

MEHMONXONALARDA TURISTIK XIZMAT KO‘RSATISH SIFATI VA SAMARADORLIGINI BOSHQARISH

Sattarov Tirkash Eshmurzayevich

“Imona Stroy 777” MCHJ rahbari

sattarovtirkash84@gmail.com

Annotatsiya. *Ushbu tezisda mehmonxonalarda turistik xizmat ko‘rsatish sifati va samaradorligini boshqarishning mazmuni, mohiyati uni takomillashtirish yo‘llari yoritilgan.*

Kalit so‘zlar: *sifatni boshqarish, mehmonxona biznesi xizmatlari sifati.*

KIRISH

Mustaqillik davrida respublikamizda turizm sohasini jadal sur‘atlar bilan rivojlantirishga qaratilgan bir qator maqsadli chora-tadbirlar amalga oshirildi. Jumladan, O‘zbekiston Respublikasining “Turizm to‘g‘risida”gi qonuni qabul qilinishi, Buyuk ipak yo‘li bo‘ylab turizmni rivojlantirish dasturini amalga oshirilishi, hududlarning ijtimoiy va tabiiy resurslaridan turizmda samarali foydalanish hamda ijtimoiy-iqtisodiy tarmoqlarning parallel taraqqiy ettirilishiga mo‘ljallangan davlat dasturlari ijrosini ta‘minlash ishlariga urg‘u berildi. Sohada yangi yo‘nalishlar, turizmning rivojlanishi uni boshqarishni milliy iqtisodiyotimizning tegishli tarmoqlari va komplekslari bilan integrasiyalashning kuchayishiga olib keladi.

ASOSIY QISM

Sifatni boshqarishga bag‘ishlangan ko‘plab ilmiy ishlar mavjud bo‘lib, ularda “xizmat sifati” tushunchasi turlicha talqin qilingan va ta‘riflangan, lekin ularning har bittasida xizmatlar ist‘molchiga yo‘naltirilganligi asosiy o‘ringa ega. Biz mazkur xulosalarga asoslanish maqsadga muvofiqligini ta‘kidlab, bu borada ayrim mualliflarning fikri va mulohazalarini tahlil qilib, ularning natijalarini umumlashtirib, sifat to‘g‘risidagi mulohazalarimizni qisqacha bayon qilamiz.

N.Yu.Arbusova fikriga ko‘ra [1] mehmonxona xizmatlari sifati – bu ma‘lum xizmatlar xossalari va ta‘rifi to‘plami bo‘lib, mehmonlarga joylashtirish va yashashda, ovqatlanishda xizmat ko‘rsatish va boshqa xizmatlarga belgilangan xossalarni yoki ehtimol tutilayotgan kutish va talablarni qondirish xususiyatini berishni bildiradi.

R.Braymer mehmonxona biznesi xizmatlari sifati standartlarga muvofiq ko‘rsatiladigan xizmatlar ma‘lum bir turda bo‘lishi, ular firma, korporatsiya, assotsiatsiya yoki yagona

tarmoq bo'yicha tasdiqlanishini, normativlardan kichikroq chetga chiqish ham sifat mavjud emasligini bildirishini ko'rsatadi [2].

Hozirgi kunda mehmonxona industriyasi mintaq va mamlakatlar xo'jaligining qudratli tizimi va turizm iqtisodiyotining muhim tarkibiy qismiga aylangan. Mehmonxona industriyasi turli klass, kategoriya, turdagi ko'plab turli jamoat va individual joylashtirish vositalaridan tarkib topgan bo'lib, otel, mehmonxona, motel, yoshlar oteli va yotoqxonalari, apartamentlar, turistik qishloqlar, turistlarni joylashtirishda ishtirok etadigan xususiy sektor - uy mehmonxonalar va boshqalarni o'z ichiga oladi.

Biznes nuqtai nazardan mehmonxonalar tijorat korxonasi bo'lib, bozorga o'zining mehmonxona mahsuloti – kompleks xizmat ko'rsatish, iste'molchiga qulaylik va servis ko'rinishida ishlab chiqarilgan o'zining "tovari"ni taklif etadi, ularning orasida tashrif buyuruvchilarni joylashtirish xizmati va ovqatlantirish xizmati asosiy o'rinni egallaydi.

