

МЕҲМОНХОНАЛАРДА ТУРИСТИК ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СИФАТИ ВА САМАРАДОРЛИГИНИ БОШҚАРИШ

**Ахмедов Умид Хуршидович,
ТДИУ тадқиқотчиси
E-mail: umid.akhmedov@mail.ru**

Аннотация: Мақолада меҳмонхоналарда туристик хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини бошқаришнинг мазмуни, моҳияти уни такомиллаштириш йўллари ёритилган. Шунингдек меҳмонхоналарда туристик хизмат кўрсатиш сифатини ошириш бўйича илмий асосланган таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Аннотация: В статье описывается содержание, суть и способы повышения качества и эффективности туристических услуг в гостинице. А также разработаны научно- обоснованные предложения и рекомендации по повышению качества оказания туристических услуг в гостиницах.

Abstract: The article describes the content, essence and ways of improving the quality and efficiency of tourist services in the hotel. And also scientifically grounded proposals and recommendations for improving the quality of tourist services in hotels have been developed.

Калит сўзлар: Сифат, сифатни бошқариш, меҳмонхона бизнеси хизматлари сифати, меҳмонхона хизматлари ўзига хос хусусиятлари.

Кириш

Мустақиллик даврида республикамызда туризм соҳасини жадал суръатлар билан ривожлантиришга қаратилган бир қатор мақсадли чора-тадбирлар амалга оширилди. Жумладан, Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги қонуни қабул қилиниши, Буюк ипак йўли бўйлаб туризмни ривожлантириш дастурини амалга оширилиши, ҳудудларнинг ижтимоий ва табиий ресурсларидан туризмда самарали фойдаланиш ҳамда ижтимоий-иқтисодий тармоқларнинг параллель тараққий эттирилишига мўлжалланган давлат дастурлари ижросини таъминлаш ишларига урғу берилди. Соҳада янги йўналишлар, туризмнинг ривожланиши уни бошқаришни миллий иқтисодиётимизнинг тегишли тармоқлари ва комплекслари билан интеграциялашнинг кучайишига олиб келади. Бугунги кунда туризм соҳасини ривожлантириш бўйича қатор қарорлар қабул қилинди, жумладан, Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси ташкил этилиб, ушбу соҳа тараққий этишини жадаллаштириш учун қўшимча имконият ва имтиёзлар яратилди [1], Ўзбекистон Республикасини 2017-2021 йилларда ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегиясида [2] туризм миллий иқтисодиётнинг стратегик тармоғи мақомини олди ва тараққиётнинг янги сифат босқичига ўтиши бошланди.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Сифатни бошқаришга бағишланган кўплаб илмий ишлар мавжуд бўлиб, уларда “хизмат сифати” тушунчаси турлича талқин қилинган ва таърифланган, лекин уларнинг ҳар биттасида хизматлар истъмоличига йўналтирилганлиги асосий ўринга эга. Биз мазкур ҳулосаларга асосланиш мақсадга мувофиқлигини таъкидлаб, бу борада айрим муаллифларнинг фикри ва мулоҳазаларини таҳлил қилиб, уларнинг натижаларини умумлаштириб, сифат тўғрисидаги мулоҳазаларимизни қисқача баён қиламиз.

Н.Ю.Арбузова фикрига кўра меҳмонхона хизматлари сифати – бу маълум хизматлар хоссалари ва таърифи тўплами бўлиб, меҳмонларга жойлаштириш ва яшашда, овқатланишда хизмат кўрсатиш ва бошқа хизматларга белгиланган хоссаларни ёки эҳтимол тутилаётган кутиш ва талабларни қондириш хусусиятини беришни билдиради [3]. Бунда қуйидаги ҳолат ҳисобга олинмаган: хизматлар сифатини ошириш ҳар доим ҳам хизматларнинг қўшимча хоссаларига эришишга харажатларнинг ортиши билан боғлиқ бўлади: меҳмон юқори сифатли хизматларни юқори нарх бўйича олади. Мазкур ҳолатда меҳмонхоналарнинг молиявий имкониятлари биринчи ўринга чиқади. Шунингдек турли категориядаги меҳмонхоналарда хизматлар сифати фарқли бўлишини ҳам ҳисобга олиш керак.

