

4/2023,  
iyul-  
avgust  
(№ 00066)



## МЕҲМОНХОНАЛАРДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СИФАТИНИ ОШИРИШДА МЕҲМОНХОНА ХОДИМЛАРИ ТАҲЛИЛИ

**Рахмонова Нигина Анваровна**

*Тошкент давлат иқтисодиёт университети "Туризм ва сервис" кафедраси докторанти* <https://orcid.org/0000-0003-2205-4934>

**DOI:** [https://doi.org/10.55439/EIT/vol11\\_iss4/a44](https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss4/a44)

### Аннотация

Ушбу мақолада меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ва рақобатбардошликга эришишда меҳмонхона ходимларининг соҳа бўйича билим ва кўникмаларини мижозлар мамнуниятига таъсири ўрганилган. Жараёни таҳлил қилиш давомида ушбу икки ўзгарувчининг ўзаро таъсирини аниқлаш мақсадида сўровномалар шакллантирилди ва меҳмонхона ходимларидан, мижозлардан ва бошқарув ходимларидан интервьюлар олинди. Тадқиқот натижалари асосида кадрлар салоҳиятини ошириш орқали содиқ мижозларга эга бўлиш ва натижада корхона иқтисодий самарадорлигига эришиш йўллари таклиф қилинган.

**Калит сўзлар:** Хизмат сифатини баҳолаш, инсон ресурси, меҳмонхона ходимлари салоҳияти, инсон капиталига инвестиция.

## АНАЛИЗ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ

**Рахмонова Нигина Анваровна**

*Ташкентский государственный университет Докторант кафедры «Туризм и сервис»*

### Аннотация

В данной статье рассматривается влияние отраслевых знаний и навыков гостиничных работников на удовлетворенность клиентов при повышении качества обслуживания и конкурентоспособности в гостиницах. В ходе анализа процесса были разработаны анкеты и проведены интервью с персоналом отеля, клиентами и управленческим персоналом для определения взаимодействия этих двух переменных. По результатам исследования предложены пути завоевания лояльных клиентов и, как следствие, достижения экономической эффективности предприятия за счет повышения потенциала персонала.

**Ключевые слова:** Оценка качества обслуживания, человеческие ресурсы, потенциал работников гостиницы, инвестиции в человеческий капитал.

## ANALYSIS OF HOTEL STAFF IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN HOTELS

**Rakhmonova Nigina Anvarovna**

*Tashkent State University Doctoral student of "Tourism and service" department*

Abstract

This article examines the impact of hotel employees industry knowledge and skills on customer satisfaction in improving service quality and competitiveness in hotels. During the process analysis, questionnaires were developed and interviews were conducted with hotel staff, customers, and management personnel to determine the interaction of these two variables. Based on the results of the research, ways to gain loyal customers and, as a result, to achieve the economic efficiency of the enterprise, by increasing the potential of personnel, are proposed.

**Key words:** Evaluation of service quality, human resources, capacity of hotel employees, investment in human capital.

### **Кириш**

Туризм жадал ривожланаётган, хизмат кўрсатувчи корхоналар сони ҳам кундан кунга ортиб бораётган бир даврда меҳмонхона корхоналари учун рақобатбардошликка эришишнинг ягона бир шarti сифатли хизмат кўрсатиш орқали корхона ўз содиқ мижозларига эга бўлишидир.

Хизмат кўрсатиш сифатидан мамнунлик брендга бўлган ижобий ҳис-туйғуларни пайдо қилади, бу эса худди шу брендни қайта сотиб олиш эҳтимолини оширади. Хизмат кўрсатиш сифатидан қониқмаслик эса бренд ҳақида салбий таъсуротлар пайдо қилади ва ўз навбатида шу брендни қайта сотиб олиш эҳтимолини камайтиради[1].

