслуживания, в 1,5 раза, что, по его словам, послужило повышению уровня точности полученных результатов;

обоснованное предложение выразить определения интегрального эффекта инновационной деятельности сервисных предприятий через показатели влияния оценки влияния выручки от реализации услуг, доходов от инноваций и затрат на усвоение инноваций посредством факторной

оценки ($R/T = R_1/T_1 \times R/T_1 \times T_1/T$) было использовано Институтом развития туризма в процессе реализации инновационных проектов в соответствии с приоритетами в развитии системы туризма. (Справка Министерства туризма и спорта №03-17-02/5726 от 27 августа 2021г). Использование предложения позволило определить величину затрат, понесенных на освоение инноваций, на основе систематизации показателей, используемых в сфере услуг;

усовершенствована блок-схема модели достижения экономического эффекта в системе управления качеством услуг на основе обеспечения уровня безопасности услуг в соответствии с установленными стандартами, снижения риска для потребителей на основе их идентификации была использована Институтом развития туризма для разработки рекомендаций о предоставлении безопасных туристических услуг. (Справка Министерства туризма и спорта №03-17-02/5726 от 27 августа 2021 г). Использование предложения позволило проанализировать и отследить влияние каждого формализованного процесса на конкретные показатели эффективности деятельности сервисного предприятия, рассчитать экономический эффект от его внедрения в систему менеджмента качества;

усовершенствованный подход оценки эффективности системы менеджмента качества на предприятии на основе определения зависимости качества оказываемых услуг от удовлетворения потребительского спроса на рынке услуг по экспертному заключению об их конкурентоспособности использована в деятельности ООО «Asterisk Samarkand» (гостиница «Gala Osiyo») и ООО «Aziya Plaza» (гостиница «Осие Плаза»). (Справка Министерства туризма и спорта №03-17-02/5726 от 27 августа 2021 г). Использование данного предложения позволило определить взаимосвязь между качеством гостиничных услуг и их конкурентоспособностью на рынке услуг.

Апробация результатов исследования. Результаты настоящего исследования апробированы на 9, в том числе 4 республиканских и 5 международных научных конференциях.

Публикация результатов исследования. По теме диссертации были опубликованы 23 научных работ, в том числе, в журналах из списка ВАК Республики Узбекистан 10 статей, в зарубежном издании 4 статьи, в сборниках научно-практических конференций 9 тезисов.

Структура и объем диссертаций. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем работы составляет 146 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Вводная часть основана на актуальности и необходимости диссертации, сформированы цель и основные задачи, объект и предмет исследования, зависимость от приоритетов научно-технического развития республики, научная новизна и практические результаты работы. исследования, научная и практическая значимость результатов, информация о выполнении теста, опубликованные работы и структура диссертации.

В первой главе диссертации **«Теоретико-методологические основы оценки качества и эффективности в сфере услуг»** разработано авторское определение категорий «услуги», «качество услуг» и «эффективность» на основе теоретических взглядов, представляющих социально-экономический сущность и особенности качества и эффективности в сфере услуг, а также классифицированы методы оценки качества и эффективности на предприятиях. Также были изучены современные модели управления качеством в сфере услуг.

Исходя из опеределенных характеристик предприятий, работающих во всех секторах экономики, обслуживающие предприятия также имеют свои специфические аспекты и особенности. Соответственно, целесообразно показать особенности развития данного направления, которые представляют собой выбор определенных факторов.

Услуги - это виды экономической деятельности, которые не имеют материального описания, не могут поддерживаться и в результате действий, которые происходят одновременно в процессе производства и потребления, удовлетворяют потребности потребителей в определенном месте и в определенное время и создавая ценность.

Понятие качества применяется как к товарам и услугам, так и к процессу производства товаров и услуг. Любой товар или услуга должны соответствовать определенным требованиям потребителей. Услуги - это вид экономической деятельности, которые не имеют материального описания, не могут поддерживаться и в результате действий, которые происходят одновременно в процессе производства и потребления, удовлетворяют потребности потребителей в определенном месте и в определенное время и создавая ценность.

Качество услуг - это общее описание услуг, которое определяет удовлетворение выявленных или предполагаемых потребностей потребителя. Качество услуг часто зависит от качества услуг, предоставляемых потребителям. Качество услуг - это набор услуг, которые определяют удовлетворение выявленных или предполагаемых потребностей потребителя. Процесс предоставления услуг состоит из элементов услуг, которые включают несколько этапов их реализации (рисунок 1).

Уровень реализации каждого процесса определяется его качеством. Окончание работы охватывает все процессы оказания качественных услуг. Однако качество услуг не считается суммой общего качества содержания его процессов. Именно потребитель оценивает качество услуг, а качество

определяет уровень его удовлетворенности. Потребителя интересует, удовлетворяет ли хороший или плохой стандарт его или ее индивидуальные потребности, а не соблюдается он или нет.

Поэтому, исходя из системы жизненных циклов, можно говорить о двух существующих методах оценки качества: с точки зрения исполнителя (с точки зрения общего качества внутренних процессов) и с точки зрения потребителя (как уровень удовлетворенности услугами).

