

МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИДА КЎРСАТИЛАДИГАН ХИЗМАТЛАРНИНГ ТАСНИФИЙ ЖИҲАТЛАРИ

Рахимов Хасан Абдусайтович

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти доценти, Phd

Аннотация: Меҳмонхона хўжаликларида кадрлар менежментини ташкил қилиш ва такомиллаштиришда нима учун фактларга таяниш ва кўп фикрни ўртага ташлашга эришиш лозим, деган савол муҳим ҳисобланади. Қарорларни қабул қилишга асос бўлган жиҳатлар ҳам жуда кўп.

Калит сўзлар: туризм, меҳмонхона хўжалиги, аҳоли бандлиги, ялти ички маҳсулот, соҳа, тадбиркорлик, хизмат кўрсатиш соҳаси, эҳтиёж, ижтимоий соҳа, меҳмондўстлик, хизмат жараёни, сифатли хизматлар.

Кириш.

Бугунги кунда туризм ва хизмат кўрсатиш соҳасининг жадал ривожланиши меҳмонхона хўжаликлари фаолиятининг аҳамиятини янада оширмақда. Меҳмонхона хизматлари иқтисодиётнинг муҳим тармоқларидан бири сифатида мижозларга сифатли яшаш, дам олиш ва турли хил қўшимча хизматларни тақдим этиш орқали нафақат индивидуал эҳтиёжларни қондириш, балки мамлакатнинг туризм салоҳиятини ривожлантиришга ҳам хизмат қилади. Шу сабабли, меҳмонхона хизматларининг таснифий жиҳатларини ўрганиш илмий ва амалий жиҳатдан долзарб ҳисобланади.

Меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматлар мазмунан кенг ва кўп қиррали бўлиб, уларни турли мезонлар асосида таснифлаш мумкин. Хусусан, хизматлар асосий ва қўшимча хизматларга, пуллик ва бепул хизматларга, стандарт ва индивидуал хизматларга, шунингдек, ички ва ташқи мижозларга йўналтирилган хизматларга ажратилади. Ушбу таснифлаш меҳмонхона фаолиятини тизимли ташкил этиш ва бошқаришда муҳим ўрин тутади.

Шу билан бирга, замонавий меҳмонхона индустриясида хизматларни таснифлашда уларнинг функционал вазифалари, сифат даражаси ва технологик таъминланганлик ҳолати ҳам ҳисобга олинади. Бу эса хизматларнинг самарадорлигини ошириш, мижозлар қониқишини таъминлаш ва рақобатбардошликни кучайтириш имконини беради.

Бугунги шароитда рақамли технологияларнинг жорий этилиши меҳмонхона хизматларининг таснифий жиҳатларини янада такомиллаштириб, янги хизмат турларининг пайдо бўлишига сабаб бўлмоқда. Онлайн бронлаш, электрон тўлов

тизимлари ва автоматлаштирилган хизматлар меҳмонхона фаолиятини янги босқичга олиб чиқмоқда.

Ушбу мақоланинг мақсади меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг таснифий жиҳатларини ўрганиш, уларнинг турлари ва хусусиятларини таҳлил қилиш ҳамда замонавий ривожланиш тенденцияларини илмий жиҳатдан ёритишдан иборат.

Асосий қисм.

Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг яна хусусияти шундаки, унда саноатдагидек йирик техника ва технологиялардан фойдаланилмайди. Бунда асосий куч хизмат қилувчи ходимлар, яъни инсон омили бўлиб ҳисобланади. Меҳмонхона хўжаликлари хизматини кўрсатиш жараёнида инсон омилининг иштирок этиши ва ҳал қилувчи ролни ўйнаши, улар кўрсатадиган хизматларнинг бир хил маромда ва сифатда бўлмаслигига олиб келади, сифатнинг ўзгарувчанлиги эса, ушбу хизматларни стандартлаштириш имкони йўқлигини кўрсатади. Булар пировардида меҳмонхона хизматларини ривожлантириш соҳасида ҳали анча муҳим муаммолар борлигидан далолат беради.

