

МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИДА КЎРСАТИЛАДИГАН ХИЗМАТЛАРНИНГ ЎЗИГА ХОС ХУСУСИЯТЛАРИ МАЗМУНИ

Рахимов Хасан Абдусаитович

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти доценти, Phd

Аннотация: Ушбу мақолада моддий шаклдаги меҳмонхона хизматлари турли қулайликка эга бўлган номер фондини таклиф қилиш шаклида амалга оширилиши. бундай хизматларга номерга нонуштани ўзатиш, компьютер билан таъминлаш ва бошқа қўшимча хизмат турларини кўрсатишдан иборат эканлиги ва бошқа масалалар хусусида сўз боради.

Калит сўзлар: туризм, меҳмонхона хўжалиги, аҳоли бандлиги, ялти ички маҳсулот, соҳа, тадбиркорлик, хизмат кўрсатиш соҳаси, эҳтиёж, ижтимоий соҳа, меҳмондўстлик, сервис, ресторан

Кириш.

Ҳозирги глобаллашув ва туризм индустриясининг жадал ривожланиши шароитида меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг ўзига хос хусусиятларини ўрганиш алоҳида аҳамият касб этмоқда. Меҳмонхона хизматлари анъанавий хизмат турларидан фарқли равишда моддий ва номоддий омилларнинг уйғунлиги асосида шаклланади ва мижозлар эҳтиёжларини қондиришга қаратилган мураккаб ижтимоий-иқтисодий жараённи ифодалайди. Шу сабабли, ушбу соҳада хизматларнинг мазмуни ва ўзига хос жиҳатларини илмий таҳлил қилиш долзарб вазифалардан бири ҳисобланади.

Меҳмонхона хўжалигида кўрсатиладиган хизматлар ўзининг ноанъанавий хусусиятлари билан ажралиб туради. Хусусан, уларнинг номоддийлиги, сақлаб бўлмаслиги, бир вақтнинг ўзида ишлаб чиқарилиши ва истеъмол қилиниши, шунингдек, сифатининг инсон омилига кучли боғлиқлиги ушбу хизмат турининг асосий белгиларини ташкил этади. Бу эса хизматларни бошқариш, назорат қилиш ва стандартлаштириш жараёнларини мураккаблаштиради.

Шу билан бирга, меҳмонхона хизматларининг мазмуни фақат жойлаштириш билан чекланиб қолмайди, балки кенг қамровли хизматлар тизимини ўз ичига олади. Уларга овқатлантириш, дам олишни ташкил этиш, транспорт хизматлари, бизнес ва ахборот хизматлари ҳамда қўшимча сервис турлари киради. Мазкур хизматларнинг ҳар бири мижозларга қулайлик яратиш ва уларнинг умумий қониқиш даражасини оширишга хизмат қилади.

Замонавий шароитда меҳмонхона хизматларининг ўзига хос хусусиятлари янада такомиллашиб бормоқда. Ахборот-коммуникация технологияларининг жорий этилиши, рақамли платформалар орқали хизматларни бошқариш, мижозларга индивидуал ёндашувни таъминлаш каби омиллар мазкур соҳанинг мазмунини бойитмоқда. Бу эса меҳмонхона хўжаликларида хизматларни ташкил этиш ва ривожлантиришда янги ёндашувларни талаб қилади.

Ушбу мақоланинг мақсади меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг ўзига хос хусусиятлари ва мазмунини илмий жиҳатдан таҳлил қилиш, шунингдек, уларнинг амалий аҳамиятини ёритишдан иборат. Мақолада хизматларнинг асосий белгиларини, уларнинг иқтисодий ва ижтимоий моҳиятини ҳамда мижозлар эҳтиёжларини қондиришдаги ўрнини очиб беришга алоҳида эътибор қаратилади.

Асосий қисм.

Маълумки, ўзининг функционал вазифасига кура меҳмонхона хизматлари моддий ва номоддий (баъзи тадқиқотчилар буларни ижтимоий-маданий деб номлайдилар) хизматларга бўлинади.

Моддий бўлмаган хизматлар шаклига: меҳмонхонага шифокорни чақириш, шаҳарда гастролга келган бадий жамоалар тўғрисида маълумот тўплаш, давлат корхоналари иш вақтини аниқлаб бериш ва бошқа номоддий характердаги хизматлар киради.