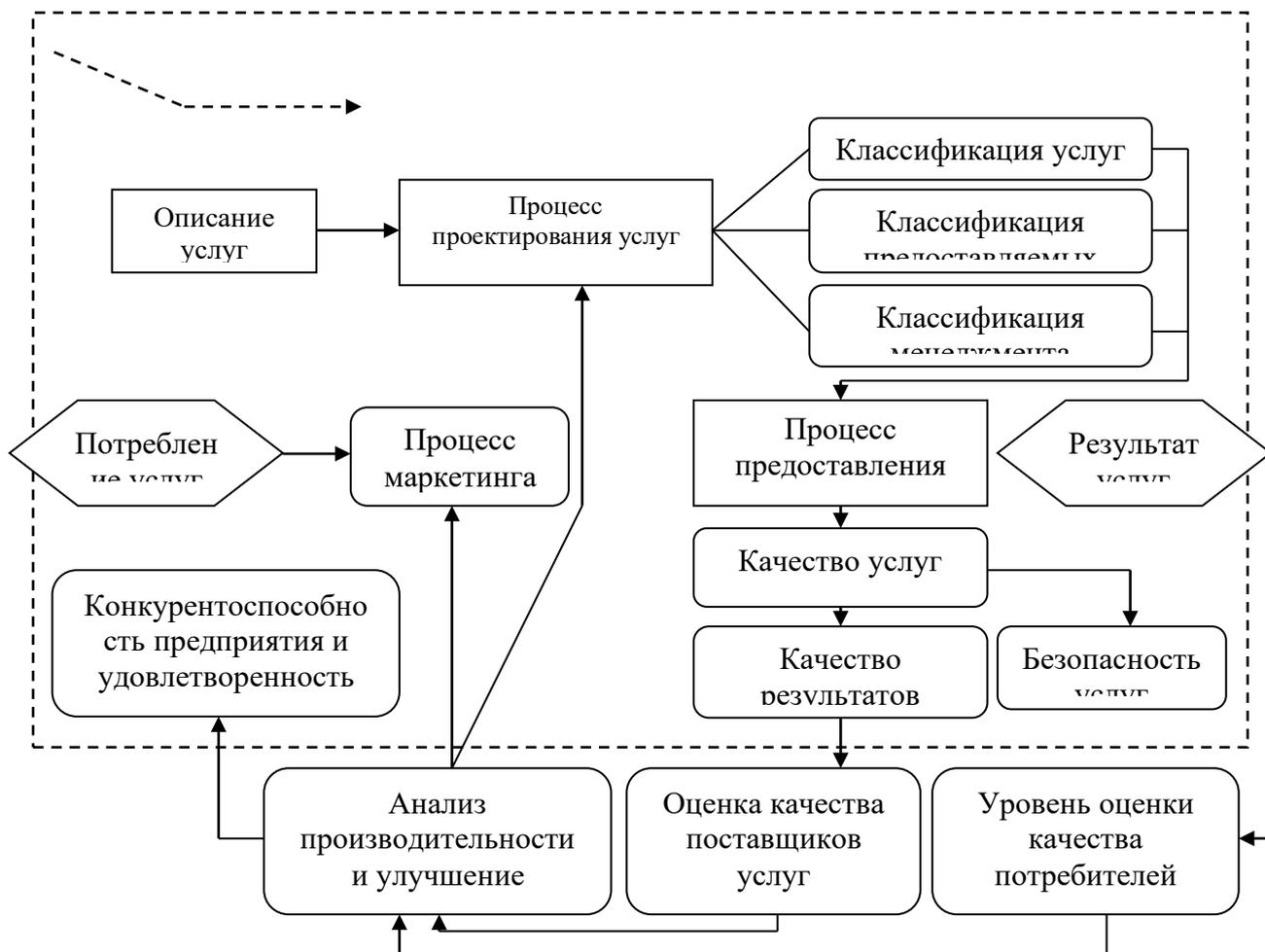


Рисунок 1. Элементы услуг в процессе оказания услуг¹⁴

Эффективность - сложная социально-экономическая категория, которая представляет собой достижение определенной эффективности процесса обслуживания с целью достижения высоких результатов в той или иной сфере экономической деятельности и снижения затрат на единицу этого результата.

Оценка качества услуги зависит от степени популярности, имиджа, надежности, безопасности, компетентности персонала, уровня общения, вежливости, консенсуса с потребителями предприятий сферы услуг.

Разработана система показателей, представляющая собой особенности качества услуг на предприятиях сферы услуг, классифицируется на

¹⁴ Авторская разработка.

функциональных показателей, показателей безопасности, показателей надежности и профессионального уровня сотрудников. (рисунок 2).



Рисунок 2. Показатели качества обслуживания в сфере услуг¹⁵

Индивидуальные и комплексные показатели качества можно группировать в разные группы в зависимости от их взаимосвязи с внешней средой. При анализе этой группы показателей можно проследить определенную корреляцию между ними. Методы оценки качества услуг, основанные на измерении удовлетворенности потребителей, можно разделить на две группы по критериям, используемым для измерения подхода: освоить мнения потребителей и оценка результатов аналитического анализа.

Знания мнения потребителей означает, предлагать респондентам самостоятельно оценить важность услуг в различных описаний. Эти методы относятся к субъективной оценки качества услуг: определить наиболее важных характеристик услуг; составить рейтинг по степени важности услуг; раздача баллов (Constant sum); Q-sort также метод двойных отношений.

¹⁵Авторская разработка.

Усовершенствованна методика оценки эффективности инноваций на основе сравнения результатов с затратами в сфере услуг отражающих экономическую эффективность, рентабельность инновационной деятельности и затрат на инновации.

В настоящее время важным фактором развития сферы услуг страны является применение инноваций и инновационных технологий в процессе обслуживания, обеспечение конкурентоспособности отрасли, создание необходимых условий для инновационных проектов по развитию программ передовых услуг. Следовательно, выбор наиболее эффективных инноваций для повышения эффективности в сфере услуг требует, с одной стороны, увеличения результатов при их внедрении, с другой стороны, сравнения затрат с ожидаемой эффективностью внедрения других возможностей для инноваций. Чаще всего расчет интегральной экономической эффективности делится на три группы: показатель интегральной эффективности, показатель рентабельности инновационной деятельности и показатели периода окупаемости.

Вот возможность рассчитать конкретный показатель для каждой группы:

1. Интегральная оценка эффективности (I) представляет собой сумму разницы между результатами и затратами за определенный период с учетом дисконта. Расчеты по этому критерию даются в следующем виде:

$$I = \sum_{t=0}^T (N_t - Z_t) a_t, \quad (1)$$

Исходя из формулы: T – отчетный год; $N_t - t$ - результат за год; Z_t - расходы на инновации в t –год; a_t – дисконтный коэффициент.

2. Рентабельность инноваций (P_i) представляет собой отношение оходов к расходам за определенный период. Определяется следующим образом:

$$P_i = \sum_{t=0}^T Q_t a_t / \sum_{t=0}^T B_t a_t, \quad (2)$$

Исходя из этого: Q_t – доход, полученный в t - периоде; B_t – объем инвестиций в инновации за t -период.

Рентабельность инноваций в организациях в сфере услуг напрямую связана с интегральной эффективностью. Если интегральный эффект даст положительный результат то рентабельность инновации будет больше 1,0 или наоборот. Если рентабельность инновации меньше 1,0, то инновационный проект не будет реализован в сервисный процесс.

