

IMPROVEMENT AND EVALUATION OF THE QUALITY MECHANISM AND EFFECTIVE MANAGEMENT IN HOTEL BUSINESS

Akhmedov Umid Hurshidovich¹

¹Researcher of the Tashkent State University of Economics
Uzbekistan, 100066, Tashkent, Islom Karimov street, 49
E-mail: umid.akhmedov@mail.ru

Abstract: The article addresses the main directions of formation of mechanisms for managing the quality and efficiency of hotel services, developed methods for scoring the assessment of compliance of activity results with the requirements of the state standards and recommended their practical application.

Keywords: hotel, tourism, construction of hotels, reconstruction, provision of services, efficiency, state standards, production, investment.

МЕҲМОНХОНА БИЗНЕСИДА ХИЗМАТЛАР СИФАТИ ВА САМАРАДОРИГИНИ БОШҚАРИШ МЕХАНИЗМЛАРИНИ ШАКЛЛАНТИРИШ ВА УЛАРНИ БАҲОЛАШ

Ахмедов Умид Хуршидович¹

¹Тошкент давлат иқтисодиёт университети тадқиқотчиси
Ўзбекистон, 100066, Тошкент шаҳар, Ислом Каримов кўчаси, 49
E-mail: umid.akhmedov@mail.ru

Аннотация: Мақолада меҳмонхона бизнесида хизматлар сифати ва самарадорлигини бошқариш механизмларини шакллантириш йўналишлари таърифланган, давлат стандартларига фаолият натижаларининг мос келишини балл тизимида баҳолаш методлари ишлаб чиқилган ва улардан амалиётда фойдаланиш йўналишлари тавсия этилган.

Таянч сўзлар: меҳмонхона, туризм, меҳмонхоналарни қуриш, реконструкция, хизматлар кўрсатиш, самарадорлик, давлат стандартлари, ишлаб чиқариш, инвестиция.

Кириш

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 2 декабрдаги ПФ- 4861-сонли “Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони туризмни иқтисодиётнинг стратегик тармоғи сифатида жадал ривожлантиришга ва шу асосда мазкур соҳанинг моддий-техника базаси ҳисобланган кўплаб янги меҳмонхоналар қуриш ва мавжудларини реконструкция қилишга қулай шароит яратди, туризм ва меҳмонхона хўжалигини ривожлантиришнинг янги даврини бошлашга асос бўлди. Шундан кейинги қисқа муддатларда Президентимизнинг туризмнинг турли йўналишларини ривожлантиришга бағишланган 3 та фармони ва 6 та қарори қабул қилинди. Жумладан, 2019 йил 5 январдаги ПФ-5611-сонли “Ўзбекистон Республикасида туризмни жадал ривожлантиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги фармони, 2019 йил 5 январдаги ПҚ-4095-сонли “Туризм тармоғини жадал ривожлантиришга оид чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарори ҳамда 2019 – 2025 йилларда Ўзбекистонда туризм соҳасини ривожлантириш Концепциясининг қабул

қилиниши ва уни амалга оширишнинг мақсадли кўрсаткичларининг тасдиқланиши меҳмонхона хўжалигида улкан ўзгаришлар истиқболлини белгилаб берди. Концепцияга мувофиқ меҳмонхоналар сони 2018 йилдаги 910 тадан 2025 йилда 2994 тага (ўсиш 3,3 марта) ва улардаги хоналар сони тегишлича 22 мингтадан 60,9 мингтага (ўсиш 2,8 марта), ўринлар сони 47,8 мингтадан 132,4 мингтага (ўсиш 2,8 марта) кўпиши режалаштирилган. Президент қарорига кўра 2021 йилгача даврда 1508 та янги меҳмонхоналар ва уларда 30,2 мингта хоналар барпо этилади, истиқболли инвестиция лойиҳаларини амалга ошириш учун 2019-2020 йилларда 172 та лойиҳага 240 775 минг АҚШ доллари ва 1 338 000 млн сўм маблағ ажратилади, 5784 та янги иш ўринлари яратилади, барча минтақаларда кўплаб янги меҳмонхоналар қурилади. Булар, ўз навбатида, мамлакатимизда миллий иқтисодиётни диверсификация қилиш, худудларни жадал ривожлантириш, янги иш ўринларини яратиш, аҳолининг даромадлари ва турмуш даражасини ошириш, мамлакатнинг туризм ва меҳмонхона, инвестициявий жозибадорлигини оширишига хизмат қилади.