Р.Браймер меҳмонхона бизнеси хизматлари сифати стандартларга мувофиқ кўрсатиладиган хизматлар маълум бир турда бўлиши, улар фирма, корпорация, ассоциация ёки ягона тармоқ бўйича тасдиқланишини, нормативлардан кичикроқ четга чиқиш ҳам сифат мавжуд эмаслигини билдиришини кўрсатади [4]. Амалиётда сифатли меҳмонхона хизматлари агар улар меҳмонларнинг барча эҳтиёжларини таъминлашга йўналтирилган бўлса, улар стандартлардан мустақил ҳолда амалга оширилиши мисоллари ҳам учрайди. Мазкур таърифда бу ҳолат ҳисобга олинмаган.

Таъкидлаш керакки, ҳозирги вақтда меҳмонхоналар хизмати сифати категориясини, хусусан уни бошқариш объекти сифатида кўриб чиқишда кўплаб муаллифлар ўртасида ягона тушуниш мавжуд эмас. Фикримизча меҳмонхона хизматлари сифати стандартларда белгиланган маълум тўплам ва мижозлар олишни кутаётан бир турли хизматлар хоссаси бўлиб, улар турли категориядаги жойлаштириш воситаларида ўзига хос ва тегишли сифатлар тўпламига эга бўлади, меҳмонхона корхоналари доирасида мижозларнинг вақтинча жойлашиш, овқатланиш, турли қўшимча ва ёрдамчи бошқа турдаги хизматларга мижозларнинг амалиётда аниқланган ва назарда тутилаётган индивидуал эҳтиёжларини қондиришни таъминлайди. Шу нуқтаи назардан сифат тегишли стандартларда белгиланган норматив хоссаларига эга бўлади, сифатни фақат бир турдаги, ўхшаш хизматлар бўйича таққослаш мумкин, сифатни ҳар бир истеъмолчи томонидан ижтимоий иқтисодий параметрлар ва унинг шахсий афзал кўриши асосида баҳолаш мумкин.

Таққиқот методологияси

Таққиқот методологияси сифатида меҳмонхоналарда туристик хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини бошқаришга оид олимлар фикрини ўрганган ҳолда, кузатиш, қиёслаш, эмперик таққиқот, тизимли ва қиёсий таҳлил ҳамда статистик гуруҳлаштириш ва эксперт баҳолаш каби усуллардан фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар

Ҳозирги кунда меҳмонхона индустрияси минтақа ва мамлакатлар хўжалигининг қудратли тизими ва туризм иқтисодиётининг муҳим таркибий қисмига айланган. Меҳмонхона индустрияси турли класс, категория, турдаги кўплаб турли жамоат ва индивидуал жойлаштириш воситаларидан таркиб топган бўлиб, отель, меҳмонхона, мотель, ёшлар отели ва ётоқхоналари, апартаментлар, туристик қишлоқлар, туристларни жойлаштиришда иштирок этадиган хусусий сектор - уй меҳмонхоналар ва бошқаларни ўз ичига олади.

Бизнес нуқтаи назардан меҳмонхоналар тижорат корхонаси бўлиб, бозорга ўзининг меҳмонхона маҳсулоти – комплекс хизмат кўрсатиш, истеъмолчига қулайлик ва сервис кўринишида ишлаб чиқарилган ўзининг “товари”ни таклиф этади, уларнинг орасида ташриф буюрувчиларни жойлаштириш хизмати ва овқатлантириш хизмати асосий ўринни эгаллайди.

Меҳмонхона хизматлари қатор ўзига хос хусусиятларига эга бўлиб, уларни билиш ва шу асосида хизмат кўрсатишни ташкил этиш ва бошқариш меҳмонхоналар хизмати сифати ва самарадорлиги ҳамда даромадларини оширишга имкон беради. Бу ва кўплаб бошқа жиҳатлар кўпчилик мутахассисларга маълум бўлган ва асосан меҳмонхона хизматларига хос қўйидаги хусусиятларга боғлиқдир:

1). **Хизмат ва маҳсулотларни ишлаб чиқариш ҳамда истеъмол қилиш жараёнларининг бир вақтда содир бўлиши.** Меҳмонхона хизматларини тақдим қилиш ҳам истеъмолчи, ҳам ижрочининг фаол иштирокини талаб қилади, бундай хизматлар ижрочининг ҳудудида содир бўлади. Хизмат кўрсатадиган ходим истеъмолчи билан бевосита алоқада бўлади, истеъмолчи эса ижрочи ходимни меҳмонхона хизматининг ажралмас таркибий қисми деб ҳисоблайди. Меҳмонхона хизматларининг сифати кўп даражада меҳмон томонидан ходимнинг хулқ-атвориغا қараб баҳоланади;