Размер дохода от инноваций и инвестиций за период и размер необходимых для этого инвестиций рассчитываются следующим образом:

$$Q = \sum_{t=0}^T \frac{Q_t}{(1+a)^t}, B = \sum_{t=0}^T \frac{B_t}{(1+a)^t}, \quad (3), (4)$$

3. Срок окупаемости (T) предприятий сферы услуг - показатель в виде информации, необходимой для оценки эффективности инноваций.

Это означает, что чем больше срок окупаемости, тем выше риск. Инновации, внедренные в данный короткий период времени, являются самоподдерживающимися, и в определенный период могут появиться инновации, называемые «компенсирующими инновациями», которые могут компенсировать результаты предыдущих инноваций. Они покрывают затраты на инновации в краткий срок. Именно в этот период рынок, цена, научно-технический дизайн и технологии могут измениться. В современных секторах экономики с высокой долей научных, технических и экспериментальных разработок и новых технологий этот результат учитывается со значительной точностью.

Если риск в работе предприятия сферы услуг высок, то срок окупаемости является важным показателем в процессе принятия решений и инноваций. В этом случае риск должен компенсироваться в краткий срок, то есть нужно быстро реализовать проект. Обычно научный потенциал этого проекта будет низким, но это не означает, что технологические инновации невозможны. Срок окупаемости (T) представляет собой отношение первоначальных инвестиций в инновации при дисконтировании среднегодового денежного потока.

$$T = \frac{B}{Q}, \quad (5)$$

Исходя из этого: B – начальные вложения в инновации; Q – дисконтирование среднего годового притока денежных средств.

Этот показатель подходит для оценки эффективности инноваций по неполной шкале. Это выражается в том, что оказывает влияние на широкий круг агентов при создании и внедрении инноваций. К созданию инноваций привлекаются инвесторы, разработчики, производители инновационных услуг, проектные организации и потребители.

При этом реализация технологических новинок – конечная цель для достижения положительных результатов по сравнению с аналогами. Годовая экономическая эффективность (C_{ii}) от внедрения новых технологических процессов, механизации и автоматизации труда и услуг рассчитывается по следующей формуле:

$$C_{ii} = (d_{n1} - d_{n2}) * M_2, \quad (6)$$

Исходя из этого: d_{n1} и d_{n2} – доля затрат на единицу услуги, произведенной с помощью технологий, в базовом и отчетном периодах;

M_2 – годовой объем производства услуг в натуральном виде на основе новых технологий в отчетном периоде

Системный подход к управлению качеством требует, чтобы фирмы анализировали потребительский спрос, определяли процессы, с помощью которых создаются продукты, работы и услуги, а также доводили их до уровня, на котором они могут управлять этими процессами.

Соответственно, разработанная модель системы менеджмента качества основанна процессным подходом по принятию управленческих решений,

развития и анализа системы менеджмента качества, управления ресурсами, повышения ответственности руководства предприятия.

Процесс оценки качества в гостиничных хозяйствах разработан в гостиницах по направлениям оценки соответствия средств размещения и гостиничных номеров по категориям, эффективности услуг, предоставляемых средствами размещения, а также оценки соответствия номеров дополнительным требованиям.

Во второй главе диссертации «Состояние и анализ повышения качества и эффективности сферры услуг Самаркандской области» анализируются тенденции и факторы развития сферы услуг, методы анализа и оценки сезонности в гостиничной отрасли, а также показатели качества и эффективности в гостиничном хозяйстве.

Таблица 1

Годовое изменение объема услуг в сфере и отрасли услуг в Самаркандской области¹⁶ (млрд. сумов)

Отрасли и сектора	К началу года					Прирост в 2021 сравнвая с 2017 г., (%)
	2017	2018	2019	2020	2021	
Всего услуг	8237,6	9906,3	12786,8	14318,7	18259,0	2,2 раза
В том числе:						
услуги связи и информатизации	532,3	610,2	613,0	698,8	835,8	155,8
финансовые услуги	657,3	996,1	1173,5	2077,9	2613,2	4,0 раза
транспортные услуги	2504,2	2729,0	3155,0	3484,9	4604,7	184,6
в том числе: услуги автотранспорта	2365,3	2510,1	2874,3	3366,5	4335,5	182,2
услуги проживания и питания	194,0	267,4	398,4	458,3	629,6	2,8 раза
услуги торговли	2492,1	3024,6	3288,5	4202,0	5175,9	2,1 раза
услуги, связанные с недвижимым имуществом	245,4	279,8	375,1	324,5	466,8	192,0
услуги в сфере образования	341,8	433,4	484,2	736,7	1003,6	2,7 раза
услуги в сфере здравоохранения	112,6	135,8	178,4	225,3	341,2	2,8 раза
услуги аренды и проката	305,8	355,6	406,2	414,2	548,4	181,8
услуги по ремонту компьютеров и бытовых товаров	260,9	293,9	348,4	363,9	538,3	2,0 раза
индивидуальные услуги	342,0	419,3	480	552,6	761,3	2,2 раза
услуги в области архитектуры, инженерных изысканий, технических испытаний и анализа	52,8	87,0	142,5	296,9	318,3	5,7 раза
прочие услуги	196,4	274,2	350,5	482,7	421,9	175,6

¹⁶Расчитано автором на основании данных Государственного управления статистики Самаркандской области.

В условиях трансформации экономически устойчивое развитие сферы услуг напрямую связано с совершенствованием традиционных услуг и диверсификацией новых видов услуг на основе современных и цифровых технологий. Это связано с тем, что качество и эффективность услуг повысится только в том случае, если развитие данной отрасли будет оптимальным под влиянием инновационных факторов и гибким на рынке услуг.

Развитие цифровой экономики также оказывает влияние на сфере услуг. Общий объем услуг в Самаркандской области в 2021 году составил 18259,0 млрд. сум, этот показатель увеличился в 2,2 раза по сравнению с 2017 годом. Наибольший рост запросов на виды услуг наблюдается в области архитектуры, инженерных исследований, технического тестирования и анализа – в 5,7 раза, на финансовые услуги – в 4,0 раза, на образовательные услуги – в 2,7 раза, на услуги по проживанию и питанию – в 2,8 раза, на услуги здравоохранения – увеличился в 2,1 раза.

Также за анализируемые годы услуги, связанные с недвижимостью – увеличились на 192,0%, транспортные услуги – на 184,6%, услуги по аренде и прокатке – на 181,8%, услуги связи и информатизации - на 155,8% (таблица 1).