Шу муносабат билан Ўзбекистоннинг меҳмонхона бизнесида хизматлар сифати ва самарадорлигини бошқаришнинг тегишли механизмларини шакллантириш ва уларни баҳолаш ҳамда амалиётда қўллаш масалаларини тадқиқ этиш объектив заруратга айланади. Мазкур мақола ушбу масалаларга бағишланган бўлиб, унда тегишли илмий-амалий муаммолар тадқиқ этилган ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифати ва самарадорликни бошқаришнинг тегишли механизмларини шакллантириш ва уларни баҳолаш ҳамда амалиётда қўллаш юзасидан бир қатор Фармон, қарор, халқаро ҳамда Ўзбекистон Республикасининг давлат стандартлари қабул қилинган, шунингдек, соҳа мутахассислари ва олимлар томонидан тадқиқ қилиниб, тегишли илмий-назарий хулосалар шакллантирилган, илмий таклифлар ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилган.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 2 декабрдаги “Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-4861-сонли ва 2018 йил 5 январдаги “Ўзбекистон Республикасида Туризмни жадал ривожлантиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-5611-сонли фармонлари имзоланди. Шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 5 январдаги “Туризм тармоғини жадал ривожлантиришга оид чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-4095-сонли қарори қабул қилинди.

Иқтисодчи олим Д.К.Исмаевнинг ёндашувига кўра меҳмонхона бизнесида маркетинг бошқаруви, меҳмонхона хизматларида бошқарув сифати механизмларини шакллантириш ва уларни баҳолаш самарадорлигини илгари сурган.

Б.Х.Тураевнинг фикрича Ўзбекистон Республикасининг туристик потенциалидан эффектив фойдаланишда туристик оқимни фаоллик даражаси, меҳмонхона иши, рақобатбардошлик, мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш масалалари уйғунлиги юзасидан таклифлар ишлаб чиқилган.

Шу билан бирга Ким Ок Кьунг ўз тадқиқотларида меҳмонхона хизматларида маркетинг бошқаруви механизмларини шакллантириш ва уларни баҳолаш ҳамда амалиётда қўллашни таҳлил қилган.

Тадқиқот методологияси

Таҳлил жараёнида тизимли ёндашув, иқтисодий таҳлил, қиёсий таққослаш, статистик гуруҳлаш, монографик кузатув, эксперт баҳолаш каби усуллардан фойдаланилди.

Мақолада соҳа мутахассислари ва олимларнинг меҳмонхона бизнесида хизматлар сифати ва самарадорлигини бошқариш механизмларини шакллантириш ва уларни баҳолашни илмий-назарий қарашлари қиёсий таҳлил қилинган.

Таҳлил ва натижалар

Меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситалари фаолиятини бошқаришни такомиллаштириш, шу жумладан меҳмонхона хизматлари сифати ва самарадорлигини бошқариш тизими уларга мос бўлган бошқариш механизмларини шакллантириш ва уларни баҳолашни талаб қилади. Шу нуқтаи назардан, бошқариш механизми бошқариш тизимининг элементи бўлиб, унинг энг муҳим инструменти ролини бажаради. Меҳмонхоналарда комплекс хизматларнинг сифати ва самарадорлигини ошириш механизми тушунчаси меҳмонхоналарни бошқариш тизимида хизматларни бошқариш меҳнатининг тартиби, технологиялари, методлари, таъсир кўрсатиш воситалари мажмуасини билдиради. Таъсир кўрсатиш методлари ва воситалари бошқариш фаолиятининг инструментлари ёки бошқача айтганда бошқариш механизми сифатида кўриб чиқилади. Улар меҳмонхонада доимо турли меҳнат фаолияти турларини амалга ошираётган ходимларга нисбатан йўналтирилади (расм).