2). **Сезилмаслик.** Меҳмонхона хизмати бошқа ҳар қандай хизмат каби сезилмайди. Хизматлар номоддийдир, уни истеъмол қилингунга қадар баҳолаб бўлмайди, улар фақат хизмат кўрсатиш ва истеъмол жараёнида мавжуд бўлади;

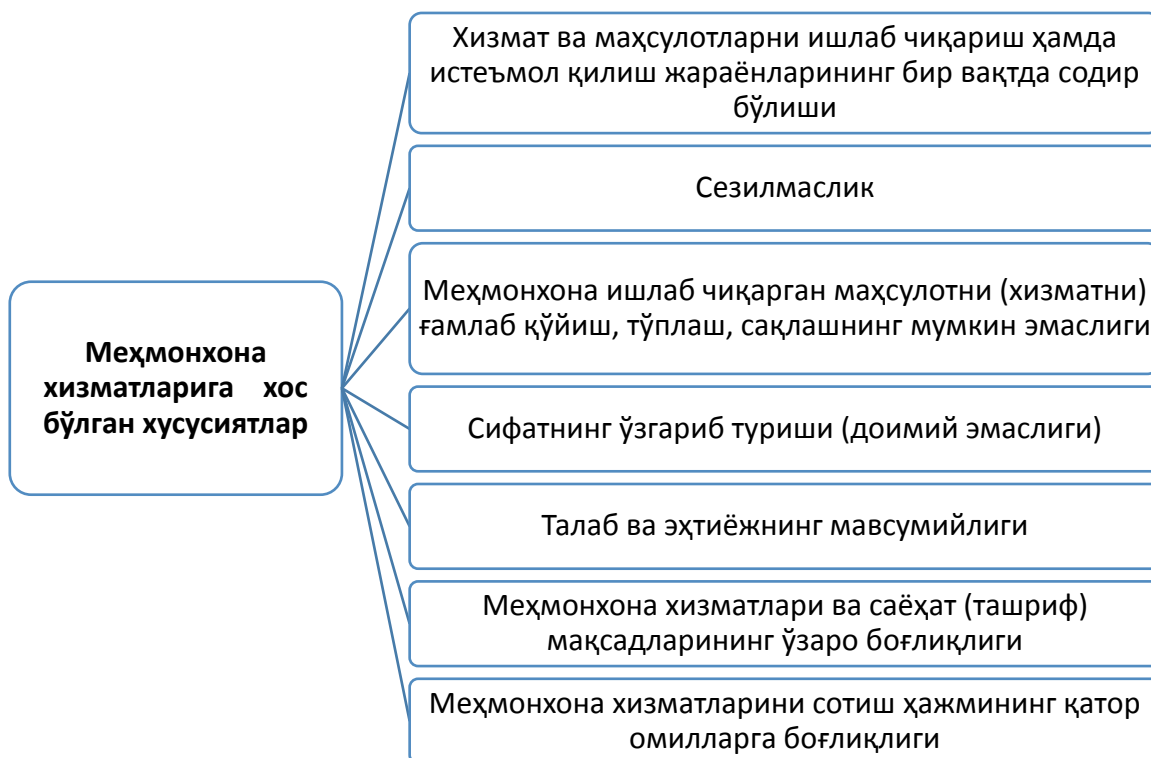
3). **Меҳмонхона ишлаб чиқарган маҳсулотни(хизматни) ғамлаб қўйиш, тўплаш, сақлашнинг мумкин эмаслиги.** Меҳмонхона маҳсулоти айни пайтда мавжуд истеъмолни қондиришга мўлжалланган. Агар хизматлар ўз вақтида ва сифатли кўрсатилмаса, меҳмонхонанинг даромад олиш имкониятлари йўқотилади ва улар қайта тикланмайди;

4). **Сифатнинг ўзгариб туриши (доимий эмаслиги).** Меҳмонхона хизматлари соҳаси ўзгарувчанлиги билан ажралиб туради, унинг сифати хизматни ким ва қандай шароитда кўрсатаётганига боғлиқ бўлади. Хизмат кўрсатувчининг хизмат кўрсатиш пайтидаги ҳолати хизматнинг сифатига кучли таъсир кўрсатиши мумкин. Битта одамнинг ўзи бугун миқдорга аъло даражада, эртага эса кўплаб сабабга кўра (масалан, ёмон кайфият, оилавий муаммолар ва б.) анча ёмон хизмат кўрсатиши мумкин. Кўрсатилаётган хизматнинг ўзгарувчанлиги ва сифатининг тебраниб туриши меҳмонхона индустрияси номига миқдорлар томонидан айтилаётган норозиликларнинг асосий сабаблари ҳисобланади;