Как и во всех видах экономической деятельности в стране, в отраслях сферы услуг происходят структурные изменения. В частности, в 2021 году в области было произведено (оказано) 18259,0 млрд., сум услуг 119,0% темпом роста по сравнению с соответствующим периодом прошлого года. Если обратить внимание на аналитические данные по основным показателям сферы услуг в разрезе городов и районов области, то в 2019 году город Самарканд (115,4 %), Ургутский (117,9 %) и Каттакурганский (113,6 %) районы имели высокие темпы роста по сравнению с в предыдущем году, то в 2021 году этот показатель рос более высокими темпами, чем в доля города Самарканда в общем объеме услуг по региону составила 40,3% в 2019 году и 42,0% в 2021 году (таблица 2).

Исследования показывают, что в Самаркандской области важно изучить спрос на услуги и реализовать мероприятия в следующих сферах для предоставления качественных услуг: разработка научно-практических рекомендаций и методических рекомендаций по изучению процесса спроса и предложения на новые виды услуг; иметь необходимую информацию для анализа конъюнктуры услуг на региональном уровне с целью увеличения спроса на услуги, в частности, туристические услуги, и готовить соответствующие отчеты, буклеты и отчеты; проведение анкетирования и социологических опросов для оценки качества предоставляемых услуг; организация различных общественных мероприятий и участие в ярмарках, выставках с целью решения существующих проблем в сфере услуг.

Одним из важнейших секторов сферы услуг является эффективная организация гостиничного бизнеса в развитии экономики туризма, что напрямую связано с сезонностью туризма. Сезонность - это устойчивая закономерность того или иного события в течение года, и подразумевается,

что тот или иной показатель увеличивает или уменьшает количество посещающих туристов в течение года.

Таблица 2
Основные показатели сферы услуг Самаркандской области¹⁷

Регионы		2019 год, млрд. сум	Темпы роста, в%	Доля, в%	2021 год млрд. сум	Темпы роста, в%	Доля, в%
1	Самарканд	5150,7	115,4	40,3	7675,5	122,8	42,0
2	Каттакурган	318,6	106,8	2,5	426,6	117,2	2,0
	районы:						
3	Окдарё	344,0	102,2	2,7	496,1	118,3	3,0
4	Булунгур	576,5	106,5	4,5	801,8	110,3	4,0
5	Жомбой	499,8	104,7	3,9	659,5	112,7	4,0
6	Иштихон	498,8	113,6	3,9	731,4	110,6	4,0
7	Каттакурган	452,6	104,6	3,5	614,9	114,0	3,0
8	Кушрабог	272,1	105,4	2,1	370,1	117,4	2,0
9	Нарпай	418,4	100,5	3,3	641,5	116,2	4,0
10	Пайарик	458,6	101,4	3,6	654,7	114,7	4,0
11	Пастдаргом	902,3	105,6	7,1	1143,2	116,0	6,0
12	Пахтачи	263,9	107,9	2,1	411,6	114,3	2,0
13	Самарканд	862,9	101,8	6,7	1225,5	122,4	7,0
14	Нуробод	570,2	101,2	4,5	804,3	116,9	4,0
15	Ургут	924,9	117,9	7,2	1233,8	122,5	7,0
16	Тойлок	272,5	106,7	2,1	368,5	114,5	2,0
	Всего	12786,8	112,4	100,0	18259,0	119,0	100,0

Также на рисунке 3 представлена динамика занятости услуги проживания, по состоянию на 1 января 2020 года. Высокий уровень занятости в сфере размещения объясняется гостиницами, а низкий уровень занятости - хостелами.



Рисунок 3. Уровень занятости услуги проживания Республики Узбекистан¹⁸(%)

¹⁷Подготовлено автором на основе статистического сборника Госкомстата Республики Узбекистан.

¹⁸Данные Госкомстата Республики Узбекистан.

В условиях трансформации экономики специалисты предприятий сферы услуг должны обладать высоким уровнем знаний, профессиональных навыков и квалификации во всех аспектах трудового процесса. В результате это приводит к повышению качества и эффективности услуг на основе эффективного использования ресурсов в сфере услуг.

Показатели качества на обслуживающих предприятиях часто зависят от методов производства и обслуживания. Способ оказания услуг зависит от типа и специализации предприятия. Дополнительные условия обслуживания зависят от повышения качества и эффективности, и этот процесс напрямую влияет на потребности и желания потребителей.

Эффективность предприятий сферы услуг напрямую связана с научной организацией их организационных, управленческих и экономических процессов, которые включают: планирование предприятия, разработать стратегию развития, соответствующую изменениям спроса и предложения на рынке услуг; оценка производственных и непроизводственных затрат на услуги предприятия; модернизация структуры технологических процессов и технических средств на основе расчета степени качества услуг; подбор и привлечение специалистов с социально-психологическими способностями для определения мнения потребителей; оценка эффективности затрат на услуги; повысить результативность обслуживания.

Таблица 3

**Состояние социально-экономических показателей в отеле
«Тумарис» (начало 2017-2020 гг.)¹⁹**

№	Показатели	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Прирост в 2020 году к 2017 году, (%)
1.	Общий созданный чистый продукт, млн. сумов	1018,9	1637,7	2684,5	3738,1	3,7
2.	Производительность труда, млн. сумов	67,9	86,2	141,3	186,9	2,7
3.	Общее количество занятых, человек	19	23	23	25	131,6
4.	Следовательно, количество рабочих, человек	15	19	19	20	133,3
5.	Чистая прибыль, млн. сумов	270,4	888,5	1464,4	1842,9	6,8 раза
6.	Общий фонд вознаграждения персонала, млн. сумов	120,6	154,5	206,7	320,4	2,7 раза
7.	В том числе: фонд оплаты труда руководителей, млн. сумов	20,3	30,3	36,6	54,8	2,7 раза
8.	Фонд оплаты труда работников, млн. сумов	100,28	124,2	170,1	265,6	2,6 раза
10.	Рентабельность продаж продукции, %	49,5	135,4	158,0	94,4	-
11.	Размер заработной платы, соответствующий объему чистого продукта в 1 сум, тийин.	11,8	9,4	7,7	8,6	72,9

¹⁹Рассчитано на основании годовых статистических отчетов гостиницы «Тумарис».