Мазкур соҳа мутахасисларидан бир гуруҳи С.Д.Ильенкова раҳбарлигида ушбу жараённи бошқачароқ талқин қилади. Уларнинг таъкидлашича: “... Хар бир меҳмон – фақат ўзига кўрсатиладиган хизмат жараёни билан чекланиб қолмайди. Юриш-туриш ва яшаш коидаларига кўра у бошқа меҳмонларга ҳам кўрсатилаётган хизматлардан мамнун бўлиш лозим...”⁴⁴ (таржима бизники – Ҳ.Р). Кўриниб турибдики, меҳмонхона хизматининг сифатига истеъмолчилар томонидан қўйиладиган талаблар юқори. Ушбу масала шу жиҳати билан ҳам ўзига хос хусусиятларга эга.

Меҳмонхона хизматларининг муҳим хусусиятларини тадқиқ этувчи айрим изланувчиларнинг фикрига кўра, меҳмонхона хизматларида вужудга келадиган муаммоларни зудлик билан ҳал қилиш зарур. Мазкур омил жойлашиш жойига қараб танланадиган омил билан бирга ўта муҳим ҳисобланади. Шу туфайли меҳмонхона хизматларини амалга оширишда вақт омили муҳим ҳисобланади. Шунингдек, меҳмонларни биринчи бор кутиб олишда уларда жуда яхши таъсурот қолишига эришиш муҳим аҳамиятга эга. Бу борада бир қанча фикрлар айтилган. Жумладан, меҳмонхона хизматларини кўрсатиш Н.И.Кабушкин ва Г.А.Бондаренколарнинг таъкидлаши бўйича ўта қисқа муддатларда амалга оширилиши лозим, бу жараён хатто дақиқалар билан ўлчанади⁴⁵. Меҳмонхона хўжалигининг бу хусусиятини

⁴⁴ Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. С.Д.Ильенковой. – М.: Юнити-Дана, 2004. – С. 78.

⁴⁵ Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2002. – С. 58.

С.Д.Ильенкова ҳам таъкидлаб қуйидаги аниқликни киритади: “... меҳмон учун меҳмонхона хизмати уни таклиф жараёни билан чамбарчас боғланган. Меҳмонларга сифатли хизмат кўрсатилиши керак ..”⁴⁶.

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 келади⁴⁷.

Мамлакатимиз олимларидан М.Қ.Пардаев, Ғ.Ҳ.Қудратов, Б.Ҳ.Тураев, И.С.Тухлиев, А.Н.Халикулов, Х.М.Маматкулов, Қ.Ж.Мирзаев кабилар ҳам меҳмонхона хизматларининг ўзига хос хусусиятларини келтирганлар. Уларда битта хусусият барчасининг ишларида такрорланади. Бунда барча хизматлар ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиш жараёнларида бир вақтда содир бўлишидир. Яна бир жиҳат айрим хизматлар борки, бир вақтнинг ўзида, ишлаб чиқариш жараёнларининг ва истеъмол қилишнинг бир биридан узилмас характерда бўлмаслигидир. Ҳама вақт ҳам бу жараён содир бўлмайди. Баъзи меҳмонхона хизматларини амалга оширишда мижоз бевосита иштирок этмайди ва у меҳмоннинг кўз олдида бўлмайди. Аммо меҳмонхона хўжалиги учун мазкур жараёнларнинг содир бўлиш заруриятдир. Бевосита хизматни амалга ошириш учун олдин тайёргарлик ишларини олиб боришни такозо этади. Бунга талаб бўлган вақтда ўша захоти амалга ошириш учун мўлжалланган хизматлар ҳам талайгина. Бунга мисол қилиб эрталабки нонуштани беришнинг бир қанча усулларини, чойшаблар ва сачоқларнинг ювилганларини алмаштириш учун олдиндан тайёрлаб қўйилиши кабиларни айтиш мумкин.

Меҳмонхона бўлинмаларида фаолият кўрсатадиган маъмурий ходимлар, юк кўтарувчилар, номерларни тозаловчи фаррошлар ва бошқа хизмат қилувчи ходимлар меҳмонхонада доим тайёр бўлиб туришини ва бир вақтнинг ўзида меҳмонларга бирданига хизмат кўрсатиш заруратидан келиб чиқиб, уларнинг ўз иш жойларида бўлиб туришини такозо қилади. Аммо меҳмонхонада ҳамиша меҳмонлар тўла бўлмайди. Шу туфайли доимий равишда ходимларни ушлаб туриш меҳмонхона учун унчалик самарали эмас. Бироқ бундай ҳолат меҳмонларга кўрсатиладиган хизматларга салбий таъсир қилмаслик йўллари ишлаб чиқишни такозо қилади.