5). **Талаб ва эҳтиёжнинг мавсумийлиги.** Меҳмонхона хизматлари мавсумий тебранишларга дучор бўлади. Меҳмонхона маҳсулотига (жойлаштириш ва бошқа хизматлар) талаб ва эҳтиёж ҳар куни, ҳафта ёки мавсумда тебраниб туриши мумкин. Масалан, кўпчилик туристлар ёзда дам олади, шунга мувофиқ меҳмонхона хизматларига талаб ҳам мазкур даврда анча кўпаяди;

6). **Меҳмонхона хизматлари ва саёҳат (ташриф) мақсадларининг ўзаро боғлиқлиги.** Меҳмонхона маҳсулотларини сотишга туроператор ва турагентларнинг ҳаракатлари катта таъсир кўрсатади, чунки айнан меҳмонхона бизнеси туристик фаолият билан жуда яқин боғлангандир;

7). **Меҳмонхона хизматларини сотиш ҳажмининг қатор омилларга боғлиқлиги:** меҳмонхонанинг жойлашган ўрни; хизмат кўрсатишнинг қулайлиги; сервис даражаси ва хилма-хиллиги; меҳмонхона имижиси; баҳо ва нархлар; хизматлар ассортименти ва бошқалар.



1-расм. Меҳмонхона хизматларига хос бўлган хусусиятлар¹

Ривожланган ва хилма-хил меҳмонхоналар тизими туризмнинг асоси ҳисобланади: талаб даражасида жиҳозланиб ва доимий қўллаб - қувватланиб туриладиган турли категориядаги меҳмонхоналарнинг етарли сони туристларга рекламаларда ваъда қилинган сифат ва самарадорликка эга бўлган хизмат кўрсатишни кафолатлайди; мавжуд туризмни мамлакат ва минтақаларнинг истиқболли бозор иқтисодиёти соҳасига айлантиради; пул айланмасининг ўсишига, иқтисодиётнинг барқарорлигини оширишга, меҳнат ресурслари катта қисмининг бандлигини таъминлашга имкон беради.

Меҳмонхона индустрияси корхоналарини бошқаришнинг қуйидаги ташкилий тузилмалари уларни бошқариш сифати ва самарадорлигига катта таъсир кўрсатади:

1) Турли катталик ва турдаги кўплаб меҳмонхоналарнинг мавжудлиги, уларнинг барча мамлакатлар ва дунё бўйлаб тарқалганлиги, йил, ой, ҳафта, кун бўйича кеча-кундуз тўхтовсиз ишлаши;

2) Баҳолар, нархларнинг белгиланиб қўйилиши, таклифларнинг белгиланиб қўйилиши, уларнинг олдиндан билиб бўлмайдиган эҳтиёжга боғлиқ ҳолда мавсумий тебраниши, турли эҳтиёж ва кутишларга эга мижозларнинг мавжудлиги;

3) Хизмат кўрсатишнинг мижозларга йўналтирилганлиги, кўпчилик операцияларнинг айна бир вақтда амалга оширилиши, уларни юқори даражада ва қисқа муддатда мувофиқлаштириш зарурати;

¹ Муаллиф томонидан тузилган.

4) Юқори малакали меҳнатдан ташқари махсус касб ва малакага эга бўлмаган меҳнат ресурсларига талабнинг мавжудлиги ва кўплиги, кўплаб хизматларга тўловнинг пастлиги, ходимларнинг хизмат кўрсатиш вақтидан ташқари вақтда бошқа ишларга мажбурий жалб қилиниши; ёшлар, аёллар соатбай меҳнатининг юқорилиги, ходимлар қўнимсизлигининг катталиги ва бошқалар.

Меҳмонхона бизнесини бошқаришнинг мавжуд ташкилий тузилмаси кўп жиҳатдан меҳмонхона хизматлари сифати ва самарадорлигининг муҳим жиҳатларини белгилаб беради. Ташкилий тузилманинг самарадорлиги доимий тартибга солиш, уларнинг шакли ва нисбатини кўплаб ташқи ва ички тузилма шакллантирувчи омилларнинг ўзгаришларига мослаштириш орқали қўллаб-қувватланади. Шундай омилларга қуйидагилар киради:

– хизматлар нархи ва уларга талаб, ишчи кучи қиймати, солиқлар, банкнинг фоиз ставкаси, маъмурий қонунчилик;

– ишлаб чиқариш технологияси (жиҳозларни ҳам қўшиб);

– ходимлар сони, малакаси, маълумоти, қобилияти;

– ходимлар меҳнати ва техника унумдорлиги;

– ишлаб чиқариш майдони, турли нормативлар ва бошқалар.