Согласно анализу статистических показателей в гостинице «Тумарис», по состоянию на 1 января 2017 года производительность труда в этой гостинице составила 67,9 млн сумов, а по состоянию на 1 января 2020 года - 186,9 млн. сумов. Общее количество сотрудников в гостинице в 2017-2020 годах увеличилось на 31,6%.

В 2020 году этот показатель составлял 25 человек. Общая заработная плата персонала гостиницы за отчетный период увеличилась в 2,7 раза. Однако размер заработной платы на 1 сум чистой продукции имел тенденцию к снижению (72,9%). Рентабельность продаж на предприятии в 2017 году составила 49,5%, а в 2020 году - 94,4%. Видно, что доля чистой прибыли предприятия в 2020 году имела устойчивую тенденцию к росту (таблица 3).

Если посмотреть на анализ финансовых результатов гостиницы «Тумарис», то в 2017-2020 годах чистая прибыль компании от реализации услуг увеличилась в 3,7 раза.

Валовая прибыль гостиницы за эти годы увеличилась в 4,4 раза. Прибыль от операционной деятельности за годы увеличилась в 6,3 раза.

Таблица 4

**Состояние финансовых результатов гостиницы «Тумарис»
(На конец 2017-2020 гг., млн сумов)²⁰**

Показатели	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
Чистая прибыль от реализации продукции (работ, услуг)	1018,87	1637,72	2684,53	3738,06
Себестоимость проданных товаров (работ, услуг)	546,52	655,99	926,86	1634,34
Валовая прибыль (убыток) от реализации продукции (работ, услуг)	472,35	981,73	1757,68	2103,71
Текущие расходы, всего, в том числе:	161,10	95,55	332,49	198,48
Затраты на продажу	8,8		0,48	6,18
Административные расходы	137,09	78,99	304,58	154,04
Прочие операционные расходы	15,21	16,56	27,43	38,26
Прочие доходы от операционной деятельности	0	20,57	173,78	48,17
Прибыль (убыток) от основной деятельности	311,25	906,74	1598,97	1953,40
Доходы от финансовой деятельности всего, в том числе:	38,13	557,6	16,86	45,84
Доходы от курсовых разниц	38,13	557,6	16,86	45,84
Расходы по финансовой деятельности, в том числе:	27,03	503,79	24,97	5,51
Убытки от курсовых разниц	27,03	503,79	24,97	5,51
Прибыль (убыток) от общехозяйственной деятельности	322,36	960,56	1590,86	1993,73
Прибыль (убыток) до налогообложения	322,36	960,56	1590,86	1993,73
Подходный налог	52	72,09	126,47	150,81
Чистая прибыль (убыток) за отчетный период	270,36	888,47	1464,39	1842,91

²⁰На основании финансовой отчетности гостиницы «Тумарис».

Доходы от финансовой деятельности увеличились на 20,2%. Прибыль от общехозяйственной деятельности в отеле увеличилась в 2,7 раза, чистая прибыль увеличилась за анализируемый период в 6,8 раза. В 2017 году валовая прибыль отеля составила 26,5% от общей чистой прибыли, а в 2020 году этот показатель составил 49,3%.

Третья глава диссертации «**Основные направления повышения качества и эффективности услуг в инновационной экономике**» посвящена рассмотрению инновационных методов повышения качества услуг, определены пути совершенствования системы менеджмента качества, также разработаны научные предложения и практические рекомендации по повышению конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

В ходе исследования была разработана блок-схема достижения экономической эффективности в системе управления качеством услуг на основе обеспечения безопасности и оказания услуг в определенный срок, своевременного оказания услуг, снижения рисков для общества и каждого человека и внедрения инноваций.



Рисунок 4. Структурная модель формирования экономической эффективности от внедрения инноваций в системе менеджмента качества услуг в сфере услуг²¹

²¹Разработано автором.

Качество инновационной деятельности во многом зависит от развития стратегического планирования и конкретных показателей качества услуг.

Поскольку необоснованное и неправильное планирование может привести к снижению прибыли в результате несвоевременных решений и затраты на неправильные решения.

На рисунке 4 представлена блок-схема экономической эффективности от внедрения инноваций в системе менеджмента качества услуг на предприятиях сферы услуг. Верхний уровень модели состоит из трех адресных блоков: клиент, сообщество, исполнитель.

Такая модель позволяет анализировать и отслеживать влияние каждого формализованного процесса на конкретные показатели эффективности предприятия сферы услуг, также рассчитывать экономическую эффективность от внедрения в систему менеджмента качества.

Определение ожидаемой экономической выгоды от разработки и реализации мероприятий по повышению качества услуг на предприятиях осуществляется по следующей формуле:

$$C_k = \sum_{t=1}^K (N_{it} - T_{it} - S_{it}) \times L_{it} - \sum_{t_c=1}^{K_c} E_{cont} \sum_{t_c=1}^{K_c} Z_{kt} , \quad (7)$$

Исходя из этого: C_k – ожидаемая рентабельность для нормального срока службы; $t_c = 1, 2, 3, \dots, K$ – продолжительность мероприятий по повышению качества услуг; E_{cont} – экологический или социальный эффект, выраженный в деньгах; Z_{kt} – это единовременные расходы, включая расходы, связанные с разработкой и внедрением новых услуг.

Использование предложенной методики оценки экономической эффективности позволяет добиться положительных результатов в инновационной деятельности предприятий сферы услуг. В частности, данная методика позволит повысить эффективность взаимодействия и стабильное количество клиентов за счет улучшения качества услуг.

Постоянное улучшение качества - перспективное вложение, которое обеспечивает формирование постоянного потока клиентов. Это подтвердили исследования, в которых стоимость привлечения нового клиента в 10 раз превышает стоимость повторного привлечения постоянного клиента. Поэтому важной задачей является поддержание постоянных клиентов за счет качества услуг.

Современная модель управления качеством гостиничных услуг в Узбекистане реализуется в рамках отдельного предприятия без внешних воздействий. Также практически отсутствует управление качеством ресурсов, поступающих в систему, а контроль качества на выходе из системы осуществляется с опозданием на основе обратной связи. Из функций управления качеством осуществляется только контроль, и акцент делается на том, относятся ли основные инструменты размещения к определенной категории.

Разработана методика оценки качества и конкурентоспособности гостиничных услуг на основе адаптации к изменениям конкурентной среды на рынке услуг, формирование классификации показателей конкурентоспособности и качества, учитывающих аспекты удовлетворенности клиентов.

