

МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИДА КЎРСАТИЛАДИГАН ХИЗМАТЛАРНИНГ МАЗМУНИ

Рахимов Хасан Абдусайтович

Самарқанд иқтисодий ва сервис институти доценти, Phd

Аннотация: Ушбу мақолада меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматлар моҳияти тавсифи келтирилган ва улранинг турларига кўра мазмуни очиб берилган.

Калит сўзлар: туризм, меҳмонхона хўжалиги, аҳоли бандлиги, ялпи ички маҳсулот, соҳа, тадбиркорлик, хизмат кўрсатиш соҳаси, эҳтиёж, асосий хизматлар, қўшимча хизматлар, ёрдамчи хизматлар.

Кириш.

Бугунги кунда туризм соҳасининг жадал ривожланиши меҳмонхона хўжаликлари фаолиятининг аҳамиятини янада ошироқда. Меҳмонхона хизматлари нафақат сайёҳларга вақтинчалик яшаш шароитини яратиш, балки уларга қулайлик, хавфсизлик ва юқори даражадаги сервисни таъминлаш орқали мамлакатнинг иқтисодий ва ижтимоий тараққиётига ҳам катта ҳисса қўшади. Шу жиҳатдан, меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг мазмуни, турлари ва сифат даражасини илмий жиҳатдан ўрганиш муҳим аҳамият касб этади.

Меҳмонхона хўжалиги – бу мижозларга яшаш, овқатланиш, дам олиш ва қўшимча хизматларни кўрсатишга ихтисослашган хизмат кўрсатиш соҳасининг муҳим тармоқларидан бири ҳисобланади. Ушбу соҳада хизматлар кўлами кенг бўлиб, уларга жойлаштириш (номерлар), овқатлантириш, транспорт хизматлари, экскурсиялар, бизнес хизматлар ва бошқа қўшимча сервислар киради. Мазкур хизматларнинг самарадорлиги ва сифати эса меҳмонхона рақобатбардошлигини белгилаб беради.

Шу билан бирга, замонавий меҳмонхона индустриясида хизматлар сифатини ошириш, мижозлар эҳтиёжларини чуқур ўрганиш ва уларга индивидуал ёндашувни таъминлаш долзарб масалалардан бири ҳисобланади. Ахборот технологияларининг жорий этилиши, онлайн бронлаш тизимлари, рақамли хизматлар ва инновацион бошқарув усуллари меҳмонхона хизматларини янги босқичга олиб чиқмоқда.

Ушбу мақоланинг мақсади меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг асосий турлари ва уларнинг тавсифини ўрганиш, шунингдек, уларнинг аҳамияти ва хусусиятларини таҳлил қилишдан иборат. Мақолада хизматларнинг классификацияси, уларнинг функционал вазибалари ҳамда мижозларга

кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш омиллари илмий нуқтаи назардан ёритилади.

Асосий қисм.

Меҳмонхоналар фаолиятининг кенгайиши ўз-ўзидан содир бўлмайди. Жаҳон амалиётидан маълумки, туризмни ривожлантириш орқали мамлакат иқтисодиётининг ўсишга, кам тараққий этган ҳудудларнинг ривожланишига, аҳоли бандлигининг ошишига, аҳоли маданиятининг юксалишига олиб келади³³.

Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматлар моҳиятига кўра учта гуруҳга бўлинади: асосий, кўшимча ва ёрдамчи. Буларнинг мазмуни қуйидаги жадвалда ўз ифодасини топган (1-жадвал).

Меҳмонхоналар миллийлигига қараб икки гуруҳга бўлинади. Биринчиси, миллий меҳмонхоналар бўлса ва иккинчиси, халқаро талабларга жавоб берадиган меҳмонхоналар, деб номланади ва улар жаҳон стандартлари талабларига тўлиқ жавоб беришлири лозим. Аммо халқаро стандартлар бўйича меҳмонхоналар бир қанча категорияларга бўлинади. Бу категориялар уларда кўрсатиладиган хизматларнинг сони ва сифати билан фарқ қилади. Масалан, бир юлдузли, икки юлдузли, уч юлдузли, тўрт юлдузли, беш юлдузли ва ҳ.к.