Замонавий менежмент амалиётида бошқаришнинг ташкилий тузилмаси ва тузилиши усулига боғлиқ ҳолда уларнинг 5 та асосий классик тури ажратилади: 1) чизиқли; 2) функционал; 3) чизиқли-функционал; 4) дивизияли; 5) матрицали.

Чизиқли бошқариш тузилмаси (ЧБТ) тузилиши бўйича энг оддий бўлиб, меҳмонхонанинг маълум участкасига бошчилик қиладиган чизиқли раҳбар томонидан бошқариш объектларига – меҳмонхона ходимлари (ижрочилар) ва бизнес жараёнига тўғридан-тўғри бевосита таъсир кўрсатишни таъминлайди. Бунда участка деганда меҳмонхона бизнесининг даромад шакллантириладиган аниқ соҳаси, масалан, номер фонди, ресторан ва барлар, конгресс-марказ ва банкет хизмати, соғломлаштириш клублари ва бошқалар тушунилади.

Бошқаришнинг функционал тузилмаси (БФТ) жараёнларни айрим операция бўлакларига, бошқариш таъсирини эса функцияларга ажратишга асосланади ва меҳнатни вертикал бўйича тақсимлашнинг классик варианты ҳисобланади. БФТни қўллаш отеллар катталигининг ўзгариши, хизмат кўрсатиш процедураларининг мураккаблашиши, янги меҳмонхона маҳсулотларининг пайдо бўлиши ва улар билан боғлиқ ҳолда мураккаб бизнес жараёнлар ва ишларни энг содда операцияларга (ҳаракатларга) бўлиш зарурати, уларни самарали мувофиқлаштиришни ташкил этиш ва бажарилишини назорат қилиш билан узвий боғлиқ ҳолда шаклланган.

Бошқаришнинг чизиқли-функционал бошқариш тузилмаси (БЛФБТ) юқорида кўрсатилган икки бошқариш тузилмасининг бир вақтда ривожланиши ва комбинацияси ҳисобланади. Уни қуришнинг асосий мақсади ЛБТ ва БФТ афзалликларидан унумли фойдаланишдан иборат. Чизиқли раҳбарда унинг участкаси ичида функционал бўғинлар (звено) пайдо бўлади, унинг менеджерлари линия раҳбарининг бевосита маслаҳатчилари сифатида иштирок этади.

Дивизияли бошқариш тузилмаси (ДБТ) шаклланиши хизматлар ишлаб чиқариши (хизмат кўрсатиш даражасида функцияларнинг қандайдир мезонлар (меҳмонхона маҳсулотлари, истеъмолчилар гуруҳи, сотиш бозори бўйича ва б.), шунингдек бошқариш функцияларининг аниқ участкалар ёки соҳалар бўйича

тўпланишини ажратиш асосида содир бўлади. ДБТ меҳмонхона маҳсулотларининг аниқ тури асосида амалга оширилади, булар уларни ишлаб чиқариш, бошқариш, сифати ва сотилишини назорат қилиш жараёнларини энг самарали ташкил этишга асос яратади.

Матрицали бошқариш тузилмаси (МБТ) ўзининг тузилиш хусусиятларига кўра меҳмонхона соҳаси бўйича аниқ лойиҳа ёки дастурга йўналтирилади, (янги меҳмонхона маҳсулотлари, янги ресторан очиш, янги категориядаги номерларни киритиш, меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастурини амалга ошириш, ходимлар малакасини ошириш бўйича тренинглари ташкил этиш ва б.).

Қоида тариқасида МБТ вақтинча хусусиятга эга бўлади ва у лойиҳа, дастур, ғояни ва бошқаларни тўлиқ амалга оширишгача мавжуд бўлади. Лойиҳа тугаши билан команда тарқатиб юборилади.

МБТ тез мослашувчи ташкилий тузилма бўлиб, уни отелларда махсус лойиҳаларни амалга оширишда қўллаш тавсия этилади.