Аммо бундай шароитнинг ҳам самарали йўлини топиш мумкин экан. Мамлакатимиздаги айрим меҳмонхоналар ва чет эл меҳмонхоналари тажрибаси тасдиқламоқдаки, мазкур қарама-каршилиқни меҳмонхонада бригада усулида хизмат

⁴⁶ Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. С.Д.Ильенковой. – М.: Юнити-Дана, 2004. – С. 78.

⁴⁷ 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.

кўрсатиш ва касбларни алмаштириш ҳамда бир кишини кўпфункционали қилиб тарбиялаш йўли билан ҳал қилиш мумкин.

Ўзбекистон учун ушбу соҳани ривожлантиришнинг яна бир муҳим томони шундаки, мамлакатимизнинг қишлоқ жойларида ишсиз аҳолини иш билан таъминлашда ҳам ҳал қилувчи омил бўлиб ҳисобланади⁴⁸.

Меҳмонхонада кўрсатиладиган хизматларнинг навбатдаги хусусият кўрсатилаётган хизмат сифатини назорат қилиш муаммосининг мавжудлигидир. Меҳмонларга кўрсатиладиган ҳар бир хизмат ходимлар томонидан бир хил даражада амалга ошмайди. Бирига бундай хизмат қилинса, иккинчисига айнан шундай хизмат қилишга ҳамиша ҳам эриша вермайди. Шунинг учун кўрсатилган хизмат сифатини аниқлаш бутун меҳмонхона хизматчиларнинг ўзини тутишига, маданий савиясига, мулоқат қилиш даражасига, кўрсатиладиган ва ўлчанадиган хизматларни маромига етказиб бажарилиши кабиларга таянган ҳолда амалга оширилади.

Хуллас ўзларининг яшаш жойидан туристик мақсадлар учун чиққан кишига ҳар томонлама қулайликлар ва барча талаб ва истакларини қондиришга қаратилган хизматларни бажариш, уларнинг таъсуротни яхшилаш билан бирга кўпроқ маблағларни ҳам тушуришга хизмат қилади. Шу туфайли туризмни ривожлантиришга кенг қамравли масалаларни инобатга олган ҳолда ёндошишни тақозо қилади.

Хулоса.

Меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг таснифий жиҳатларини ўрганиш натижалари шуни кўрсатадики, хизматларни турли мезонлар асосида тизимлаштириш меҳмонхона фаолиятини самарали ташкил этишда муҳим аҳамиятга эга. Хизматларнинг асосий ва қўшимча турларга, пуллик ва бепул хизматларга, стандарт ва индивидуал хизматларга бўлиниши уларни бошқариш ва назорат қилишни енгиллаштиради.

Таҳлиллар асосида аниқландики, хизматларни тўғри таснифлаш мижозлар эҳтиёжларини аниқроқ қондириш, ресурслардан самарали фойдаланиш ҳамда хизмат кўрсатиш сифатини ошириш имконини беради. Бу эса меҳмонхона корхоналарининг рақобатбардошлигини кучайтиришда муҳим омил ҳисобланади.

Шу билан бирга, замонавий ахборот технологияларининг жорий этилиши хизматларнинг янги турларини шакллантириб, уларнинг таснифий тизимини янада кенгайтормоқда. Онлайн хизматлар, автоматлаштирилган тизимлар ва рақамли платформалар меҳмонхона индустриясининг ривожланишида янги босқични белгилаб бермоқда.

⁴⁸ 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.

Хулоса қилиб айтганда, меҳмонхона хизматларининг таснифий жиҳатларини чуқур ўрганиш ва уларни амалда тўғри қўллаш соҳанинг барқарор ривожланиши ҳамда туризм индустриясининг самарадорлигини оширишга хизмат қилади.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. С.Д.Ильенковой. – М.: Юнити-Дана, 2004. – С. 78.
2. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2002. – С. 58.
3. Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. С.Д.Ильенковой. – М.: Юнити-Дана, 2004. – С. 78.
4. 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.