1-жадвал

Меҳмонхона хизматларининг моҳиятига кўра турлари ва уларнинг тавсифи³⁴

№	Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматларнинг турлари	Кўрсатиладиган хизматларнинг кўлами ва мазмуни
1.	Асосий хизматлар	Асосий хизматларга меҳмонларни жойлаштириш ва белгиланган вақтда яшаши учун зарур бўлган хизматлар киради. Булар: меҳмонларга жойларни брон қилиш, уларни кутиб олиш, жойлаштириш, кузатиш, хоналарни тозалаш кабилардан иборат. Ушбу хизматлар учун олинadиган ҳақ меҳмонхона номерини банд қилганлиги учун тўлов таркибига киради.
2.	Кўшимча хизматлар	Меҳмонхоналарда межозларнинг хоҳиши ва талаби бўйича бир қанча кўшимча хизматлар ҳам

³³ Холикулов А., Юлдашева Н. Меҳмонхоналарда сервис сифатини оширишнинг концептуал йўналишлари ва уни баҳолашнинг илмий-назарий ва услубий масалалари // Общество и инновации. – 2021. – Т. 2. – №. 2. – С. 76-86.

³⁴ Тадқиқот натижа сида муаллиф томонидан шакллантирилди.

		кўрсатилиши мумкин. Масалан, меҳмон фито ванна қилиб беришни, кийимларини химиявий тозалаш, ювиш, дозмаллаш каби хизматларни талаб қиладиган бўлса, улар албатта бажарилади. Аммо бундай хизматлар учун межоз қўшимча ҳақ тўлайди.
3.	Ёрдамчи хизматлар	Бундай хизматларга асосий хизматларни тўлдирувчи хизмат турларига киради. Масалан, буларнинг таркибига хорижий меҳмонларни рўйхатга олиш билан боғлиқ хизматлар, таржимонлик хизмати, турли савдо хизматлари, уқалаш (массаж), давлатлараро телефон алоқаларини улаб бериш кабиларни киритиш мумкин. Ушбу хизматларнинг айрим қисмлари меҳмонхона нархига кирган бўлиши мумкин. Аммо асосий қисми қўшимча ҳақ эвазига кўрсатилади.

Меҳмонхона хўжалигида кўрсатиладиган хизматларнинг турлари ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари бўйича турли қарашлар мавжуд. Чунки меҳмондорчилик турли мамлакатларда турлича ва уларнинг урф-одатларига мос ҳолда ташкил қилинади. Бу эса, уларнинг ҳар бирида ўзига хос хусусиятларни ҳам белгилайди. Одатда меҳмонхона сервиси индустриясининг ўзига хос мақсади бор. Бу бевосита иш бўйича учрашувларни, мажлислар, конференциялар ўтказилишини ташкил этишга, туристларнинг дам олиш ва кўнгил очар тадбирларини уюштиришга кўмаклашадиган, тадбиркор ва ҳудудга даромад келтирадиган жамият ҳаётида муҳим аҳамиятга эга бўлган хўжалик юритувчи субъектдир.

Кўриниб турибдики, меҳмонхоналар мамлакат ижтимоий-иқтисодий ҳаётида ҳуди транспорт, алоқа, саноат ва бошқа соҳалар сингари объектив зарурдир. Мазкур соҳа ўз имкониятларидан келиб чиқиб меҳмонларга тегишли хизматларни кўрсатадилар. Бу уларнинг асосий фаолиятининг мазмунини ташкил қиладди. Қандай меҳмонхонада дам олиш ва қандай хизматлардан фойдаланиш дам олувчи инсонларнинг моддий ҳолатидан, яшаш даражаси ва маданий савиясидан дарак беради.

Меҳмонхона хўжалиги бир қанча фаолият турларини бирлаштирувчи ва аҳолига хизмат қилишга қаратилган хизматларнинг муҳим қисмини ташкил қиладди. Меҳмонхона хўжалиги ўз мижозларига хизматни махсулот сифатда тақдим этади. Шу туфайли меҳмонхона хизмати – бу махсус ўқитилган ва ишга ўргатилган хизмат килувчи ходимларнинг мижозларга кўрсатиладиган хизматлар тизими сифатида

намоён бўлади. Мазкур хизматлар меҳмонларнинг талабларини кондиритишга қаратилган фаолият бўлиб ҳисобланади.