Юқорида қисқача таърифланган бошқаришнинг ташкилий тузилмалари замонавий отелларни бошқаришни ташкил этишда кенг миқёсда алоҳида ва биргаликда қўлланилади. Одатда амалиётда отель раҳбарияти ўзининг ташкилий тузилмасини шакллантиришда бошқаришнинг турли тизимлари элементларидан фойдаланадилар. Шу муносабат билан уларга хос бўлган қуйидаги умумий хусусиятларни кўрсатиш мумкин:

1). Ташкилий тузилма бошқариш тизимининг конструктив асоси бўлиб, меҳмонхона бўлимлари ўртасида ўзаро алоқаларни ўрнатади, буларсиз бошқариш мавжуд бўла олмайди. Тузилманинг ҳар бир тури (ЛБТ, БФТ, БЛФБТ, ДБТ, МБТ) ўзига хос афзаллик ва камчиликларга эга;

2). Ташкилий тузилмани кўришда ва улардан амалиётда фойдаланишда қуйидаги принципларга амал қилиш талаб қилинади: меҳнат тақсимоти ва ихтисослашиш; масъулиятни бўлишнинг аниқлиги; ваколат ва масъулиятни бирга кўшиб амалга ошириш; фаолиятни функционал чегаралаш; тегишли назорат доирасини белгилаш ва коммуникация муносабатлари қоидаларини қўллаб-қувватлаш. Мазкур принципларни амалга ошириш меҳмонхоналарни самарали бошқариш тизимини барпо этишга имкон беради;

3). Меҳмонхонанинг ташкилий тузилмаси унинг белгиланган вазифаси, меҳмонхона хизмати мақсадли бозор хусусиятлари, хизмат кўрсатиш даражаси, жойлашган ўрни, мулкчилик шакли ва бошқа омиллар билан белгиланади. Тузилма ҳар бир аниқ ходимга юклатилган ваколат ва вазифаларнинг акс этиши ҳисобланади;

4). Тузилманинг бўлимлари (хизматлари) функционал бўғинлар бўлиб, уларнинг ҳар бири ўзига хос технологиялардан фойдаланади, шу билан бир қаторда улар умумий мақсад – миждозлар эҳтиёжини қондиришга хизмат қилади. Меҳмонхона қанча катта бўлса, бошқаришнинг шунча тармоқланган ташкилий тузилмасига эга бўлади;

5). Ҳар қандай меҳмонхонанинг ташкилий тузилмаси асосий меҳмонхона хизматлари кўрсатиш хизматининг энг кам тўпламига эга бўлиши зарур. Булар қуйидагилар: номер фондини бошқариш хизмати, маъмурий хизмат, умумий овқатланиш хизмати, тижорат хизмати, техника хизмати, ёрдамчи ва қўшимча хизматлар.

Меҳмонхона бизнесида **хизматлар сифати** уни сотувчи (жойлаштириш воситаси) ва сотиб олувчи (хизматлар истеъмолчиси) ўртасида амалга ошириладиган битимнинг мажбурий шarti бўлиб, унда сотувчи учун хизматлар сифати уни сотиш ва фойда олишга ҳамда фаолият самарадорлигини оширишга имкон беради, сотиб олувчи учун эса мақбул функционал ва хис – туйғуга эга қийматларни олиш ҳисобига унинг эҳтиёжларини қондириш имкониятини беради. Шу сабабдан меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситаларининг энг асосий кўрсаткичи хизматлар сифати ҳисобланади. Рақобатчиларга нисбатан янада юқори сифатга эга меҳмонхона хизматини тақдим этиш рақобат афзаллигига эга бўлишнинг ҳал қилувчи омилдир. Шу маънода доимо номаълум ва яширин ҳолда турадиган истеъмолчининг мазкур меҳмонхона хизматидан кутаётган орзу ва умидлари, натижаларини фаолиятда ортиғи билан амалга ошириш энг асосий мақсад ва вазифа ҳисобланади.

“Сифат” тушунчаси меҳмонхона индустриясида қуйидаги ўзига хос хусусиятларга эга бўлади:

1) Сифат мижозларнинг эҳтиёжларини аниқ билиш ва сўнгра уларни аниқ бажаришни назарда тутати. Маълум хизматларни таклиф этиш ва уларнинг сифатини доимо яхшилашга интилиш хизматлар бозорида рақобат афзалликларига эришишга имкон беради;

2) Сифат тўғри ва тўлақонли хизмат кўрсатишни талаб қилади;

3) Сифат доимий бўлиши, бир турдаги хизматлар эса кўп марта такрор ва доимо сифатли амалга оширилиши лозим.