Меҳмонхона хўжаликлари хоҳлаган кишига жойлаштириш билан боғлиқ бўлган хизматларни кўрсатади. Унинг ушбу фаолияти бошқа субъектлардан фаркли жиҳатини белгилайди. Меҳмонхона хизматлари хизматларнинг асосий турларидан иборат бўлиб, у вақтинча яшаш учун турар жой билан таъминлаш ва қўшимча хизматларни кўрсатишга мўлжалланган. Шу туфай уларнинг ҳажми, сифати, хизматга бўлган талаби каби жиҳатлари барқарор эмас. Бу ҳам ушбу хизматларнинг ўзига хослигидан далолат беради.

Шуни таъкидлаш жоизки, меҳмонларни (туристларни) овқатлантириш, уларга маиший, алоқа хизматлари, спорт, тиббий, хордик чиқариш каби хизматларини кўрсатиш бевосита меҳмонхонанинг функциясига кирмасада, туристларга (меҳмонларга) қулайликни таъминлаш учун уларни ҳам бирлаштиришга тўғри келади. Буларни меҳмонхона сервисининг хусусияти сифатида қараш мумкин, чунки бу хизматлар бевосита унга фойда келтирмаса ҳам аммо махсулотнинг бир қисми булиб «меҳмонхона хизмати» деб аталади.

Маълумки, тўланиши нуқтаи назаридан, қўшимча хизматлар пуллик ва бепул хизматларга бўлинади.

Меҳмонхона хўжалиги хизматлари (асосий ва қўшимча, пуллик ва бепул) асосан вақтинча яшашга келган меҳмонларга (туристларга) курсатилади. Лекин шуни эътироф

этиш керакки, меҳмонхонанинг асосий хизмат турига кирмада уларнинг меҳмонларга овқатланиш хизматини кўрсатишга мажбур. Чунки ҳар бир меҳмонхона овқатлантириш хизматисиз тасаввур қилиш кийин. Овқатлантириш хизматларини амалга ошириш меҳмонхоналарда овқатланиш хизматларини кўрсатиш қодалари асосида амалга оширилади. Унда овқатнинг сифатига алоҳида аҳамият берилади. Овқатнинг сифати ҳам меҳмонхона хизмати сифатининг таркибий қисми сифатида баҳоланади.

Меҳмонхоналарда жойлашган меҳмонларга (туристларга) сифатли хизмат кўрсатишни ташкил қилиш учун унинг қошида жойлашган умумий овқатланиш шаҳобчаларида, алоқа ва маиший хизмат кўрсатиш жойларида, меҳмонхонада яшовчиларга навбатсиз хизмат курсатилиши кўзда тутилган. Шу туфайли ҳозирги пайтда меҳмонхона эгалари тадбиркорликни имкон қадар меҳмонларни овқатлантириш шаҳобчалари билан бирга олиб бормоқда. Улар бошқа-бошқа субъектлар бўлган тақдирда ҳам бир-бири билан ҳамжиҳатликда фаолият кўрсатишлари лозим. Акс ҳолда иккаласига ҳам зарар бўлиши мумкин.

Овқатланиш ташкилотлари кўп ҳолларда меҳмонхонанинг таркибий булинмаси бўлиб ҳар хил турдаги ва нарҳдаги хизматларни кўрсатади. Умумий овқатланиш ташкилотлари турли иш режими ва категорияси билан бир-биридан фарқ қилади. Аммо кўпинча улар таркибида ресторанлар купрок учрайдилар. Мазкур шахоча оммавийлиги ва қулайлиги билан фарқ қилади.

Ўзбекистон учун ушбу соҳани ривожлантиришнинг яна бир муҳим томони шундаки, мамлакатимизнинг қишлоқ жойларида ишсиз аҳолини иш билан таъминлашда ҳам ҳал қилувчи омил бўлиб ҳисобланади³⁶.

Ресторан хўжалигининг меҳмонхона таркибий қисми сифатида фаолият юритиши ўзига хос хусусиятларга эга. Бу хусусиятлар куйидагилардан иборат:

- меҳмонхонада мижозларига кўрсатиладиган хизмат қўшимча хизмат сифатида қаралади;
- меҳмонларни нонушта билан таъминлаш, ҳозирги тартибга асосан меҳмонхонада яшаш нарҳига киритилади;
- меҳмонхонада жойлашган овқатланиш ташкилотларида доимий яшовчи фуқаролар контингенти мавжуд бўлмайди;
- умумий овқатланиш ташкилотларининг умумий меҳмонхона даромади таркибида бошқа курсатиладиган қўшимча хизматлар даромадидан анча ката бўлади.