Расм. Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифати ва самарадорлигини бошқаришда ходимларга таъсир кўрсатиш воситалари ва инструментлари (механизмлари)

Манба: Мўаллиф томонидан тузилган.

Бошқариш механизмларини шакллантиришда ходимларга таъсир кўрсатишнинг зарур воситаларини танлаш вазифаси меҳмонхона раҳбарияти зиммасига юклатилади. Бунда меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишда ходимлар томонидан қўлланиладиган барча методлар ҳар доим у ёки бошқа мақсадга эришиш, ишларни бажариш, аниқ вазифаларни ҳал этиш воситаси сифатида кўриб чиқилади.

Бошқариш методи ходимларга таъсир кўрсатиш усули сифатида кўриб чиқилганда, бошқариш механизми аниқ бир хўжалик ва хизмат кўрсатиш вазиятида бошқариш вазифаларини ҳал этиш мақсадларида зарур таъсир воситаларини қидириш ва танлашни талаб қилади. Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини бошқариш методларини ишлаб чиқишнинг қуйидаги умумий тартибини тавсия этиш мумкин:

- мавжуд вазият, шароит ва объект хусусиятлари тўғрисида ахборот тўплаш ва уларни баҳолаш;

- ходимлар жамоасига таъсир кўрсатиш мақсадларини белгилаш;

- айрим ходимларнинг ишчанлик хусусиятларини ва меҳнатга муносабатларини ўрганиш (анкета);

- мақсадга эришиш йўллари ва воситалари вариантларини ишлаб чиқиш;

- жамоада мақсадга эришиш учун ходимларда шахсий мақсадларни, меҳнатга тўғри муносабатда бўлишни шакллантирувчи таъсир кўрсатиш методларини танлаш;

- ходимларнинг айрим гуруҳлари бўйича улар учун аҳамиятга эга бўлган мавжуд моддий ва маънавий неъматларни ҳисобга олиб уларни рағбатлантириш методларини ишлаб чиқиш ёки мавжудларига тузатиш ва қўшимчалар киритиш.

Тизимли ёндашув нуқтаи назаридан меҳмонхона хизматлари сифати ва самарадорлигини бошқариш механизмини бошқариш методлари, функциялари, инструментлари, шунингдек уларни амалга оширишни таъминлайдиган компонентларнинг ўзаро таъсири мажмуи сифатида кўриб чиқиш мумкин. Бу механизм қуйидаги тузилма ва таркибий қисмларни ўз ичига олади (1-жадвал).

1-жадвал

Меҳмонхона хизматлари бизнеси сифати ва самарадорлигини ташкилий-иқтисодий бошқариш механизмлари хусусиятлари.

Меҳмонхона хизматлари сифати ва самарадорлигини ташкилий – иқтисодий бошқариш механизмлари		
Бошқариш объекти: меҳмонхоналар, уларнинг тури ва классификацияси	Бошқариш салоҳияти, тизими, методлари, инструментлари	Бошқариш субъекти: тури ва классификацияси
Меҳмонхона махсулоти ва хизматлари сифати, қўшимча хизматлар сифати	Меҳмонхона махсулотлари ва хизматлари, қўшимча хизматлар	Меҳмонхоналарни бошқаришнинг ташкилий тузилмаси: Меҳмонхоналар менежерлари
Объект ҳолати таҳлили, тегишли қарор қабул қилиш, қарорни бажаришни таъминлаш ва назорат қилиш, натижаларни баҳолаш	Меҳмонхоналар фаолиятини комплекс баҳолаш ва имкониятларини аниқлаш	Объект ҳолати тўғрисида ахборот етказиб бериш, бошқариш объектига таъсир кўрсатиш бўйича қарорни амалиётга жорий этиш
Моддий – техника базаси, хизмат кўрсатиш технологиялари, ходимлар, маълумот – ахборот базаси	Ресурслар тури ва салоҳияти, сифати	Меҳмонхоналар салоҳияти ва сифати
Меҳмонхона операцияларини амалга оширишни молиявий таъминлаш манбалари	Молиявий – иқтисодий салоҳият: молиялаштириш манбалари, бюджет, солиқ сиёсати, хавф – хатарлар суғуртаси	Бошқаришнинг тармоқ ва бўлимлари фаолиятини молиявий таъминлаш манбалари
Меҳмонхона ҳўжалигининг институционал бўғинлари	Давлат ва ҳудудий маъмурий бошқариш органларининг таъсир кўрсатиши	Давлат ва ҳудудий – маъмурий бошқариш органлари
Туристлик фаоллик даражаси, меҳмонхона иши, рақобатбардошлик, мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш	Бозор салоҳияти ва имкониятлари	Баҳолаш сиёсати, талаб ва эҳтиёжлар, мижозларни жалб этиш
Ахборот – коммуникация технологиялари	Инфратузилма хизматлари ва технологиялари	Инновация хизматлари кўрсатиш технологиялари
Меҳмонхона хизматлари сифатини бошқариш механизмлари	Хизматлар сифати ва самарадорлигини бошқаришни яхшилаш механизмлари	Маъмурий, корпоратив – ҳуқуқий, технологик, ғоявий – тарбиявий методларни қўллаш
<p>Бошқариш фаолияти натижадорлиги (меҳнат унумдорлиги, меҳмонхона хизматлари ва махсулотлари сифати ва миқдорининг ошиши, махсулот бирлигига харажатларининг камайиши, талабнинг ошиши, сотишни рағбатлантириш) ва самарадорлиги кўрсаткичлари (хоналарнинг бандлиги коэффиценти, номер учун ўртача нарх/ кун, мавжуд битта жойдан олинган даромад, мавжуд битта номер / кун учун олинган ялпи фойда, махсулот ва хизматлар рентабеллиги)</p>		