Сифат биринчи навбатда мижознинг меҳмонхона хизмати кўрсатишдан қониқишини ҳис қилишини, сифатли хизмат кўрсатиш эса меҳмоннинг эҳтиёжи ва талабларига жавоб берадиган хизматларни билдиради. Сифат даражаси, ўз навбатида, меҳмонхона ёки ресторанларда кўрсатилаётган хизматларининг мавжуд ва кутилаётган даражаси тўғрисидаги тасаввурларнинг мос келишига боғлиқ бўлади.

Меҳмонхона хизматларида мижоз ва ижрочи ўртасидаги ўзаро алоқалар жараёни шунга олиб келадик, бунда истеъмолчининг фикри фаолиятнинг сифати, натижалари, самарадорлигини баҳолашда муҳим аҳамиятга эга бўлади. Бошқа томондан сифат даражасини ошириш ҳар доим хизмат кўрсатишнинг қўшимча хоссаларини барпо этишга талаб қилинадиган харажатларнинг ошиши билан боғлиқ бўлади, яъни меҳмонлар юқори сифатли хизматларни юқори баҳоларда оладилар. Меҳмон хизматларни баҳоси ва сифати ҳамда меҳмонхона бизнесини ташкил этишнинг категориясига (“юлдузлилиги”га) мос хизматлар тўплами хусусиятлари ва ўзининг молиявий имкониятлари бўйича танлайди.

Фикримизга кўра, турли категориядаги меҳмонхоналар бизнеси уларнинг ҳар бир турига хос бўлган ўзига хос хизматлар сифатига эга бўлади. Бундай фарқлар белгиланган стандартлар ва мижозлар хоҳлайдиган ва кутаётган жойлаштириш, овқатланиш ва қўшимча хизмат кўрсатишга эҳтиёжлари, имкониятлари ва талабларининг индивидуал хусусиятларига боғлиқ бўлади.

Шундай қилиб, меҳмонхона хизматлари сифати, бир томондан, жойлаштириш воситаларининг категориялари (турлари) бўйича тегишли стандартларда белгиланган нормативлар, бошқа томондан эса истеъмолчиларнинг хизматларга индивидуал эҳтиёжлари, талаблари, ҳоҳиш- истаклари ва имконияти параметрлари билан узвий боғлиқ бўлади.



2-расм. Меҳмонхоналарда сифатли хизмат кўрсатишга таъсир кўрсатувчи омиллар²

Меҳмонхоналарда сифатли хизмат кўрсатишга қуйидаги омиллар таъсир кўрсатади:

- моддий-техника базаси ҳолати (техник салоҳият ёки техник сифат): қулай планировка ва биноларга сифатли пардоз бериш, умумий бинолар ва меҳмонхона номерларининг шинам мебель ва жиҳозлар билан таъминланиши, юқори сифатга эга кўрпа-ёстиқлар тўплами, замонавий юқори унумдор ошхона жиҳозлари ва б.

- илфдор хизмат кўрсатиш технологиялари (функционал сифат): умумий бинолар ва яшаш номерларини йиғиштириш тартиби ва усуллари, рўйхатга олиш ва миждозлар билан ҳисоб-китоб қилиш, кафе, бар, ресторан ва бошқаларда овқат ва ичимлик тайёрлаш қоидалари (рецептура);

- маданият сифати (ижтимоий сифат): меҳмонхона ходимларининг меҳмонларга нисбатан хулқ- атвори: юқори- касбий малака ва ваколатга эга бўлиш, аниқ, тез ва маданый хизмат кўрсатишга тайёрлиги;

- ахборот маданияти: истеъмолчилар учун комплекс ахборотларни ўз вақтида етказиб бериш, ахборотлар тўлиқлиги, объективлиги, ишончлилиги ва янгилиги ва б.

Меҳмонхона хизматлари сифатини қуйидаги кўрсаткичларнинг ўзгариши асосида баҳолаш мумкин: номер фондининг меҳмонлар билан таъминланганлиги кўрсаткичи, меҳмонхона жойларининг ишлатилиши айланмаси сони, қўшимча пулли хизматлар кўрсатиш коэффициенти, қўшимча пулли хизматлар билан таъминланганлик коэффициенти, кўп марта меҳмонлар билан таъминланганлик коэффициенти, овқатлантиришни ташкил этиш даражаси кўрсаткичи ва бошқалар.

Меҳмонхона хизматлари сифатининг турли жиҳатларини ҳисобга олиб истеъмолчининг қониқиш даражасини ўлчаш учун SERVQUAL тадқиқот инструментларидан фойдаланиш мақсадга мувофиқ бўлади. Мазкур методнинг муаллифлари АҚШнинг Техас университети олимлари А.Парасурман, В.Зейтхалм ва Л.Бери [5] хизмат истеъмолчиларининг қаноатланганлиги ва қаноатланмаганлигини ўрганишга SERVQUAL (“Service quality” сўзларининг қисқартмаси ёки “хизмат сифати”)

² Муаллиф томонидан тузилган.

