



MEHMONXONA KORXONALARIDA SIFATLI XIZMAT KO'RSATISH  
JARAYONINI TASHKIL QILISH

TDIU Turizm va Servis kafedrasi doktoranti

Raxmonova Nigina

**Kalit so'zlar:** mehmonxona korxonasi, sifatli xizmat, mehmonxona xodimlari salohiyati, iste'molchilar mamnuniyati.

“Xizmatlar sifatini baholash mahsulot sifatini baholashga qaraganda ancha murakkabligining sababi uning ichki (xizmat ko'rsatish va iste'molning ajralmasligi, xizmat ko'rsatish jarayonida talabning notekis taqsilanishi, saqlanmaslik va nomoddiylik kabi) xususiyatidadir.”<sup>17</sup>

Xuddi shunday, sifatni o'lchash ham ikki xil nuqtai nazardan tushuniladi: birinchidan, ob'ektiv, o'lchov xususiyatlarga asoslangan va ikkinchidan, sub'ektiv istiqboldagi ya'ni mijozlar ehtiyojini qondirishni hisobga olgan holda.<sup>18</sup>

Hozirgi kunda xorijiy mamlakatlarda mehmonxona sanoatining holatini tahlil qilib, xorijiy ilmiy tadqiqodchi olimlarning<sup>19</sup> xizmat ko'rsatish sifatini mijozlarning ko'rsatilayotgan xizmatlardan mamnunlik darajasiga ta'sirini tadqiq qilganlarini ko'rishimiz mumkin.

Xizmat ko'rsatish sifatidan mamnunlik brendga bo'lgan ijobiy his-tuyg'ularni paydo qiladi, bu esa xuddi shu brendni qayta sotib olish ehtimolini oshiradi. Xizmat ko'rsatish sifatidan qoniqmaslik esa brend haqida salbiy ta'surotlar paydo qiladi va o'z navbatida shu brendni qayta sotib olish ehtimolini kamaytiradi.<sup>20</sup>

<sup>17</sup>Atilla Akbaba. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 25, Issue 2, June 2006, Pages 170-192

<sup>18</sup> Nunez-Serrano, J. A., Turri ~ on, J., & Vel azquez, F. J. (2014). Are stars a good indicator

of hotel quality? *Assymetric information and regulatory heterogeneity in Spain. Tourism Management*, 42, 77e87

<sup>19</sup> Nunkoo, Robin, Viraiyan Teeroovengadum, Christian M. Ringle, and Vivek Sunnassee. "Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating." *International Journal of Hospitality Management* 91 (2020): 102414.

<sup>20</sup> Pizam, V. Shapoval, and T. Ellis, "Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a A revisit and update," *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 28, no. 1, pp. 2-35, 2016, doi: 10.1108/IJCHM-04-2015-0167.



Mehmonxona korxonalarida xizmat ko'rsatish shiddat bilan rivojlanayotgan bir davrda, raqobat sharoitida sifatli xizmat yaratishda mijozlarning tanloviga ko'plab omillar o'z ta'sirini ko'rsatoqda: mehmon uchun qulay sharoitning mavjudligi; xodimlar; mehmonxona korxonasi joylashgan joy; xizmat ko'rsatish sifati; mehmonxona korxonasi asos solingan yil; xizmat ko'rsatish narxi; tashkilotlar tomonidan turli mehmonxona korxonalarini bilan shartnomalar asosida hamkorlik asosida; ko'ngilochar markazlarga bilet bron qilish; reklamalar, mehmonxona saytlari, bron qilish platformalarida mehmonxona haqidagi mijozlar fikrlari ham mehmonxona tanlovida hal qiluvchi omil hisoblanadi.

"Shu sababli, daromadni va uni o'sishini ta'minlash vazifasi iste'molchilarga e'tiborli bo'lishga ma'sul bo'lgan xodimlarga - e'tiborli bo'lishdan boshlanadi." <sup>21</sup>

Demak, mehmonxona korxonalarida sifatli xizmatlarni taqdim etuvchi xodimlar aynan shu soha bo'yicha yetarli darajada bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishi o'z o'zidan ish sifatini yaxshilar ekan, muammolarning ildizi ayan kadrlar salohiyatiga kelib taqalmoqda.

Mehmonxona sohasida kadrlarni tayyorlash, malakasini oshirish muhim vazifalardan biri ekanligi, jarayondagi muammolarga yechim topish esa dolzarb muammolardan biri bo'lganligi sabab jahon olimlari ushbu mavzuda ko'plab izlanishlarni amalga oshirib kelishmoqda.

Mehmonxona sanoatida mavjud umumjahon muammolar ikki guruh omillar ta'sirida yuzaga keladi: global - bitta alohida olingan mehmonxona misolida hal qilishning iloji bo'lmagan va mahalliy, keng tarqalgan, ammo mehmonxona xo'jaligini yuritishda tizimli siyosatga qarshi chiqadigan.<sup>22</sup>

Mehmonxona sohasida xodimlarni tayyorlashda nazariya va amaliyot o'rtasidagi jarni Christou E. <sup>23</sup> o'z taqdiqotida Gretsiya Turizm fakulteti bitiruvchilarida o'z bilimlarini amaliyotda qo'llashda muammolar mavjudligini isbotlagan bo'lsa, oradan 20 yil o'tib, Staton-Reynolds <sup>24</sup> "Mehmondo'stlik sanoatida boshlang'ich darajadagi menejer sifatida

<sup>21</sup> Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг Гостеприимство Туризм: учебник. -М.: «Юнити-Дана», 2002. Стр-52

<sup>22</sup> П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов "Управление персоналом гостиничных предприятий": учебник для среднего профессионального образования / Москва : Издательство Юрайт, 2020. 185-198-193-стр.