Меҳмонхона корхоналарида эса хизматни етказиб бериш ҳам, мижоз билан бевосита мулоқотга киришиб, меҳмонда корхона ҳақидаги биринчи таъсуротларни тақдим этувчи ҳам хизмат кўрсатувчи ходимлар саналади. Ушбу соҳа мутахассисларининг олдида турган навбатдаги муҳим вазифа меҳмонхона корхоналарида сифатли хизматни таъминлаб бериш ҳисобланади. Демак, хизмат сифатини яхшилаш хизмат кўрсатувчи ходимлар салоҳиятини ошириш, соҳа бўйича етарлича билим, кўникма ва малакага эга кадрлар базасини шакллантириш асосида амалга оширилади.

### **Мавзуга оид адабиётлар таҳлили**

Ҳозирги кунда хорижий мамлакатларда меҳмонхона саноатида олиб борилаётган илмий изланишларни таҳлил қилиб, Нункоо, Робин, Вираиян Теероовенгадум, Чристиан М. Рингле, анд Вивек Суннасее каби олимларнинг хизмат кўрсатиш сифатини мижозларнинг кўрсатилаётган хизматдан мамнунлик даражасига таъсирини тадқиқ қилганларини кўришимиз мумкин[3].

Жумладан, Атилла Акбабанинг фикрига кўра хизматлар сифатини баҳолаш маҳсулот сифатини баҳолашга қараганда анча мураккаблигининг сабаби унинг ички хусусиятидир[4].

Лустина Т, ва Панова А. эса ўз тадқиқотларида меҳмондўстлик саноатида ходимлар – хизмат кўрсатиш жараёнида энг муҳим ресурс эканлигини ва меҳмонхона корхоналарида кўрсатиладиган хизматларнинг 90%и ходимларнинг сифатли иши махсули эканлигини исботлашган[5].

К. Макконел ва С. Брю инсон капиталига инвестициялар келажакда даромадлар оқими билан кўп маротаба компенсация қилинади,- деб кўрсатган бўлса[6], П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов каби иқтисодчи олимлар ўз асарларида "Инсон ресурслари", "персонал" ва "кадрлар" тушунчаларининг ўзаро алоқасини таҳлил қилиб, ушбу тушунчалар ўртасидаги фарқни ўрганишган[7].

Юртимиз олимларидан бўлмиш академик Абдурахмонов Қ. Х. нинг меҳнат иқтисодиёти бўйича илмий топилмалари эса ушбу соҳани янги бир даражага олиб чиқиб, соҳа ривожига ўз ҳиссасини қўшиб келмоқда[8].

Бироқ бугунгача олиб борилган илмий-амалий тадқиқотларда меҳмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини оширишда меҳмонхона ходимлари таҳлили етарли даражада ўрганилмаган. Ушбу тадқиқот иши эса масаланинг айна шу жиҳатларини қамраб олган.

#### **Тадқиқот методологияси**

Тадқиқот иши давомида кузатиш, тизимли, қиёсий таҳлил ва эксперт баҳолаш каби усуллардан фойдаланилди. Меҳмонхона объектларида ходимлар салоҳиятини аниқлаш ва мижозларнинг танловига таъсир қилувчи омилларни аниқлаш мақсадида интервьюлар ташкил этиш орқали хар иккала томоннинг талаб ва таклифлари таҳлил қилиниб, меҳмонхоналарда юқори сифатли хизмат орқали самарадорликга эришиш йўллари аниқланди.

#### **Таҳлил ва натижалар**

XX асрнинг 70-йилларида АҚШда иқтисодиётда "меҳнат ресурслари" атамаси ўрнига "инсон ресурслари" (ҳуман ресурсес) қўлланила бошланди.

Абдурахмонов Қ. Х "инсон ресурси"- инсоннинг меҳнат қилиш ва тадбиркорлик қобилияти деб таърифласа, Руткаускасинг фикрича, "инсон ресурси" - "меҳнат ресурси" ва "ишчи кучи" тушунчаларига нисбатан анча кенг тушунча бўлиб, айнан у инсоннинг иқтисодиётда фаол рўл ўяшини акс эттиради[9].

Персонал- корхонанинг айнан бир бўлимида фаолият юритувчи ёки умуман корхонада фаолият олиб борувчи муайян ишчи.

М.Маслова ва В.Грибовлар фикрига кўра кадр - асосий ёки штат таркибидаги ишчи ҳисобланади.