Манба: Турли манбалар таҳлили маълумотлари умумлаштирилиб, муаллиф томонидан тузилган.

1-жадвалда меҳмонхона хизмати сифати ва самарадорлигини ташкилий - иқтисодий бошқариш механизмларининг ғоят мураккаб тузилмаси кўрсатилган бўлиб, унинг марказий қисмида бошқариш салоҳияти, тизими, методлари, инструментлари кўрсаткичлари, чап томонда бошқариш объекти – меҳмонхоналар, уларнинг тури ва классификацияси, ўнг томонда бошқариш субъекти ва уларнинг тури ва классификацияси хусусиятлари, расмнинг остки марказий қисмида якуний натижаларни бошқариш фаолиятининг натижадорлиги ва самарадорлиги кўрсаткичлари берилган.

Бошқариш механизмнинг асосий функцияси бошқариш объекти тўғрисида ахборот етказиб бериш ва бошқариш объектига таъсир кўрсатиш йўли билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминлашдан иборатдир.

Сифат ва самарадорликни бошқариш механизмлари айрим иштирокчилар ва умуман тизимнинг муаммолари ва вазифалари ечимининг доимий (тўхтовсиз) жараёни сифатида мазкур тизимнинг бир ҳолатдан аста-секин бошқасига ўзгаришсиз ўтишини, тизимнинг мақсадларини амалга оширишга ундайдиган янада сифатли ва қайта ўзгартирувчи катализаторларни белгилаб беради.

Механизмнинг зарурий компоненти бошқариш бўлиб, бунда жойлаштириш воситалари раҳбарлари фаолияти сифатни такомиллаштириш, хизматлар ҳамда бошқариш самарадорлиги соҳасидаги тадбирларни ўтказишга масъул ва жавобгар бўлишлари лозим. Шу сабабдан меҳмонхона раҳбарияти маълум тўпламдаги бошқариш салоҳиятига эга бўлиши керак: психология асослари билимига таянадиган қобилият; содир бўлаётган воқеаларнинг сабаб ва оқибатларини кўриб туриши ва уларга таъсир кўрсатиш маҳоратига эга бўлиш; бозор шароитида ходимлар, шериклар, рақобатчилар билан ўзаро алоқаларда ва доимо юзага келадиган муаммоли вазиятда ўзаро ҳаракатлар стратегияси ва тактикасини ишлаб чиқиш.