<sup>23</sup> Christou, E. (1999). Hospitality management education in Greece: An exploratory study. *Tourism Management*, 20(6), 683-691.

<sup>24</sup> Staton-Reynolds, J. A., Ryan, B., & Scott-Halsell, S. A. (2009). A comparison of skills considered important for success as an entry-level manager in the hospitality



muvaffaqiyat uchun muhim deb hisoblangan ko'nikmalarni taqqoslash” nomli tadqiqotida hali ham amaliyot va nazariya o'rtasidagi jar mavjudmi yoki yo'qligini tekshirdi va amaliyot emotsional intellektga urg'u berilishi talab qilinganda, mehmonxona sohasidagi o'quv yurtlarida esa kadrlarning texnik ko'nikmalarga e'tiborlarini qaratilayotganligini aniqladi. Tsai, F. C., Goh, B. K., Huffman, L., & Wu, C. K.<sup>25</sup> kabi olimlar esa mehmonxona xodimlarini o'qitish dasturida ba'zi kamchiliklar mavjudligi, amaliyot uchun xodimlarda mijozlar bilan muloqot ko'nikmasi shakllantirishning muhimligi o'z tadqiqotlarida isbotlashgan.

Mehmonxona sohasida xizmat ko'rsatishni tashkil qilish jarayonida yuzaga keluvchi navbatdagi muammolarga: mavsumiylik, kadrlar qo'nimsizligi, housekeeping, laundry kabi bo'lim xodimlarining mehnat bozoridagi mavqeining pastligi, mijozlar bilan ishlashda yuzaga keladigan nozik masalalar shular jumlasidandir.

Birgina kadrlar qo'nimsizligiga sabab bo'luvchi omillarni o'rganadigan bo'lsak, mavsumiylik sabab mehmonxona korxonasi mavsum vaqtida doimiy xodimlaridan tashqari qo'shimcha ishchi kuchiga muhtoj bo'ladi.

Yurtimizda turizm va mehmonxona sohasi bitiruvchilaridan aynan o'z sohasi bo'yicha faoliyat yuritmasligining sababini o'rganish maqsadida so'rovnomalar o'tkazilganda bitiruvchilar :

- sohaga qiziqishning yo'qligi;
- xorijiy tilni bilmaslik;
- ushbu soha bo'yicha yetarli darajada ko'nikmalarga ega emasligi;
- xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning maoshi pastligi;
- mehmonxona tartibi bo'yicha pastdan yuqoriga boshqaruv tizimiga rioya qilgan holdan xizmat ko'rsatuvchi xodimlar sifatida faoliyatini olib borishni istamasligi kabi javoblarni tanlashgan.

---

industry vs. the skills recent graduates possess. In International CHRIE conference refereed track (p. 20)

<sup>25</sup> Tsai, F. C., Goh, B. K., Huffman, L., & Wu, C. K. (2014). Competency assessment for entry-level lodging management trainees in Taiwan. *The Chinese Economy*, 39(6), 49-69.



Yuqoridagi javoblardan bitiruvchilardagi har bir muammo bir-biri bilan uzviy bog'liq ekanligini ko'rishimiz mumkin. Ya'ni ayrim bitiruvchilarning sohaga qiziqishi pastligi sabab ham yetarli bilim va ko'nikmalarga emasligi.

Ammo, o'quv yurtlarida berilayotgan barcha bilimlarni o'zlashtirayotgan, xorijiy tilni biladigan bitiruvchilar esa ish jarayonida nazariya va amliyatning mos kelmasligi bilan bog'liq boshqa bir qiyinchiliklarga duch kelishmoqda. Aynan shu jarayonda esa mehmonxona korxonasi yosh kadrning yashirin potensialini payqagan holatda, uning malakasini oshirish maqsadida soha bo'yicha seminar-treninglar tashkil qilishi mumkin.

### Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг Гостеприимство Туризм: учебник. –М.: «Юнити-Дана», 2002. Стр-52
2. П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов “Управление персоналом гостиничных предприятий”: учебник для среднего профессионального образования / Москва : Издательство Юрайт, 2020. 185-198-193-стр.
3. Atilla Akbaba. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 25, Issue 2, June 2006, Pages 170-192
4. Núñez-Serrano, J. A., Turri ~ on, J., & Vel azquez, F. J. (2014). Are stars a good indicator of hotel quality? Assymetric information and regulatory heterogeneity in Spain. *Tourism Management*, 42, 77-87
5. Nunkoo, Robin, Viraiyan Teeroovengadum, Christian M. Ringle, and Vivek Sunnassee. "Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating." *International Journal of Hospitality Management* 91 (2020): 102414.
6. Pizam, V. Shapoval, and T. Ellis, “Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a A revisit and update,” *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 28, no. 1, pp. 2–35, 2016, doi: 10.1108/IJCHM-04-2015-0167.
7. Christou, E. (1999). Hospitality management education in Greece: An exploratory study. *Tourism Management*, 20(6), 683–691.



8. Staton-Reynolds, J. A., Ryan, B., & Scott-Halsell, S. A. (2009). A comparison of skills considered important for success as an entry-level manager in the hospitality industry vs. the skills recent graduates possess. In International CHRIE conference refereed track (p. 20)
  9. Tsai, F. C., Goh, B. K., Huffman, L., & Wu, C. K. (2014). Competency assessment for entry-level lodging management trainees in Taiwan. *The Chinese Economy*, 39(6), 49–69.
-