"Инсон ресурслари", "персонал" ва "кадрлар" тушунчаларининг ўзаро алоқаси расмда кўрсатилган. (1-расм).



1-расм. "Инсон ресурслари", "персонал", "кадрлар" тушунчаларининг ўзаро алоқаси[10]

Юқоридаги таҳлил натижалари шуни кўрсатадики, меҳмонхона корхоналарида хизмат кўрсатувчи ходимларни персонал деб аташ ва корхона штатида ишловчи ходимларга кадрлар деб муносабат қилишимиз мумкин.

Хизмат кўрсатиш соҳасида, айнан меҳмонхона корхонасида хизмат кўрсатишда ходимлар ички муҳитнинг ўзига хос хусусиятларини ҳисобга олиш керак. Уларга қуйидагилар киради:

- турли сегментга мансуб мижозлар билан боғлиқ бўлган ишнинг фаол, стрессли табиатига эътибор бериш;
- меҳмонхона хизматларини кўрсатишда жамоавий саъй-ҳаракатларни мувофиқлаштириш;
- жамоавий сменали ишга эътибор қаратиш.

Меҳмонхона корхонасида хизмат кўрсатишда ташқи муҳитнинг хусусиятлари эса қуйидагилардан иборат:

- йил давомида хизматларга бўлган талабнинг нотекис тақсимланганлиги;
- кадрлар алмашинувининг юқори даражаси;
- хизмат кўрсатувчиларнинг меҳнат бозоридаги паст мавқеи (хона тозаловчи, кир ювувчи ходимлар, эшик оғалари)
- меҳмонхона бизнеси бўлимларида меҳнатни ташкил этиш шакллариининг хилма-хиллиги.

Бундан ташқари, меҳмонхона корхонаси бошқарув субъектлари ўз ходимларини бошқаришда муайян мамлакатдаги ички таъсир қилувчи омилларни ҳисобга олган ҳолда бошқарувга ёндашади(1.1-жадвал).

**1-жадвал**

**Хизмат кўрсатиш соҳасида ходимларни бошқаришда "Америка" ва "Япония" ёндашувларининг моҳияти[11].**

Мезонлар	Ёндашувларнинг хусусиятлари	
	АҚШ	Япония
Ташкилотнинг асоси	Иқтисодий самарадорлик	Ўзаро муносабатларни яхшилаш, хизматларнинг (товарларнинг) юқори сифати
Ишга муносабат	Максимал иш суръати орқали вазифаларни амалга ошириш	Асосийси-вазифаларни бажариш
Меҳнат бозорида рақобат	Кучли	Нисбатан кам
Иш жойи учун кафолат	Паст	Юқори Виждон, компанияга бир умрлик садоқат асосида қурилган
Қарорлар қабул қилиш	Юқоридан пастга	Пастга юқорига
Ваколатлар тақсимланиши	Умумий тақсимланган	Камдан кам ҳолларда менежер қарорларни жамоа билан мувофиқлаштиради
Қўл остидагилар билан муносабатлар	Расмий	Оила аъзоси каби
Ишга қабул қилиш усули	Ишбилармонлик фазилатлари бўйича	Олий ўқув юртини битирганидан сўнг

Иш ҳақи	Иш ҳажми ва ўртача иш тажрибасига асосланган	Иш тажрибасига қараб
---------	--	----------------------

Ходимларни бошқариш меҳмонхона корхона фаолиятининг энг муҳим ёъналишларидан бири сифатида тан олинган бўлиб, корхона самарадорлигини бир неча баробарга оширишга қодир.

Ходимларни бошқариш - бу ташкилот ва лойиҳаларни қуриш ва бошқариш учун турли хил тушунчалар, технологиялар, ғоялар ва усуллар мажмуасидир.

"Ходимларни бошқариш" тушунчасининг ўзи эса кенг маънода: иқтисодий-статистик жиҳатдан фалсафий-психологик жиҳатгача кўриб чиқилади(2-расм).