Маълумки, меҳмонхона хўжалиги меҳмонларга сервис хизматини (жойлаштириш, яшаш, маиший-рўзгор техникасидан фойдаланиш, овқатлантириш ва спорт-маданий объектлардан фойдаланиш ва ҳ.з.) кўрсатадиган махсус субъект сифатида иқтисодийнинг алоҳида соҳаси бўлиб ҳисобланади. Ушбу субъект хизматларининг нархига меҳмонларга қулайликни туғдириш билан боғлиқ бўлган минимал хизмат турлари киритилади. Меҳмонлар ўзларининг истагига қараб яна бир қанча қўшимча хизматлардан фойдаланади. Меҳмонхона ходимларининг вазифаси кўрсатиладиган асосий хизматлар билан қўшимча хизматларни ҳам сифатли тарзда кўрсатишдан ва кўпроқ маблағ ишлаб олишдан иборатдир. Бу бозорнинг талабига мос ҳаракат бўлади.

Ўзбекистон учун ушбу соҳани ривожлантиришнинг яна бир муҳим томони шундаки, мамлакатимизнинг қишлоқ жойларида ишсиз аҳолини иш билан таъминлашда ҳам ҳал қилувчи омил бўлиб ҳисобланади³⁵.

Хулоса.

Меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг таҳлили шуни кўрсатадики, ушбу соҳа замонавий хизмат кўрсатиш тизимининг муҳим ва ажралмас қисми ҳисобланади. Меҳмонхоналар нафақат вақтинчалик яшаш жойи сифатида, балки миқозларга комплекс хизматлар мажмуасини тақдим этувчи кўп функцияли тизим сифатида фаолият юритади. Жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, ахборот ва қўшимча хизматлар ўзаро уйғун ҳолда ташкил этилганда, миқозлар қониқиши даражаси сезиларли равишда ошади.

Тадқиқот натижаларига кўра, меҳмонхона хизматларининг сифати ва самарадорлиги кўп жиҳатдан бошқарув тизими, ходимларнинг малакаси, замонавий технологияларни жорий этиш ва миқозларга индивидуал ёндашувга боғлиқ. Айниқса, рақамли технологиялар, онлайн бронлаш тизимлари ва сервис стандартларининг жорий қилиниши хизмат кўрсатиш даражасини янада такомиллаштиришга хизмат қилмоқда.

Шу билан бирга, меҳмонхона хўжаликларида хизматларни диверсификация қилиш, янги хизмат турларини жорий этиш ва халқаро стандартларга мослашиш муҳим аҳамиятга эга. Бу эса нафақат меҳмонхоналарнинг рақобатбардошлигини оширади, балки мамлакат туризм салоҳиятини ривожлантиришга ҳам ижобий таъсир кўрсатади.

Хулоса қилиб айтганда, меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларни доимий равишда такомиллаштириб бориш, сифатни ошириш ва инновацион

³⁵ Ortikniyozovich U. F. The Significance of Theoretical Concepts of Services and Service Activity // American Journal of Economics and Business Management. – 2022. – Т. 5. – № 6. – С. 43-45.

ёндашувларни қўллаш бу соҳанинг барқарор ривожланишини таъминлайди ҳамда мижозлар эҳтиёжларини тўлиқ қондиришга хизмат қилади.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Холикулов А., Юлдашева Н. Меҳмонхоналарда сервис сифатини оширишнинг концептуал йўналишлари ва уни баҳолашнинг илмий-назарий ва услубий масалалари //Общество и инновации. – 2021. – Т. 2. – №. 2. – С. 76-86.
2. Ortikniyozovich U. F. The Significance of Theoretical Concepts of Services and Service Activity //American Journal of Economics and Business Management. – 2022. – Т. 5. – №. 6. – С. 43-45.