концептуал моделини асос қилиб олган бўлиб, унинг асосий ғояси қуйидагилардан иборат: хизмат сифати - бу хизмат сифатининг бошқа асосий мезони - моддийлик, ишончлилик, ҳозиржавоблик, қатъий ишонч ва хайрихоҳлик атрофида гуруҳланган 22 та жиҳат бўйича истеъмолчининг кутаётган натижаси (умид, орзуси) ва идрок қилишини (ўзига олиши) таққослаш натижасидир. Истеъмолчиларга икки қисмдан иборат сўровномани (анкетани) тўлдириш тавсия этилади. Сўровноманинг биринчи қисми Лайкертнинг беш ёки етти балл шкаласидан фойдаланиб (тўлиқ розиман / тўлиқ рози эмасман) меҳмонхона хизматлари сифатини юқорида берилган 5та мезонлар бўйича истеъмолчиларнинг кутаётган натижалари асосида қайд қилади. Иккинчи қисмда ана шундай шкала ёрдамида аниқ - корхона маълум меҳмонхонанинг хизматлари сифатининг истеъмол идроки (ўзига қабул қилиши) натижаларининг мавжуд ҳолати аниқланади, сўнгра улар баҳоланади.

Хулоса ва таклифлар

Меҳмонхона бизнеси хизматлари сифатини яхшилашнинг қуйидаги истиқболли йўналишларини белгилаш мумкин:

-меҳмонхоналарнинг моддий – техника базаси ва унинг инфратузилмасининг барча элементларининг ўзаро таъсири ва ўзаро алоқаларини замонавий талаблар асосида такомиллаштириш, мувофиқлаштириш ва яхшилаш;

-ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатишда, шу жумладан ўзаро шахсий алоқалар ва ҳаракатларда янги технологияларни кенг қўллаш;

-меҳмонхона ходимларининг юқори даражадаги касбий маҳоратлари ва ваколатларини шакллантириш ва ривожлантириш, шу асосда юқори даражадаги меҳмондўстлик муҳитини яратиш;

-хизматлар сифатини бошқариш жараёнларини мазкур меҳмонхонанинг ва умумий қабул қилинган халқаро сифат стандартлари асосида ташкил этиш ва уларга мослаштириш.

Меҳмонхона хизматлари сифатини бошқариш тизимининг объекти мижозларга хизмат кўрсатиш ва кўрсатилаётган хизматларнинг зарурий сифат даражасини қўллаб-- қувватлаш жараёнлари ҳисобланиб, улар сифатни бошқариш тизими бўйича мавжуд тизимнинг камчиликларини бартараф этишга имкон беради. Шу нуқтаи назардан бундай тизимни туризм индустриясининг рақобатдошлигини ва туризмнинг жозибадорлигини бошқариш тизимига интеграциялаш мақсадга мувофиқ бўлади. Бундан кутиладиган асосий мақсад ягона илмий техник, ижтимоий - иқтисодий, ҳуқуқий бошқариш методларини кенг қўллаш ва тегишли тадбирлар мажмуасини амалга оширишдан иборат. Мазкур тизимни мамлакат ва унинг барча минтақаларида амалга ошириш мақсадга мувофиқдир.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Парламентимиз ҳақиқий демократия мактабига айланиши, ислохотларнинг ташаббускори ва асосий ижроچиси бўлиши керак, Президент Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлис палаталари, сиёсий партиялар ҳамда Ўзбекистон Экологик ҳаракати вакиллари билан видеоселектор йиғилишидаги маърузаси // Халқ сўзи, 2017 йил 13 июль.

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сон “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги фармони. <http://strategy.regulation.gov.uz/>

3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова. - М.: Издательский центр “Академия”, 2014. - 224 с.

4. Браймер Р.А. Основы управления и индустрии гостеприимства: Пер. с англ. – М.: “Аспект Пресс”, 1995. – 326 с.

5. Parasuraman A. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L Berry. // Journal of Retailing. – 1988. – Spring.

6. Khamidov O. State policy of eco-tourism industry in the development of tourism destinations: a case of Uzbekistan // International journal of economics, commerce and management. United Kingdom. Vol. IV, issue 11, 2016 y. ISSN 2348 0386.