Этот метод также предназначен для оценки конкурентоспособности показателей качества услуг предприятия и показывает существующую взаимосвязь между показателями качества услуг и их конкурентоспособностью на рынке услуг и включает в себя следующие этапы: этап-1. Оценить конкурентоспособность гостиничного бизнеса и его конкурентов и определить стратегические факторы; этап-2. Выявить основных конкурентов гостиничного бизнеса на основе создания стратегической группы конкурентов и карты конкуренции; этап-3. Выявление конкурирующих сервисов и на их основе будет построена карта стратегической группы сервисов; этап-4. Конкурентоспособность гостиничных организаций основана на позиции организаций, основанной на конкурентной карте рынка; этап-5. Определение уровня качества обслуживания по шкале удовлетворенности клиентов и восхищения услугами отеля; этап-6. Сегментация рынка гостиничного бизнеса по потребностям и возможностям потребителей гостиничных услуг; этап-7. Оценка финансовых показателей гостиничного бизнеса; этап-8. Определение взаимосвязи показателей конкурентоспособности и показателей качества; этап-9. Сравнение качества услуг гостиничного предприятия по ограниченным показателям; этап-10. Определение комплексного показателя качества гостиничных услуг; этап-11. По важности и значимости показателей качества можно определить комплексный показатель качества обслуживания; этап-12. Оценка конкурентоспособности гостиницы по критериям системы классификации гостиниц и других средств размещения.

Разработаны практические рекомендации по развитию ориентированных на потребителя маркетинговых концепций обслуживающих предприятий, анализа и оценки конкурентоспособности предприятий, ускорения инновационных процессов в данной сфере, классификации конкурентных стратегий и реализации комплексных мер по формированию этапов стратегической конкурентоспособности.

В сфере услуг конкурентные стратегии классифицируются на стратегии снижения себестоимости продукта (услуги), стратегии разновидности продукции (услуг), стратеги сегментации рынка, инновационной стратегии, стратегии реагирования на рыночный спрос.

Разработка прогноза стратегической конкурентоспособности предприятия сферы услуг и формирование системы обеспечения конкурентоспособности должны состоять из следующих этапов: формирование целевой ориентации предприятия; формирование и анализ системы факторов, влияющих на конкурентоспособность и стоимость предприятия; определение формирования система управления предприятием по конкретным целям; формирование структуры системы задач, разработка системы функционального содержания;

определение организационного порядка и алгебры формирования перераспределения ресурсов и управленческого влияния при изменении показателей деятельности системы; разработка впечатляющего информационного чертежа системы для обеспечения конкурентоспособности.

Соответствие и приоритет внедрения конкурентной системы, эффективного использования ресурсов, оптимизации производства, инвестиционная и финансовая политика, комплексное и системное решение разработанных задач, операционная, инвестиционная, финансовая и маркетинговая стратегия предприятия, обеспечивает конкурентоспособность предприятия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По итогам данной диссертационной работы, посвященной совершенствованию методики оценки качества и эффективности в сфере услуг, были сделаны следующие заключения и разработаны рекомендации:

1. В ходе исследования разработано авторское определение категорий «услуга», «качество услуг» и «эффективность», которые являются важными критериями развития сферы услуг. Услуги - это виды экономической деятельности, которые не имеют материального описания, не могут поддерживаться и в результате действий, которые происходят одновременно в процессе производства и потребления, удовлетворяют потребности потребителей в определенном месте и в определенное время и создавая ценность. Качество услуг - это набор услуг, которые определяют удовлетворение выявленных или предполагаемых потребностей потребителя. Эффективность - сложная социально-экономическая категория, которая представляет собой достижение определенной эффективности процесса обслуживания с целью достижения высоких результатов в той или иной сфере экономической деятельности и снижения затрат на единицу этого результата.

2. Дифференциация типов услуг на группы низкого ($SI=0-0,3$), среднего ($SI=0,4-0,6$) и высокого ($SI=0,7-1,0$) уровней в соответствии с уровнем соответствия стандартным требованиям, а также в соответствии с оценкой дополнительных требований для каждой группы на основе подходе.

3. На основе предложения выразить интегральный эффект инновационной деятельности на предприятии сферы услуг через показатель факторной оценки ($R/T = R_1/T_1 \times R/T_1 \times T_1/T$) выручки от реализации услуг, дохода от инноваций и влияния затрат на усвоение инноваций.

4. Системный подход к управлению качеством требует от фирм анализа потребительского спроса, определения процессов, посредством которых создаются услуги, а также доведения их до уровня, на котором они могут управлять этими процессами. Соответственно, разработанная модель системы менеджмента качества основанна процессным подходом по принятию управленческих решений, развития и анализа системы менеджмента

качества, управления ресурсами, повышения ответственности руководства предприятия.

5. Выводы корреляционного анализа конкурентоспособности гостиничных услуг на основе математических и статистических методов анализа и оценки их конкурентоспособности показывают, что устойчивость и надежность качества услуг при разумном уровне цен оказывают существенное влияние на конкурентоспособность гостиничных предприятий и доли рынка.

6. Эффективность обслуживающих предприятий напрямую связана с научной организацией их организационных, управленческих и экономических процессов, которые включают: планирование предприятия, стратегия развития в соответствии с изменением состояния спроса и предложения на рынке услуг или сферы услуг; оценка производственных и непроизводственных затрат на услуги предприятия; модернизация структуры технологических процессов и технических средств с учетом спектра и качества услуг; подбор и привлечение специалистов с социально-психологическими способностями для определения мнения потребителей; повышение квалификации обслуживающего персонала; оценка эффективности затрат на услуги; повышение результативности обслуживания.

7. Предложена модель аудита качества услуг, основанная на определении перечня услуг и показателей качества, сбора информации о качестве услуг, формирования ее базы данных, а также совершенствования системы управления инновациями по качеству услуг в предприятии.

8. Усовершенствована блок-схема модели достижения экономического эффекта в системе управления качеством услуг на основе обеспечения уровня безопасности услуг в соответствии с установленными стандартами соответственно, снижения риска для потребителей на основе идентификации.

9. Разработана методика оценки качества и конкурентоспособности гостиничных услуг на основе адаптации к изменениям конкурентной среды на рынке услуг, формирование классификации показателей конкурентоспособности и качества, учитывающих аспекты удовлетворенности клиентов.

