

МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИДА КЎРСАТИЛАДИГАН ХИЗМАТЛАРНИНГ МАЗМУНИ БИЛАН БОҒЛИҚ НАЗАРИЙ МАСАЛАЛАР

Рахимов Хасан Абдусайтович

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти доценти, Phd,

E-mail: hasan.raximov.8888@gmail.com

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, соҳа, тадбиркорлик, хизмат кўрсатиш соҳаси, эҳтиёж, ижтимоий соҳа, меҳмондўстлик, меҳмонхона бизнеси, меҳмонхона индустрияси.*

Кириш.

Меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматлар мазмуни ва уларнинг назарий асосларини ўрганиш замонавий туризм ва хизмат кўрсатиш соҳасининг муҳим илмий йўналишларидан бири ҳисобланади. Глобаллашув жараёнлари, халқаро туризм оқимининг ортиши ҳамда рақобат муҳитининг кучайиши меҳмонхона хизматларини нафақат иқтисодий фаолият сифатида, балки юқори даражада ташкил этилган сервис тизими сифатида ўрганиш зарурлигини юзага келтирмоқда. Шу нуқтаи назардан меҳмонхона хизматларининг мазмуни, уларнинг турлари ва сифат мезонларини назарий жиҳатдан таҳлил қилиш долзарб аҳамият касб этади.

Меҳмонхона хўжаликларида хизмат кўрсатиш тушунчаси меҳмонларни қабул қилиш, жойлаштириш, овқатлантириш, хавфсизликни таъминлаш ва қўшимча хизматларни тақдим этиш каби комплекс жараёнларни ўз ичига олади. Ушбу хизматлар тизими иқтисодий, ташкилий ва ижтимоий омиллар билан узвий боғлиқ бўлиб, уларнинг самарали ташкил этилиши меҳмонхонанинг рақобатбардошлигини белгилайди. Шу билан бирга, хизмат кўрсатиш жараёнида меҳмонларнинг эҳтиёж ва талабларини тўлиқ қондириш асосий мақсад сифатида қаралади.

Назарий жиҳатдан меҳмонхона хизматлари сифати, хизмат стандартлари, сервис маданияти ҳамда меҳмонлар қониқиш даражаси каби тушунчалар билан бевосита боғлиқдир. Замонавий илмий ёндашувларда хизмат кўрсатиш жараёни фақат моддий эҳтиёжларни қондириш эмас, балки меҳмонларда ижобий тажриба ва қониқиш ҳиссини шакллантириш сифатида талқин этилади. Шу сабабли, меҳмонхона

хизматларининг мазмунини ўрганишда сервис менежменти, маркетинг ва иқтисодий самарадорлик каби фанлар интеграцияси муҳим аҳамиятга эга.

Мазкур мақолада меҳмонхона хўжаликларидида кўрсатиладиган хизматларнинг мазмуни билан боғлиқ назарий масалалар таҳлил қилиниб, хизмат кўрсатиш жараёнининг асосий тамойиллари ва хусусиятлари ёритилади. Шунингдек, замонавий сервис тизимларининг шаклланиш омиллари ва уларнинг меҳмонхона индустрияси ривожланишидаги ўрни ўрганилади.

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 келади⁵⁸.

Ўзбекистон учун ушбу соҳани ривожлантиришнинг яна бир муҳим томони шундаки, мамлакатимизнинг қишлоқ жойларида ишсиз аҳолини иш билан таъминлашда ҳам ҳал қилувчи омил бўлиб ҳисобланади⁵⁹.

Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматлар масаласи назарий жиҳатдан тадқиқ қилинганда “Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматлар” тушунчасига ҳам изоҳ беришни тақозо қилади. Бунда меҳмонхона ва кўрсатиладиган хизматларнинг мазмунидан келиб чиқиш мумкин. Ушбу айтилганлардан келиб чиқиб мазкур тушунчанинг ҳам таърифини ишлаб чиқиш мумкин. Бизнинг фикримизча ушбу тушунчага қуйидагича таъриф бериш мумкин. Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматлар дейилганда, меҳмонларнинг қулай яшашини таъминлашга қаратилган, белгиланган ҳажмдаги ҳақ эвазига барча кўрсатиладиган хизматлар (меҳмонларни жойлаштириш, овқатлантириш, ташиш, томоша қилдириш, кўнгил очар тадбирларни ташкил қилиш ва б.) мажмуи тушунилади.

Ҳозирги шароитда туризмни ривожлантириш, шу асосда иқтисодиётни юксалтиришда меҳмонхона индустриясининг ҳам аҳамияти катта. Шу туфайли ушбу тушунчанинг ҳам таърифини ишлаб чиқиш мақсадга мувофиқ, деб ўйлаймиз. Илмийадабиётларда “Меҳмонхона индустрияси” атамасига бир қанча таърифлар берилган ва уларнинг мазмуни изоҳли луғатларда келтирилган. Масалан, Х.М.Маматқуловнинг эътироф этишича меҳмонхона индустриясига ҳозирги замон

⁵⁸ 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.

⁵⁹ 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.

