

SAYOHAT MEHMONXONADAN BOSHLANADI: MEHMONXONA XIZMATLARINING TURIST TAJRIBASIGA TA'SIRI

Bekmatov Kamol Rixsibayevich

“Chevrolet Hotel Tour” MChJ rahbari,

bekmatov76@gmail.com, +99899 3952928

Shamsiddinova Shodiyaxon Jamoliddin qizi

Toshkent Davlat Sharqshunoslik Universiteti,

Amaliy Fanlar Fakulteti 3-kurs talabasi

Annotatsiya: Mazkur maqolada “Sayohat mehmonxonadan boshlanadi” g‘oyasi ilmiy jihatdan asoslanadi, mehmonxonaning turizm tizimidagi o‘rni, uning turist tajribasiga ta’siri hamda mehmonxona xizmatlari sifatining turizm rivojida ahamiyati tahlil qilinadi. Tadqiqotda mehmonxona xizmatlarining sifat ko‘rsatkichlari, turistlarning qoniqish darajasi va mehmonxona infratuzilmasining turizm iqtisodiyotiga ta’siri ko‘rib chiqiladi.

Kalit so‘zlar: turizm, mehmonxona, turist tajribasi, xizmat sifati, mehmondo‘stlik, turizm iqtisodiyoti, servis menejmenti.

KIRISH

Turizm zamonaviy iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Butunjahon turizm tashkiloti (UNWTO) ma’lumotlariga ko‘ra, turizm global yalpi ichki mahsulotning muhim qismini tashkil etadi va millionlab ish o‘rinlarini yaratadi. Biroq turizm rivoji nafaqat transport, marketing yoki diqqatga sazovor joylarga, balki turistlarning joylashuvi – ya’ni mehmonxona xizmatlariga ham bog‘liq.

“Sayohat mehmonxonadan boshlanadi” degan ibora bejiz emas, chunki turistning birinchi taassuroti ko‘pincha mehmonxonada shakllanadi. Mehmonxona nafaqat vaqtinchalik yashash joyi, balki turist tajribasining ajralmas qismi hisoblanadi. Shu bois mehmonxona xizmatlari sifatini o‘rganish dolzarb ilmiy muammo hisoblanadi.

1. Mehmonxonaning turizm tizimidagi o‘rni

Turizm tizimi quyidagi asosiy elementlardan iborat:

- ☐ Transport - Turistlar manzilga yetib borishi, diqqatga sazovor joylarni ko‘rishi va qaytib kelishi aynan transport orqali amalga oshadi;
- ☐ Joylashtirish vositasi - mehmonxona, hostel, yotoqxona, motel, mehmon uyi, sihatgoh, turistik bazam kemping, appartement va dam olish maskanlari;
- ☐ Ovqatlanish - oshxona, choyxona, kafe, bar, restoran;

□ Turistik diqqatga sazovor joylar – tarixiy obidalar, madaniy obyektlar, diniy obyektlar, zamonaviy obyektlar, istirohat va tematik parklar, tog' va o'rmonlar, ko'l va daryolar;

□ Xizmat ko'rsatish sohasi – ekskursiya va gid xizmati, axborot va maslahat xizmati.

Ushbu tizimda mehmonxona markaziy rol o'ynaydi, chunki turist vaqtining katta qismini aynan mehmonxonada o'tkazadi.

Mehmonxonaning asosiy funksiyalari:

- Turistni vaqtinchalik turar joy bilan ta'minlash;
- Xavfsizlikni kafolatlash;
- Dam olish va qulaylik yaratish;
- Axborot va yo'l-yo'riq berish.

Shu sababli mehmonxona xizmatlari turizm sifatining asosiy ko'rsatkichi sifatida qoraladi.

2. Mehmonxona xizmatlari sifatining turist tajribasiga ta'siri

Mehmonxona xizmatlari sifati quyidagi omillar orqali baholanadi:

2.1. Xodimlarning professionalligi

Xodimlarning malakasi, bu xizmat ko'rsatish jarayonida xodimlarning kasbiy bilim, amaliy ko'nikma, muloqot madaniyati va mas'uliyatni uyg'un tarzda namoyon etishidir. U mehmonlar ehtiyojini tez va sifatli qondirish, muammolarni samarali hal etish hamda mehmonxona imijini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Professionallik quyidagi asosiy jihatlar orqali namoyon bo'ladi:

- xizmat standartlariga rioya qilish;
- mijoz bilan to'g'ri va xushmuomala muloqot;
- tezkorlik va mas'uliyat;
- xorijiy tillarni bilish;
- jamoada ishlash qobiliyati;
- stressga bardoshlilik;
- doimiy malaka oshirishga intilish.

2.2. Xonaning qulayligi va tozaligi

Mehmonxona xizmatlari sifatini belgilovchi eng muhim omillardan biri bo'lib, mehmonning jismoniy farovonligi, ruhiy xotirjamligi va umumiy qoniqish darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Qulaylik xona jihozlarining ergonomik joylashuvi, yoritish, shamollatish, harorat rejimi hamda shovqinsizlik bilan ifodalansa, tozalik sanitariya-gigiyena talablariga rioya etilishi, choyshab va mebellarning ozodaligi, hammom va umumiy maydonlarning pokligi orqali namoyon bo'ladi.