Mehmonxona xizmatlari qator o'ziga xos xususiyatlariga ega bo'lib, ularni bilish va shu asosida xizmat ko'rsatishni tashkil etish va boshqarish mehmonxonalar xizmati sifati va samaradorligi hamda daromadlarini oshirishga imkon beradi. Bu va ko'plab boshqa jihatlar ko'pchilik mutaxassislarga ma'lum bo'lgan va asosan mehmonxona xizmatlariga xos quyidagi xususiyatlarga bog'liqdir:

1). Xizmat va mahsulotlarni ishlab chiqarish hamda iste'mol qilish jarayonlarining bir vaqtda sodir bo'lishi. Mehmonxona xizmatlarini taqdim qilish ham iste'molchi, ham ijrochining faol ishtirokini talab qiladi, bunday xizmatlar ijrochining hududida sodir bo'ladi. Xizmat ko'rsatadigan xodim is'temolchi bilan bevosita aloqada bo'ladi, iste'molchi esa ijrochi xodimni mehmonxona xizmatining ajralmas tarkibiy qismi deb hisoblaydi. Mehmonxona xizmatlarining sifati ko'p darajada mehmon tomonidan xodimning xulq-atvoriga qarab baholanadi;

2). Sezilmaslik. Mehmonxona xizmati boshqa har qanday xizmat kabi sezilmaydi. Xizmatlar nomoddiydir, uni iste'mol qilingunga qadar baholab bo'lmaydi, ular faqat xizmat ko'rsatish va iste'mol jarayonida mavjud bo'ladi;

3). Mehmonxona ishlab chiqargan mahsulotni(xizmatni) g'amlab qo'yish, to'plash, saqlashning mumkin emasligi. Mehmonxona mahsuloti ayni paytda mavjud iste'molni qondirishga mo'ljallangan. Agar xizmatlar o'z vaqtida va sifatli ko'rsatilmasa, mehmonxonaning daromad olish imkoniyatlari yo'qotiladi va ular qayta tiklanmaydi;

4). Sifatning o'zgarib turishi (doimiy emasligi). Mehmonxona xizmatlari sohasi o'zgaruvchanligi bilan ajralib turadi, uning sifati xizmatni kim va qanday sharoitda ko'rsatayotganiga bog'liq bo'ladi. Xizmat ko'rsatuvchining xizmat ko'rsatish paytidagi holati xizmatning sifatiga kuchli ta'sir ko'rsatishi mumkin. Bitta odamning o'zi bugun mijozga a'lo darajada, ertaga esa ko'plab sababga ko'ra (masalan, yomon kayfiyat, oilaviy

muammolar va b.) ancha yomon xizmat ko‘rsatishi mumkin. Ko‘rsatilayotgan xizmatning o‘zgaruvchanligi va sifatining tebranib turishi mehmonxona industriyasi nomiga mijozlar tomonidan aytilayotgan noroziliklar- ning asosiy sabablari hisoblanadi

XULOSA VA MUNOZARA

Mehmonxona biznesi xizmatlari sifatini yaxshilashning quyidagi istiqbolli yo‘nalishlarini belgilash mumkin:

-mehmonxonalarning moddiy – texnika bazasi va uning infratuzilmasining barcha elementlarining o‘zaro ta’siri va o‘zaro aloqalarini zamonaviy talablar asosida takomillashtirish, muvofiqlashtirish va yaxshilash;

-ishlab chiqarish va xizmat ko‘rsatishda, shu jumladan o‘zaro shaxsiy aloqalar va harakatlarda yangi texnologiyalarni keng qo‘llash;

-mehmonxona xodimlarining yuqori darajadagi kasbiy mahoratlari va vakolatlarini shakllantirish va rivojlantirish, shu asosda yuqori darajadagi mehmondo‘stlik muhitini yaratish;

-xizmatlar sifatini boshqarish jarayonlarini mazkur mehmonxonaning va umumiy qabul qilingan xalqaro sifat standartlari asosida tashkil etish va ularga moslashtirish.

ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Arbuzova N.Yu. Texnologiya i organizatsiya gostinichnykh uslug: uchebnik dlya studentov vuzov, obuchayushixsya po napravleniyu podgotovki "Gostinichnoe delo" / N. Yu. Arbuzova. - M.: Izdatelskiy sentr "Akademiya", 2014. - 224 s.