10. Разработаны практические рекомендации по развитию ориентированных на потребителя маркетинговых концепций обслуживающих предприятий, анализа и оценки конкурентоспособности предприятий, ускорения инновационных процессов в данной сфере, классификации конкурентных стратегий и реализации комплексных мер по формированию этапов стратегической конкурентоспособности.

**SCIENTIFIC COUNCIL FOR AWARDING SCIENTIFIC DEGREES
PhD.03/28.02.2022.I.18.01 UNDER SAMARKAND INSTITUTE OF
ECONOMICS AND SERVICE**

SAMARKAND INSTITUTE OF ECONOMICS AND SERVICE

USMANOVA NASIBA AKBARJONOVNA

**IMPROVING THE METHODOLOGY FOR ASSESSING QUALITY AND
EFFICIENCY IN THE SERVICE SECTOR**

08.00.05 – Economics of service industries

**Dissertation of the doctor of philosophy (PhD)
on economic sciences**

Samarkand – 2023

The theme of the dissertation of the Doctor of Philosophy (PhD) was registered at the Supreme Attestation at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under number B2021.1.PhD/Iqt257.

The dissertation was carried out at Samarkand institute of economics and service.

The abstract of thesis is uploaded in three languages (Uzbek, Russian and English) on website www.sies.uz and Informational-educational portal «Ziyonet» (www.ziyonet.uz).

Scientific consultant: **Mirzaev Kulmamat Djanzakovich**
doctor of economics, professor

Official opponents: **Muhammedov Murod Muhammedovich**
doctor of economics, professor

Alieva Makhbuba Toychievna
doctor of economics, professor

Leading organization: **Samarkand state university**

The defense of the thesis will take place on «___» _____, at ___ at meeting of Scientific Council № PhD.03/28.02.2022.I.18.01 at the Samarkand Institute of Economics and Service. Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (99866) 233-19-84; Fax: (99866) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

A typescript variant of the doctoral thesis is available at the Informational-resource center of Samarkand Institute of Economics and Service (registered under №___). Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (99866) 233-19-84; Fax: (99866) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

The abstract of doctoral thesis was circulated on «___» _____, 2023
(protocol of register № ___ from «___» _____ 2023).

M.E. Pulatov

Chairman of the Scientific council for the awarding of scientific degrees, doctor of economics, professor

Sh.O. Kuvandikov

Scientific secretary the Scientific council for the awarding of scientific degrees, candidate of economics, dotsent

M.M.Muxammedov

Deputy Chairman of the Scientific council for the award of scientific degrees, doctor of economics, professor

INTRODUCTION (annotation of PhD thesis)

The purpose of the study is to develop scientifically based proposals and recommendations for improving the methodology for assessing quality and efficiency in service enterprises.

The object of the study is the activities of service industries and enterprises of the Republic of Uzbekistan and Samarkand region.

Scientific novelty of the research:

differentiation of types of services into groups of low (SI=0-0.3), medium (SI=0.4-0.6) and high (SI=0.7-1.0) levels in accordance with the level of compliance with standard requirements, as well as in accordance with the assessment of additional requirements for each group based on the approach;

it is based on the proposal to express the integral effect of innovation activity at a service sector enterprise through an indicator of the impact of revenue from the sale of services, income from innovations and costs of assimilation of innovations through factor assessment ($R/T = R_1/T_1 \times R/T_1 \times T_1/T$);

a flowchart of a model for achieving economic effect in the quality management system of services is being improved on the basis of ensuring the level of security of services in accordance with established standards, reducing the risk to consumers based on identification;

the approach to assessing the effectiveness of the quality management system at the enterprise has been improved on the basis of determining the dependence of the quality of services provided on the satisfaction of consumer demand in the services market based on an expert opinion on competitiveness.

Implementation of the research results. Based on the scientific results obtained to improve the quality and efficiency of service enterprises:

improved approach to differentiation of types of services into groups of low (SI=0-0.3), medium (SI=0.4-0.6) and high (SI=0.7-1.0) levels in accordance with the level of compliance with standard requirements, as well as in accordance with the assessment of additional requirements for each group, was used by the Institute of Tourism Development. (Reference of the Ministry of Tourism and Sports No. 03-17-02/5726 dated August 27, 2021). The use of the proposal made it possible to increase the scale of the assessment in terms of the composition and structure of the characteristics characterizing the quality of services at service enterprises by 1.5 times, which, according to him, served to increase the level of accuracy of the results obtained;

the proposal on factor assessment ($R/T = R_1/T_1 \times R/T_1 \times T_1/T$) of the integral effect of innovation activity at a service sector enterprise from the sale of services, income from innovations and the costs of mastering innovations was used by the Tourism Development Institute in the process of implementing innovative projects in accordance with the priorities in the development of the tourism system. (Reference of the Ministry of Tourism and Sports No. 03-17-02/5726 dated August 27, 2021). The use of the proposal made it possible to determine the amount of costs incurred for the development of innovations, based on the systematization of indicators used in the service sector;

an improved flowchart for achieving an economic effect in the quality management system of services based on ensuring the level of security of services in accordance with established standards for the quality of life, reducing the risk to consumers based on identification was used by the Tourism Development Institute to develop recommendations on the provision of safe tourist services. (Reference of the Ministry of Tourism and Sports No. 03-17-02/5726 dated August 27, 2021). The use of the proposal made it possible to analyze and track the impact of each formalized process on specific performance indicators of the service enterprise, calculate the economic effect of its implementation in the quality management system;

the improved methodology for assessing the quality of the effectiveness of the quality management system at the enterprise is based on the proposal to improve the quality of services provided to meet consumer demand in the services market based on determining the dependence of the quality of services on competitiveness and quality related to customer satisfaction with services used in the activities of Asterisk Samarkand LLC (Gala Osiyo Hotel) and Aziya Plaza LLC" (Osiye Plaza Hotel). (Reference of the Ministry of Tourism and Sports No. 03-17-02/5726 dated August 27, 2021). The use of this offer made it possible to determine the relationship between the quality of hotel services and their competitiveness in the service market.

Structure and scope of the thesis. The content of the thesis consists of an introduction, three chapters, a conclusion and a list of references and appendices. The total volume of the work was 146 pages.