**2-расм. Хизмат кўрсатиш корхоналарида ходимларни бошқариш мақсади[8].**

Кадрлар-технологиялари ходимларни бошқаришнинг воситаси ҳисобланади. Кадрлар технологияларининг қуйидаги элементларига алоҳида эътибор берилиши зарур:

- ишга қабул қилиш;
- ходимларни баҳолаш;
- ўқитиш;
- рағбатлантириш.

**Хулоса ва таклифлар**

Даромадни ва уни ўсишини таъминлаш вазифаси истеъмолчиларга эътиборли бўлишга маъсул бўлган ходимларга - эътиборли бўлишдан бошланади.

Меҳмонхона соҳасида корхоналар ходимлари малакасини оширишга инвестиция киритишига тўсқинлик қилувчи омилларда бири бу кадрлар қўнимсизлиги ҳисобланади. Кадрлар қўнимсизлигига эса бир қатор омиллар таъсир қилиб, мавсумийлик, маошнинг пастлиги, меҳнат бозорида хизмат кўрсатувчи ходимларнинг паст мавқеи шулар жумласидандир. Агар ходимлар ўз ишларини яхши кўрсалар ва компанияга тегишли эканлигидан фахрланишса, улар меҳмонларга яхши хизмат

қиладилар. Натижада, хизмат сифатидан қониқган мижозлар дам олиш учун қайта-қайта ушбу меҳмонхонани танлашади. Демак, ходимларни рағбатлантириш, меҳмонхона корхонасида илиқ ишчи муҳит яртиш ҳам ўз навбатида хизмат кўрсатиш сифатига ўз таъсирини ўтқзади.

Хулоса қилиб айтганда, меҳмонхона корхоналарини ривожлантиришда хизмат кўрсатиш сифатига, хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш учун эса хизмат кўрсатувчи ходимларнинг салоҳиятини оширишга эътибор қаратиш корхоналар иқтисодий самарадорлигига эришишида хал қилувчи омил ҳисобланади.

### **Фойдаланган адабиётлар**

1. Pizam, V. Shapoval, and T. Ellis, “Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a A revisit and update,” *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 28, no. 1, pp. 2–35, 2016, doi: 10

2. Núñez-Serrano, J. A., Turri ~ on, J., & Vel azquez, F. J. (2014). Are stars a good indicator of hotel quality? Assymetric information and regulatory heterogeneity in Spain. *Tourism Management*, 42-77e87

3. Nunkoo, Robin, Viraiyan Teeroovengadum, Christian M. Ringle, and Vivek Sunnassee. "Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating." *International Journal of Hospitality Management* 91 (2020): 102414.

4. Atila Akbaba. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 25, Issue 2, June 2006, PaGES 170-192

5. Лустина Татьяна Николаевна, Панова Александра Георгиевна. "Использование современных персонал-технологий в индустрии гостеприимства (на примере гостиничных предприятий города Москвы)" *Сервис плус*, вол. 12, но. 1, 2018, пп. 33-45. дои:10.24411/2413-693X-2018-10104

6. "Макконел К. Р., Брю С. Л. Экономнкс: Принципы, проблемы и политика: В 2 г. - М: Республика, 1992. С. 2. - С.171

7. П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов “Управление персоналом гостиничных предприятий”: учебник для среднего профессионального образования / Москва : Издательство Юрайт, 2020. 63-64-стр..1108/ИЖЧМ-04-2015-0167

8. Абдурахмонов Қ. Х. Меҳнат иқтисодиёти. Дарслик.- Тошкент. ЎзР ФА «ФАН» нашриёти, 2019. 167 б.

9. Руткаускас Т.К Экономика организатсии (предприятия) : учебное пособие : Екатеринбург: «Издательство УМЦ УПИ», 2018. – 102 с

10. П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов “Управление персоналом гостиничных предприятий”: учебник для среднего профессионального образования / Москва : Издательство Юрайт, 2020. 63-64-стр.

11. Ключева Юлия Семеновна, Николенко Полина Григорьевна. "Теоретические аспекты управления персоналом в сфере сервиса" *Азимут научных исследований: экономика и управление*, но. 1 (10), 2015, пп. 70-74.