Amaliyot shuni ko'rsatadiki, aynan xona tozaligi va qulayligi mehmonlarning mehmonxona haqidagi dastlabki taassurotni shakllantiradi hamda takroriy tashrif ehtimolini belgilaydi.

2.3. Xavfsizlik tizimi

Mehmonxona faoliyatida mehmonlar, xodimlar va mulk daxlsizligini ta'minlashga qaratilgan tashkiliy, texnik va profilaktik choralar majmuasidir. U videokuzatuv, kirish-chiqishni nazorat qilish, yong'in signalizatsiyasi, favqulodda vaziyatlarga tayyorgarlik, shuningdek, xodimlarning xavfsizlik bo'yicha malakasini o'z ichiga oladi.

Samarali xavfsizlik tizimi mehmonlarda ishonch hissini shakllantiradi, xizmat sifatini oshiradi va mehmonxona imijining mustahkamlanishiga xizmat qiladi.

2.4. Qo'shimcha xizmatlar

mehmonxonaning asosiy joylashtirish xizmatidan tashqari taqdim etiladigan, mehmonlarning qulayligini oshirish va individual ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan servislar majmuasidir. Unga transport xizmati, nonushta va ovqat yetkazib berish, kir yuvish, Wi-Fi, spa va fitnes, ekskursiya tashkil etish, biznes xizmatlari hamda ko'ngilochar faoliyatlar kiradi.

Qo'shimcha xizmatlar mehmonxona mahsulotining qiymatini oshiradi, raqobatbardoshlikni kuchaytiradi va mijozlar qoniqishini ta'minlashda muhim rol o'ynaydi.

3. Mehmonxona – madaniyatlar uchrashuvi maskani

Mehmonxona turli millat va madaniyat vakillari uchrashadigan joydir. Bu yerda turistlar nafaqat dam oladi, balki boshqa madaniyatlar bilan tanishadi. Ko'plab mehmonxonalar milliy dizayn, an'anaviy taomlar va madaniy tadbirlar orqali mamlakat madaniyatini targ'ib qiladi. Xodimlarning professional yondashuvi, milliy elementlardan foydalanilgan dizayn, taomlar va servis uslubi mehmonxonaning madaniy vositachi sifatidagi rolini kuchaytiradi.

Bu esa mehmonxona turizm infratuzilmasining muhim bo'g'ini sifatida xalqlararo madaniy almashinuvni ta'minlab, bag'rikenglik va o'zaro tushunishni rivojlantiruvchi muhitni shakllantiradi.

4. Mehmonxona va turizm iqtisodiyoti

Mehmonxona xo'jaligi turizm iqtisodiyotining tayanch tarmoqlaridan biri bo'lib, turistik oqimni qabul qilish, xizmatlar majmuasini shakllantirish hamda hududiy daromad yaratishda markaziy rol o'ynaydi. Aynan mehmonxonalar orqali sayyohning asosiy ehtiyojlari – joylashtirish, ovqatlanish, xavfsizlik va qo'shimcha servislar qondiriladi, bu esa turistik mahsulotning yakuniy qiymatini belgilaydi.

Iqtisodiy nuqtayi nazardan, mehmonxona sektori turizmda multiplikativ ta'sirga ega. Ya'ni bir turistning mehmonxonada sarflagan mablag'i transport, savdo, umumiy ovqatlanish, madaniy xizmatlar va mahalliy ishlab chiqarishga ham ta'sir ko'rsatib, iqtisodiyotning bir nechta tarmoqlarini bir vaqtning o'zida faollashtiradi.

Mehmonxona sohasi quyidagi yo'nalishlarda turizm iqtisodiyotini rivojlantiradi:

4.1. Daromadlar shakllanishi – Mehmonxonalar joylashtirish va qo'shimcha xizmatlar orqali bevosita daromad keltiradi. Shu bilan birga, turistlar sarfi mahalliy bozorlar va xizmatlar hajmini oshirib, umumiy iqtisodiy aylanishni kengaytiradi.

4.2. Bandlik va ish o'rinlari – Mehmonxona xo'jaligi yuqori mehnat talab qiluvchi soha bo'lib, xizmat ko'rsatish, boshqaruv, texnik xizmat va marketing yo'nalishlarida ko'plab doimiy va mavsumiy ish o'rinlarini yaratadi.

4.3. Hududiy rivojlanish – Yangi mehmonxonalar qurilishi yo'llar, kommunikatsiya, savdo va ijtimoiy infratuzilma rivojiga turtki beradi. Natijada turizm markazlari atrofida iqtisodiy faollik kuchayadi.

4.4. Investitsiya jarayonlarini faollashtirish – Mehmonxona biznesi ichki va tashqi investorlar uchun jozibador soha hisoblanadi. Davlat-xususiy sheriklik asosidagi loyihalar turizm iqtisodiyotining institutsional mustahkamlanishiga xizmat qiladi.