E'LON QILINGAN ILMİY ISHLAR RO'YXATI
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED WORKS
I bo'lim (I часть; I part)

1. Усманова Н.А. The measurement, analysis and estimation of hotel services competitiveness // *Jurnal of Management Value and Ethics*. Vol. 9. No 03. July-September 19. pp. 38-46. (ISSN-2249-9512). (Global impact factor (GIF) – 0.626). (08.00.00. №6).

2. Усманова Н.А. Modern models of quality improvement in the field of service // *Jurnal of Management Value and Ethics*. Vol. 11 No.02. April-June 21. pp. 83-93. (ISSN-2249-9512). (Global impact factor (GIF) – 0.626). (08.00.00. №6).

3. Усманова Н.А. Improving Innovative Methods of Improvement of Quality in Enterprises on the Basis of Internal Audit // *American journal of economics and business management*. Vol. 4 No.07. September 2021. pp. 64-73. (ISSN Online: 2576-5973). («Global Research Network LLC»). (<https://www.grnjournals.us/index.php>«).

4. Усманова Н.А. Trends and factors of service development // *Economics and Innovative Technologies. Scientific electronic journal*. – Tashkent. Vol. 2021, No 05. September-October. Article 10. (08.00.00. №10).

5. Усманова Н.А. Меҳмонхона хўжаликлари фаолиятида мавсумийликни таҳлил қилиш ва баҳолаш // *Молия илмий журнали*. – Тошкент, 2021. №4. Б. 170-180. (08.00.00. №12).

6. Усманова Н.А. The main directions of increasing the competitiveness of service enterprises // *Economics and Innovative Technologies. Scientific electronic journal*. – Tashkent. Vol. 2021, No 06. October-November. Article 11. (08.00.00. №10).

7. Усманова Н.А. Меҳмонхона хўжаликларида сифат ва самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар таҳлили // *Иқтисодиёт ва таълим илмий журнали*. - Тошкент, 2021. №5. (08.00.00. №11).

8. Усманова Н.А. Хизмат кўрсатиш соҳасида сифат ва самарадорликни баҳолаш усуллари // *Иқтисодиёт ва таълим илмий журнали*. – Тошкент, №6, 2021. №4. (08.00.00. №11).

9. Усманова Н.А. Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш // *Сервис журналы*. Самарқанд, 2017. №2, – Б. 73-77. (08.00.00. №20).

10. Усманова Н.А. Меҳмонхоналар рақобатбардошлигини аниқлашнинг айрим методик масалалари // *Бизнес-Эксперт журналы*. – Тошкент, 2019. - №8. – Б. 44-48. (08.00.00. №3).

11. Усманова Н.А. Improving the quality management system of hotel services // «Berlin Studies». *Transnational journal of science and humanities*. Vol.1 Issue 1.1 Economical sciences. Germany. 2021. pp. 123-138. (08.00.00. №12).

12. Усманова Н.А. Мероприятия по совершенствованию качества процесса обслуживания в гостиницах // «Ўзбекистонда аҳолига хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризм: ривожланиш муаммолари ва истиқболлари». Халқаро илмий-амалий анжуман. – Тошкент: ТДИУ, 2016 йил. – Б. 247-249.

13. Усманова Н.А. Необходимость инновационной деятельности в гостиницах // «Ўзбекистонда аҳолига хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризм: ривожланиш муаммолари ва истиқболлари». Халқаро илмий-амалий анжуман. – Тошкент: ТДИУ, 2016 йил. – Б. 448-450.

14. Усманова Н.А. Хизмат кўрсатиш корхоналарида сифат менежменти // «Замонавий таълимда рақамли технологиялар: филология ва педагогика соҳасида замонавий тенденциялар ва ривожланиш омиллари». Халқаро илмий-амалий онлайн-конференция. (8-9 қисм). Тошкент. 2021 йил. – Б. 25-27. (DOI: 10.26739/conf_4/06/21).

II bo‘lim (II часть; II part)

15. Юнусова Н.А. (Усманова Н.А.). Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг // Бухгалтерия хисоби, иқтисодий таҳлил ва аудитнинг назарий ва методологик муаммолари. Халқаро илмий-амалий конференция. Тошкент, 2009.

16. Юнусова Н.А. (Усманова Н.А.). Проблемы качества и безопасности услуг в современной рыночной экономике // Бухгалтерия хисоби, иқтисодий таҳлил ва аудитнинг назарий ва методологик муаммолари. Халқаро илмий-амалий конференция. Тошкент, 2009.

17. Юнусова Н.А. (Усманова Н.А.). Управление качеством услуг гостиниц // Узбекистон: туризм, иқтисодиёт ва экология. Республика илмий-амалий анжумани. Самарқанд, 2009.

18. Юнусова Н.А. (Н.А. Усманова.). Измерение, анализ и прогнозирование сезонности в работе гостиниц // Сервис - илмий оммабоп журнали. Самарқанд, 2010. № 1.

19. Усманова Н.А. (Юнусова Н.А.). Совершенствование системы управления качеством гостиничных услуг // Иқтисодиёт ва таълим илмий журнали. Тошкент, 2011. № 4. (08.00.00. №11). Б.- 78-82.

20. Усманова Н.А. (Юнусова Н.А.). Меҳмонхона сервис сифатини бошқариш тизимини беш босқичли модели // Мамлакатни модернизациялаш шароитида иқтисодиётни ривожлантиришнинг долзарб муаммолари. Республика анъанавий илмий-амалий конференция материаллари. (1 қисм). Самарқанд, 2012.

21. Усманова Н.А. (Юнусова Н.А.). Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства // Ишлаб чиқариш, фан ва таълим интеграцияси-инновацион ривожланишнинг муҳим омили. Республика илмий-амалий анжуман материаллари. Самарқанд, 2012.

22. Усманова Н.А. (Юнусова Н.А.). Снижение сезонности - главный путь к эффективности и качеству гостиничных услуг // Сервис - илмий оммабоп журнали. Самарқанд, 2016. № 1. Б.- 25-33.

23. Усманова Н.А.Меҳмонхона хўжалигида хизматлар сифатини бошқариш//Инновацион иқтисодийетни шакллантиришда маркетинг тизимидан самарали фойдаланиш ҳамда унда хизмат кўрсатиш соҳасининг ролини ошириш муаммолари РИААМ.Самарқанд, 2019. Б. 309-311.