Биз юқорида баён қилинган фикр ва мулоҳазаларга асосланиб механизм доирасида меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини бошқаришни баҳолаш бўйича илмий ва амалий ёндашувлар ва методларни ишлаб чиқишда меҳмонхоналар фаолияти ва амалиётида давлат стандартларига риоя этиш натижаларини асос қилиб олиш мақсадга мувофиқ бўлади деб ҳисоблаймиз. Бундай таклифнинг асоси шундаки, мазкур фаолият биринчи навбатда меҳмонхона хизматларига қўйиладиган мажбурий давлат талаблари стандартларига қатъий амал қилиш асосида ташкил этилади ва бошқарилади. Шу сабабдан хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини бошқариш соҳасида эришилган барча натижалар кўп даражада давлат стандартларига амал қилишнинг мавжуд ҳолатини ўзида акс эттиради, зарур шарт-шароитларни белгилайди, ўзига хос “сифат базаси” бўлиб хизмат қилади. Юқори натижалар юқори даражада хизмат кўрсатиш учун асос яратади, аксинча, паст натижалар сифатнинг ошишига тўсиқ бўлади, самара бермайди, зарур моддий-техника базаси ва инсоний ресурслар етарли эмаслигидан далолат беради.

Шу нуқтаи назардан O`zDST 3220: 2017 давлат стандартида (2017 йил, 8-14 бетлар) жойлаштириш воситаларининг 4 та категорияси бўйича 11 та бўлимда: 1) бино ва унга тутиш ҳудуд; 2) техник жихозлар ва асбоб- ускуналар; 3) номер фонди; 4) номерларнинг техник жихозланиши; 5) номерни мебель ва инвентарлар билан жихозланиши; 6) номерларни санитория-гигиеник жихозланиши; 7) умумий фойдаланиш учун санитария объектлари; 8) жамоат жойлари; 9) хизматлар; 10) ходимлар ва уларни тайёрлашга доир талаблар; 11) ахборот таъминотида доир талаблар бўйича 92 та талаблар берилган. Яна мазкур 92 талаблар таркибида уларни

аниқлаштирувчи қўшимча талаблар ҳам рўйхатга киритилган. Стандарт талабларининг умумий сони категориялар бўйича қуйидагича тақсимланган: 1) меҳмонхоналар ва шунга ўхшаш – 127та; 2) ихтисослаштирилган – 133 та; 3) индивидуал - 68та; 4) хостеллар ва ётоқхоналар - 86та. Шунга мувофиқ сифатни бошқариш тизимининг мажбурий элементлари сони меҳмонхона категорияларига боғлиқ бўлади.

Биз мазкур талабларни батафсил таҳлил қилиб, турли категориядаги меҳмонхоналар фаолияти амалиётида мазкур стандарт талабларини бажариш натижалари ва уларнинг стандарт талабларига мос келиши даражасини меҳмонхона хисоботлари маълумотлари ва бошқа манбалар асосида таҳлил қилиб, стандарт талаблари ва уларни амалга оширишнинг мавжуд ҳолатини қиёсий таққосладик.

2-жадвал

Жойлаштириш воситаларига доир талабларга (O`zDST 3320:2017) мувофиқ жойлаштириш воситаларининг турли категорияларида хизматлар сифатини аниқлаш ва уларни балл тизимида баҳолаш бўйича тавсиялар