2. Begimkulov, I. B. (2024). THE ROLE OF NATIONAL VALUES IN THE PATRIOTIC EDUCATION OF YOUNG PEOPLE IN THE CONDITION OF GLOBALIZATION. *Экономика и социум*, (10 (125)), 58-62.

3. Karimov, B. B. (2024). KURSANTLARNI MA’NAVIY-AXLOQIY TARBIYALASH TAMOIYILLARI. *INTERNATIONAL SCIENCES, EDUCATION AND NEW LEARNING TECHNOLOGIES*, 1(4), 123-128.

4. Karimov, B. K. (2021). Harmony Of Mind And Spirit. *The American Journal of Social Science and Education Innovations*, 3(05), 230-234.

5. Муминова, Н. А. (2017). Дидактические игры, используемые для повышения эффективности уроков родного языка в 1 классах начального образования. *Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов*, (4), 39-41.

6. Djabbarov, X. D., & Muminova, N. A. (2021). Роль лексико-семантических средств в интерпретации антропонима тарагай и топонима тарагай. *Theoretical & Applied Science*, (1), 406-411.

7. Хакимов, М. Ш., Маткулиев, У. И., Ашуров, Ш. Э., & Кодирова, Г. Р. (2022). Новый взгляд на оценку тяжести кровотечения из варикозно расширенных вен пищевода (Doctoral dissertation, Узбекистан).

8. Ашурова, О. Ю., & Кодирова, Г. Р. (2020). ПРИМЕНЕНИЕ ЭНТЕРАЛЬНОЙ ОКСИГЕНОТЕРАПИИ (КИСЛОРОДНОГО КОКТЕЙЛЯ) В КОМПЛЕКСНОМ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОМ ЛЕЧЕНИИ ГИПОКСИИ И ХРОНИЧЕСКИХ БОЛЕЗНЕЙ ОРГАНОВ ДЫХАНИЯ. *Интернаука*, (46-1), 36-37.

9. Latifovna, I. G. (2025). EXAGGERATED REALITIES: THE FUNCTION OF HYPERBOLE IN JEAN RHYS'S "WIDE SARGASSO SEA" AS A REFLECTION OF COLONIAL TENSIONS AND PSYCHOLOGICAL TURMOIL. *JOURNAL OF INTERNATIONAL SCIENTIFIC RESEARCH*, 2(2), 323-326.

10. Gafurov, B., & Khujand, T. (2024). ON SOME TYPOLOGICAL FEATURES OF GRAMMATICAL SYSTEM OF TAJIK AND UZBEK LANGUAGES. *АХБОРИ ДДҲБСТ*.

11. Zakirovich, G. B. (2024). Hypertextual Meaning of the Discourse Title in its Function As an Indexer and Tag-Descriptor of the Narrative. *Gospodarka i Innowacje*, 47, 41-46.

12. Жамолов, А. Ш., & Ахмедова, Н. А. (2022). *Psychological aspects of commitment treatment Of patients with rheumatoid arthritis* (Doctoral dissertation, Doctoral Dissertation, Ташкент).

13. Sadikov, E. (2024). Innovative ways of teaching speech acts through auditory skills. *Science and innovation in the education system*, 3(2), 5-8.

14. Tursunovich, S. E. (2021). IMPLEMENTING AND ASSESSING PRAGMATIC SPEECH ACT DIVERGENCES IN THE ESL CLASSROOM. *Eurasian Journal of Academic Research*, 1(9), 220-223.

15. Tursunovich, S. E. (2021). Speech acts of refusals: Challenging the challenges. *ACADEMICIA: An International Multidisciplinary Research Journal*, 11(10), 2063-2067.

16. Эгамов, Э. Э. (2022). Вклад Узбекистана в победу над фашизмом во Второй мировой войне. In *ВОЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ РОССИИ: ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ* (pp. 439-447).

17. Braymer R.A. Menejment va mehmondo'stlik sanoati asoslari: Trans. ingliz tilidan – М.: “Aspect Press”, 2015. – 326 b.

18. Parasuraman A. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry. // *Journal of Retailing*. – 2018. – Spring.