³⁶ 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.

Овқатланиш хизмати, меҳмонхона қошида ташкил этиладиган бўлса, уларнинг эгаси бир шахсдан иборат бўлса муаммо бўлмайди. Аммо бу хизмат алоҳида субъектлар бўлса, унда меҳмонхона уларга ўз маҳсулотларини тайёрлаб, меҳмонхона миждозларига ва бошқа фуқароларга сотиш учун тегишли шароит яратиб беришлари лозим.

Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматлар ўзига хос хусусиятларга эга. Бу борада жуда кўп фикрлар айтилган. Биз уларни умумлаштириб, куйидаги хусусиятларини таъкидламоқчимиз:

- мазкур хизматни саклаб туришнинг имкониятининг чекланганлиги;
- меҳмонхона сервиси хизматларига талабнинг мавсумий характерга эга эканлиги;
- меҳмонхона хизматлари истеъмолчиларининг тез-тез ўзгариб туриши;
- ҳар бир истеъмолчининг хизматга бўлган талабларининг бир-бирига ўхшамаслиги;
- меҳмонхона хизматларининг ва саёхат мақсадининг бир-бирига боғлиқлиги;
- меҳмонхона ходимларининг хизматларни кўрсатишда кенг иштирок этиши ва уларнинг рангбаранглиги;
- хизматларнинг зудлик билан бажарилиши ва уларнинг индивидуал характерга эгалиги;
- меҳмонхона хизмати нархининг ташқи омилларга (коммунал хизматлар нархи, овқатларнинг нархи кабиларга) ҳам боғлиқлиги;
- меҳмонхона маҳсулотларини хизмат шаклида истеъмол қилишнинг ва ишлаб чиқаришнинг вақт бўйича булиниши;
- меҳмонхона хизматлари ишлаб чиқарилган товарга ўхшаб тўпланиб ва сакланиб кейин сотилишини кутиб туролмайди;
- меҳмонхона хизматларини хоҳлаган жойга, хоҳлаган вақтда кўчириш мумкин эмаслиги;
- сифатнинг доимий бўлмаганлиги.

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 келади³⁷.

Хулоса.

Меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг ўзига хос хусусиятлари таҳлили шуни кўрсатадики, ушбу соҳа бошқа хизмат турларидан ўзининг мураккаблиги ва кўп қирраллиги билан ажралиб туради. Хизматларнинг

³⁷ 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.

номоддийлиги, сақлаб бўлмаслиги, бир вақтнинг ўзида ишлаб чиқарилиши ва истеъмол қилиниши ҳамда инсон омилига юқори даражада боғлиқлиги меҳмонхона фаолиятини ташкил этишда алоҳида ёндашувни талаб қилади.

Тадқиқот натижаларига кўра, меҳмонхона хизматларининг мазмуни фақат асосий хизматлар билан чекланиб қолмай, балки қўшимча ва ёрдамчи хизматлар орқали миждозларга кенг қамровли сервисни тақдим этишни назарда тутди. Бу эса миждозлар эҳтиёжларини тўлиқ қондириш, уларнинг қониқиш даражасини ошириш ва меҳмонхонанинг бозордаги рақобатбардошлигини таъминлашда муҳим аҳамият касб этади.

Шу билан бирга, замонавий меҳмонхона хўжалигида хизматлар сифатини оширишда инновацион технологиялардан фойдаланиш, рақамли хизматларни жорий этиш ва миждозларга индивидуал ёндашувни таъминлаш асосий омиллардан бири ҳисобланади. Ходимлар малакасини ошириш, сервис стандартларини такомиллаштириш ва халқаро тажрибаларни қўллаш эса хизмат кўрсатиш самарадорлигини янада юксалтиришга хизмат қилади.

Хулоса қилиб айтганда, меҳмонхона хизматларининг ўзига хос хусусиятларини чуқур англаш ва уларни самарали бошқариш ушбу соҳанинг барқарор ривожланишини таъминлайди. Бу эса нафақат меҳмонхона корхоналари фаолияти самарадорлигини оширади, балки туризм индустриясининг умумий тараққиётига ҳам ижобий таъсир кўрсатади.

Фойдаланилган адабиётлар:

3. 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.

4. 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.