ишлаб чиқариш корхонаси, сервис муассаси ва ташкилоти сифатида қарайди⁶⁰. “Ушбу жойга қисқа муддатда дам олиш, ишбиларманлик учрашувлари ёки шахсий мақсадларда таъриф буюрувчиларга хизмат кўрсатишга ихтисослашган”⁶¹. Қуйида у кишининг мазкур тушунчага чуқурроқ берган изоҳини кўрамиз. “Меҳмондорчилик индустрияси сервис фаолияти, меҳмонларни жойлаштириш, умумий овқатланиш, ташиш, дам олиш (рекреация), кўнгил очиш каби хизматлар ва бўғинларни ўз ичига олади. Меҳмондорчилик индустрияси ўзининг мақсадли мўлжалига кўра дам олиш индустрияси ва туризм индустрияси инфратузилмалари таркибига киради ва уларнинг отеллари, овқатланиш марказлари ва инфраструктуралари билан ҳамкорликда келувчиларга хизмат кўрсатиш сегменти ҳисобланади”⁶².

Ушбу изоҳдан кўриниб турибдики, меҳмонхона индустрияси ҳам меҳмондорчиликда муҳим аҳамиятга эга экан. Буларни инобатга олиб унга қуйидагича таъриф беришни мақсадга мувофиқ, деб топдик. Меҳмонхона индустрияси дейилганда, меҳмонхоналар, улардаги хоналар сони, уларга меҳмонларни жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт воситаларида ташиш, сайр қилдириш, дам олиш (рекреация), кўнгил очар тадбирларни ташкил қилиш каби хизматларни амалга ошириш имкониятлари мажмуи тушунилади.

Меҳмонхона хўжалигини тадбиркорлик мақсадида ташкил қилинишини эътироф этган эдик. Агар шундан келиб чиқиладиган бўлса, таъкидлаш жоизки, унинг таркибида меҳмонхона бизнеси ҳам тегишли тарзда ўз ифодасини топади.. Иқтисодий адабиётларда бизнес тушунчасининг бир қанча таърифлари берилган. Аммо меҳмонхона бизнесининг таърифи кам ишлаб чиқилган ва иқтисодий адабиётларда жуда кам ёритилган. Буларни инобатга олиб “Меҳмонхона бизнеси”га қуйидагича таъриф беришни мақсадга мувофиқ, деб топдик. Меҳмонхона бизнеси дейилганда, меҳмонларнинг яшаши ва дам олиши билан боғлиқ бўлган барча талабларини қондиришга қаратилган маълум ҳақ эвазига амалга ошириладиган хизматлар мажмуи тушунилади. Мазкур таърифда меҳмонхона ва бизнес сўзларининг бирикмаси ва уларнинг мазмуни ўз ифодасини топган.

Хулоса.

Меҳмонхона хўжаликларидида кўрсатиладиган хизматларнинг мазмуни билан боғлиқ назарий масалаларни ўрганиш шуни кўрсатадики, хизмат кўрсатиш тизими комплекс ва кўп босқичли жараён бўлиб, у меҳмонларни қабул қилиш, жойлаштириш,

⁶⁰ Маматкулов Х.М. Хизмат кўрсатиш соҳасига оид атамалар ва иборалар изоҳли луғати.- Т.: “ИҚТИСОД-МОЛИЯ” нашриёти, 2010. – 167-168-бетлар.

⁶¹ Ўша жойда. – 168-бет.

⁶² Ўша жойда. – 167-168-бетлар.

овқатлантириш, хавфсизликни таъминлаш ҳамда кўшимча сервис хизматларини ўз ичига олади. Ушбу жараёнларнинг самарали ташкил этилиши меҳмонхона фаолиятининг асосий сифати ва рақобатбардошлигини белгилайди.

Таҳлиллар натижасида маълум бўлдики, меҳмонхона хизматларининг мазмуни нафақат моддий эҳтиёжларни қондириш, балки меҳмонларда ижобий тажриба ва қониқиш ҳиссини шакллантиришга қаратилган. Шу маънода хизмат кўрсатиш жараёни инсон омили, сервис маданияти ва касбий маҳорат билан чамбарчас боғлиқдир. Ходимларнинг меҳмонларга индивидуал ёндашуви ва юқори хизмат маданияти умумий сервис сифатини оширади.

Шу билан бирга, замонавий шароитда рақамли технологиялар ва инновацион ечимлар меҳмонхона хизматлари мазмунини тубдан ўзгартирмоқда. Онлайн брон қилиш, автоматлаштирилган хизмат тизимлари ва электрон тўлов усуллари хизмат кўрсатишни тезкор ва қулай қилишга хизмат қилмоқда. Бу эса меҳмонхоналарнинг бозордаги рақобатбардошлигини янада оширади. Хулоса қилиб айтганда, меҳмонхона хизматларининг мазмунини назарий жиҳатдан чуқур ўрганиш соҳани самарали бошқариш, хизмат сифатини ошириш ва меҳмонлар қониқишини таъминлашда муҳим илмий-амалий аҳамият касб этади.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Маматкулов Х.М. Хизмат кўрсатиш соҳасига оид атамалар ва иборалар изоҳли луғати.- Т.: “ИҚТИСОД-МОЛИЯ” нашриёти, 2010. – 167-168-бетлар.
2. 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.
3. 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.
4. World Tourism Organization (UNWTO). International Tourism Highlights 2023. Madrid, 2023.
5. World Bank. Tourism and Competitiveness in Developing Economies. Washington, DC, 2022.
6. Kotler P., Bowen J., Makens J. Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson Education, 2019.