№	Талаблар	Барча категория бўйича талаблар		Жойлаштириш воситалари категориялари							
		Умумий сони	%	Меҳмонхона ва шунга ўхшаш		Ихтисослаштирилган		Индивидуал		Хостеллар ва ётоқхоналар	
				сони	%	сони	%	Сони	%	сони	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Бино ва унга туташ ҳудуд	16	100	15	11,8	16	12,3	9	13,4	11	13,3
		100%	100	93,8		100		56,3		68,7	
2	Техник жиҳоз ва асбоб ускуналар	13	100	13	10,2	13	10,0	11	16,4	12	14,5
		100%		100		100		84,6		92,3	
3	Номер фонди	9	100	9	7,0	9	6,9	9	13,4	5	6,0
		100%		100		100		100		55,6	
4	Номерларнинг техник жиҳозланиши	5	100	5	3,9	5	3,8	4	6,0	4	4,8
		100%		100		100		80,0		80,0	
5	Номерни мебель ва инвенторлар билан жиҳозланиши	13	100	13	10,2	10	7,7	7	10,5	4	4,8
		100%		100		76,9		53,8		30,7	
6	Номерларни санитария-гигиеник жиҳозланиши	11	100	11	8,7	11	8,5	0	0	0	0
		100%		100		100		0		0	
7	Умумий фойдаланиш учун санитария объектлари	6	100	4	3,2	5	3,8	2	3,0	4	4,8
		100%		66,7		83,3		18,2		66,7	
8	Жамоат жойлари	11	100	10	7,9	11	8,5	5	7,4	8	9,7
		100%		90,9		100		45,5		72,7	
9	Хизматлар	28	100	25	19,7	28	21,5	6	9,0	14	16,8
		100%		89,3		100		21,4		50,0	
10	Ходимлар ва уларни тайёрлашга доир талаблар	11	100	11	8,7	11	8,5	5	7,5	11	13,3
		100%		100		100		45,6		100	
11	Ахборот таъминотига доир талаблар	11	100	11	8,7	11	8,5	9	13,4	10	12,0
		100%		100		100		81,8		90,9	
	Жами	134	100	127	100	130	100	67	100	83	100
	Жами	100%		94,8		97,0		50,0		61,9	

Манба: O`zDST 3320:2017 маълумотларига асосланиб муаллиф томонидан тузилган.

Бунда шу нарса маълум бўлдики, 4та категорияга тегишли барча меҳмонхоналарда стандарт талаблари қисмлар ва айрим талаблар бўйича тўлиқ бажарилмаган. Бунда биз ҳар битта стандарт талабини 1 баллдан баҳоладик: талаблар бажарилган бўлса 1 балл берилди, бажарилмаган ҳолатда унга 0 (ноль) балл берилди. Талабнинг 11 та бўлими бўйича баллар миқдорини ҳисоблаб чиқдик. 2-жадвалда давлат стандартларининг барча жойлаштириш воситалари категориялари бўйича талабларнинг умумий сони (100%), сўнгра 4та жойлаштириш воситалари бўйича талаблар сони ва уларнинг барча категориядаги жойлаштириш воситаларининг умумий талаблар сонига эгаллаган улуши (%) ҳисоблаб чиқилди (горизонтал йўналишда). Мазкур маълумотлар 11 та бўлим талаблари бўйича вертикал йўналишда ҳар бир йўналишнинг 4 та категориядаги жойлаштириш воситаларидаги эгаллаган улушини аниқлашга имкон беради. Бундан ташқари 4 та категориядаги жойлаштириш воситаларининг 11 та бўлимининг ҳар биттасида талабларнинг умумий сонигаги улушини аниқлаш бўйича горизонтал йўналишда фоизлар ҳисоблаб чиқилган. Сўнгра 2-жадвалнинг охирида якуний кўрсаткичлар жамланган.

3-жадвалда 2-жадвалдаги маълумотларни жамлаш асосида жойлаштириш воситаларига доир талаблар (O`zDST 3320:2017) стандарти бўйича хизматлар сифатини аниқлаш ва меҳмонхоналарнинг турли категорияларидаги мавжуд ҳолатни балл тизимида баҳолаш мезонлари калити тавсия этилган. Меҳмонхоналарда стандартлар талабларини бажаришнинг мавжуд ҳолати бўйича тўпланган барча баллар миқдори уларда сифат даражасини юқори (76-100%), яхши (51-75%), қониқарли (26-50%), қониқарсиз (0-25%) деб баҳолашга асос бўлади.

3-жадвал

Жойлаштириш воситаларига доир талаблар (O`zDST 3320:2017) стандарти бўйича хизматлар сифатини аниқлаш ва меҳмонхоналарнинг турли категорияларидаги мавжуд ҳолатни балл тизимида баҳолаш мезонлари калити