4.5. Turistik raqobatbardoshlik – Mehmonxona fondining sifati, xizmat darajasi va narx siyosati mamlakat yoki hududning xalqaro turizm bozoridagi o'rnini belgilaydi. Yuqori sifatli mehmonxona infratuzilmasi turistlarning takroriy tashrifini rag'batlantiradi.

4.6. Mavsumiylikni muvozanatlashtirish – Konferensiya zallari, SPA, biznes xizmatlari kabi imkoniyatlarga ega mehmonxonalar yil davomida turistlar oqimini ushlab turib, daromadlar barqarorligini ta'minlaydi.

Mehmonxona xo'jaligi turizm iqtisodiyotida daromad yaratuvchi, bandlikni ta'minlovchi va hududiy rivojlanishni jadallashtiruvchi strategik sektor hisoblanadi. Xizmat sifati, boshqaruv samaradorligi va innovatsion yondashuvlar mehmonxona biznesining iqtisodiy samaradorligini belgilab, butun turizm tizimining barqaror o'sishiga asos yaratadi.

5. Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish yo'llari

Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish – mehmonlar qoniqishini ta'minlash, raqobatbardoshlikni kuchaytirish hamda iqtisodiy samaradorlikni yuksaltirishga qaratilgan uzluksiz jarayondir. Bu jarayon tashkiliy, insoniy va texnologik omillarning uyg'unlashuvini talab etadi.

5.1. Xodimlar professionalligini oshirish

Xizmat sifati avvalo inson omiliga bog'liq. Shu sababli:

- muntazam trening va malaka oshirish;
- xizmat etikasi va muloqot madaniyatini rivojlantirish;
- xorijiy tillarni o'rgatish;
- motivatsiya va rag'batlantirish tizimini joriy etish muhim ahamiyatga ega.

Natija: mehmon bilan samarali aloqa va xizmat tezkorligi ta'minlanadi.

5.2. Xonalar qulayligi va tozaligini takomillashtirish

- sanitariya-gigiyena standartlariga qat'iy rioya qilish;
- choyshab va jihozlarni muntazam yangilash;
- yoritish, shamollatish va harorat rejimini me'yorlashtirish.

Bu mehmonning dastlabki taassuroti va takroriy tashrifiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

5.3. Xavfsizlik tizimini kuchaytirish

- videokuzatuv va kirish-chiqishni nazorat qilish;
- yong'in signalizatsiyasi;
- favqulodda vaziyatlar bo'yicha xodimlarni tayyorlash.

Xavfsiz muhit mehmonlarda ishonch hissini shakllantiradi.

5.4. Qo'shimcha xizmatlarni kengaytirish

- transfer, ekskursiya, kir yuvish;
- Wi-Fi, SPA, fitnes;
- biznes xizmatlari va ko'ngilochar dasturlar.

Qo'shimcha servislar mehmon tajribasini boyitib, daromad manbalarini ko'paytiradi.

5.5. Raqamli texnologiyalarni joriy etish

- onlayn bron qilish;
- elektron ro'yxatdan o'tish;
- mehmon fikrini onlayn yig'ish.

Bu xizmat tezligini oshirib, boshqaruv samaradorligini kuchaytiradi.

5.6. Mehmon fikrini tahlil qilish

- so'rovnomalar;
- onlayn sharhlar monitoringi;
- shikoyatlar bilan tezkor ishlash.

Mijoz talabi asosida xizmatni doimiy takomillashtirish imkonini beradi.

5.7. Xizmat sifatini KPI orqali baholash

Masalan:

- xonalar bandligi;
- mehmon qoniqish darajasi;
- takroriy tashrif foizi;
- xizmat tezligi.

O'lchovli ko'rsatkichlar sifatni nazorat qilishga yordam beradi.

Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish — bu faqat moddiy baza emas, balki xodimlar professionalligi, qulay muhit, xavfsizlik, qo'shimcha servislar va zamonaviy boshqaruv texnologiyalarining uyg'unligidir. Ushbu omillar majmui mehmonlarning sadoqatini shakllantirib, mehmonxonaning bozor pozitsiyasini mustahkamlaydi.

XULOSA

“Sayohat mehmonxonadan boshlanadi” degan g'oya ilmiy jihatdan asosli bo'lib, mehmonxona xizmatlari turist tajribasining markaziy elementi hisoblanadi. Mehmonxona nafaqat yashash joyi, balki sayohatning sifatini belgilovchi asosiy omildir. Shu sababli turizmni rivojlantirish uchun mehmonxona xizmatlarini doimiy ravishda takomillashtirish zarur.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. World Tourism Organization (UNWTO). Tourism and Hospitality Management Report. Madrid, 2020.
2. Kotler P., Bowen J., Makens J. Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson, 2017.
3. Medlik S., Ingram H. The Business of Hotels. Butterworth-Heinemann, 2000.
4. Жукова М.А. Туризм: теория и практика. Москва, 2015.
5. Абдуллаев А.А. Туризм асослари. Тошкент, 2019.
6. Smith S. Hospitality and Tourism Management. Routledge, 2018.
7. Ubaydullayev O. O'zbekiston turizmi va mehmonxona xizmatlari. Toshkent, 2021.