	Жойлаштириш воситалари категориялари	Талаблар / балларнинг умумий сони		Талаблар сони / баллар ва мезонлар калити (%)							
				Юқори		Яхши		Қониқарли		Қониқарсиз	
		Талаблар сони / балл	%	Талаблар сони / балл	%	Талаблар сони / балл	%	Талаблар сони / балл	%	Талаблар сони / балл	%
1	Меҳмонхона ва шунга ўхшаш	127	100	95,2-127	76-100	63,5- 95,1	51- 75	63,6-37,5	26-50	0-37,6	0-25
2	Ихтисослаштилган	130	100	97,5-130	76-100	65-97,5	51-75	32,5-65,1	26-50	0-32,6	0-25
3	Индивидуал	67	100	50,1-67,0	76-100	33,5-50,2	51-75	16,6-33,5	26-50	0-16,7	0-25
4	Хостеллар ва ётоқхоналар	83	100	62,1-83,0	76-100	41,5-62,2	51-75	20,7-41,6	26-50	0-20,6	0-25

Манба: Мўаллиф томонидан тузилган.

Тавсия этилаётган баҳолаш ёндашувлари меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорликни бошқаришни ҳар томонлама тўла таҳлил этишга, мавжуд ютуқ ва камчиликларни аниқлашга имкон беради.

Мазкур ёндашувлар, бир томондан, мавжуд ҳолатни хатловдан ўтказиш (инвентаризацияси), иккинчидан, фаолиятнинг ўзига хос ихтисослашган экспертизаси ҳўлосаси ҳисобланади, учинчидан, стандартларга риоя қилиш ҳолатини тадқиқ этиш,

меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини бошқариш ва стандарт талабларига мувофиқ зарурий тадбирларни ишлаб чиқишга йўналтирилган бошқариш тизимининг аудит текширишлари вазифаларини бажаришга ёрдам беради. Шундай аудит халқаро ИСО 14011 сифат стандартида ҳам белгиланган. Меҳмонхона хизмати сифати ва самарадорлигини бошқаришнинг аудит тизими меҳмонхонага ушбу йўналишда ўзининг сиёсати ва мақсадига тегишли стандарт талабларига риоя этиш ва уларни бажаришга ёрдам беришга мўлжалланади.

Биз бундай тадқиқотларни вақт ва маблағларни тежаш мақсадларида доимий равишда, тегишли муддатларда (масалан, йилига бир марта) ўтказиб туриладиган режали аудит текширувлари таркибида қўшимча сифатида ҳамда мазкур тадқиқотни тўлдирадиган аудит текширишлари (4 жадвал) асосида амалга ошириш мақсадга мувофиқ бўлади деб ҳисоблаймиз. Бундай тадқиқотлар, қоида тариқасида, тегишли режа ва дастурларни ишлаб чиқиш асосида амалга оширилади. Аудит текширишларини амалга ошириш режалари ва дастурларини ишлаб чиқиш учта - дастлабки, асосий, якуний босқичларга бўлинади. Мазкур босқичларнинг таркиби 3 жадвалда кўрсатилган.

4-жадвал

Меҳмонхона хизмати сифати ва самарадорлигини бошқаришни аудит текширишнинг босқичлари

Дастлабки босқич	Асосий босқич	Якуний босқич
Аудитни режалаштириш	Ҳисоботни текшириш	Натижаларни баҳолаш
Аудитни ўтказиш учун мутахассисларни танлаш	Компания сиёсатини ва иш услубини тадқиқ этиш	Ҳисобот тайёрлаш
Мавжуд ҳолат хусусиятлари тахлили	Бошқариш йўналишлари тахлили	Харакатлар режаси ва дастурларини тузиш
Корхона ходимларини жалб этиш	Ходимларни танлаб сўров ўтказиш	
	Техник инспекцияси ўтказиш	

Манба: Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Дастлабки босқичнинг таркиби ва мазмуни:

- аудит текширувларининг хусусияти ва асосий йўналишларини режалаштириш, доиравий мақсад, вазифа, устуворликларни белгилаш, уларга эришишни ишлаб чиқиш стратегияси, бирламчи ахборот манбалари, ҳисоботларни ўрганиш муддатларини белгилаш;

- аудит текширишлари учун юқори малакали мутахассисларни танлаш (иқтисодчи, муҳандис, техник, психолог ва бошқалар);

- аудит текшириши гуруҳини меҳмонхонанинг фаолият кўрсатиши хусусиятлари билан таништириш.

Асосий аудит босқичи қуйидагиларни ўз ичига олади:

- сертификат, стандарт, ҳисобот, лицензиялар ва бошқалар тахлили ва уларга риоя этиш ҳолати;

- сифат ва самарадорлик бўйича қабул қилинган режа ва дастурларни амалга ошириш натижаларини текшириш, уларнинг мазмуни, мақбуллигини аниқлаш ва текшириш;

- бошқариш сифати ва самарадорлигини, ходимлар масъулияти, ваколатлигини текшириш ва тегишли хулосаларни бериш;

- текширилаётган масалалар бўйича ходимлардан интервью олиш ва уларни таҳлил қилиш;

- жихозлар, иш жойлари, инфратузилма, таъминот ва энергетика тизимлари, хавфсизликни таъминлаш тизимларини муҳандислик текшириш йўналишида амалга ошириш ва уларни баҳолаш.

Якуний босқич натижалари:

- олинган якуний натижаларни коллегиял муҳокама қилиш ва уларни баҳолаш;
- ҳисобот тузиш ва уни раҳбариятга тақдим этиш. Фаолиятни яхшилаш бўйича тавсиялар бериш.

Мазкур йўналишларда амалга оширилган тадқиқотлар ва баҳолаш натижалари меҳмонхоналарда мижозлар эҳтиёжларини ҳар томонлама тўла ҳисобга олиш, хизматлар сифати ва рақобатбардошлигини ошириш, замонавий инновация-сервис тизимини жорий этиш, ходимларни инновацион фаоллик ва тадбиркорликка ўргатиш, иштирокчилар ўртасида ва бошқариш функциясида ахборот айирбошлаш тезлиги ва мустақамлигини ошириш ва бошқалар меҳмонхона хўжалиги хизматлари сифати ва самарадорлигини бошқаришнинг истиқболли йўналишларини белгилашга хизмат қилади.

Хулоса

Меҳмонхона бизнеси сифати ва самарадорлигини бошқариш тизими механизмлари ғоят мураккаб тузилмага эга бўлиб, улар бошқариш меҳнатининг тартиби, технологиялари, методлари ва таъсир воситалари мажмуасидан таркиб топган бўлиб, амалиётда улардан мавжуд ҳолатни объектив баҳолашда фойдаланиш муҳим аҳамиятга эга бўлади. Шу нуқтаи назардан меҳмонхоналарда хизматлар сифатининг мавжуд ҳолатини жойлаштириш воситаларига доир мажбурий талаблар давлат стандартларига мос келишини балл тизимида баҳолаш методлари ишлаб чиқилиб, тавсия этилди.

References

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti SH.M.Mirziyoevning 2016 yil 2 dekabrda PF-4861-son - "O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida" gi Farmoni.

2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 5 yanvardagi PF-5611-son - "O'zbekiston Respublikasida Turizmni jadal rivojlantirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida" gi Farmoni.

3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 5 yanvardagi PQ-4095-son "Turizm tarmog'ini jadal rivojlantirishga oid chora-tadbirlar to'g'risida" gi Qarori.

4. Mejdunarodniy standart ISO 9004-2:1991. Obshee rukovodstvo upravleniya kachestvom i elementy sistemiy po uslugam. CH.2. Rukovodyashie ukazaniya po uslugam. Perv. s angl. M.: Vserossiyskiy nauchno-issled. in-t sertifikatsii Gosstandarta Rossii (VNIIS), 1996-68s.

5. O'zbekiston Respublikasining davlat standarti. O'z DST 3220:2017. Turizm xizmatlari. Umumiy talablar. Rasmiy nashr "O'zstandart". agentligi. Toshkent 2017.

6. Ismaev D.K. Marketing i upravlenie kachestvom gostinichnix uslug. Uchebnoe posobie dlya vuzov i kolledjey. M.: 2000. - 96s.

7. Turaev B.X. Turisticheskii potentsial Respubliki Uzbekistan i effektivnost ego ispolzovaniya // Iqtisodiyot va ta'lim. 2008, № 4, 37-42b.

8. Kim Ok Kyung. Marketing turisticheskix gostinichnix uslug. Diss. kand.ekon. nauk. T., 1999.- 162s.