

MEHMONXONA BIZNESIDA XIZMATLAR SIFATI VA SAMARADORIGINI BOSHQARISH

Sattarov Tirkash Eshmurzayevich

“Imona Stroy 777” MCHJ rahbari

sattarovtirkash84@gmail.com

Annotatsiya: *Ushbu tezisda mehmonxona biznesida xizmatlar sifati va samaradorligini boshqarish mexanizmlarini shakllantirish yo‘nalishlari ta’riflangan, davlat standartlariga faoliyat natijalarining mos kelishini ball tizimida baholash metodlari ishlab chiqilgan va ulardan amaliyotda foydalanish yo‘nalishlari tavsiya etilgan.*

Kalit so‘zlar: *mehmonxona, turizm, mehmonxonalarni qurish, rekonstruksiya, xizmatlar ko‘rsatish, samaradorlik.*

KIRISH

Mehmonxonalar va boshqa joylashtirish vositalari faoliyatini boshqarishni takomillashtirish, shu jumladan mehmonxona xizmatlari sifati va samaradorligini boshqarish tizimi ularga mos bo‘lgan boshqarish mexanizmlarini shakllantirish va ularni baholashni talab qiladi. Shu nuqtai nazardan, boshqarish mexanizmi boshqarish tizimining elementi bo‘lib, uning eng muhim instrumenti rolini bajaradi. Mehmonxonalarda kompleks xizmatlarning sifati va samaradorligini oshirish mexanizmi tushunchasi mehmonxonalarni boshqarish tizimida xizmatlarni boshqarish mehnatining tartibi, texnologiyalari, metodlari, ta’sir ko‘rsatish vositalari majmuasini bildiradi. Ta’sir ko‘rsatish metodlari va vositalari boshqarish faoliyatining instrumentlari yoki boshqacha aytganda boshqarish mexanizmlari sifatida ko‘rib chiqiladi.

ASOSIY QISM

Iqtisodchi olim D.K.Ismaevning yondashuviga ko‘ra [2] mehmonxona biznesida marketing boshqaruvi, mehmonxona xizmatlarida boshqaruv sifati mexanizmlarini shakllantirish va ularni baholash samaradorligini ilgari surgan.

B.X.Turaevning fikricha [3] O‘zbekiston Respublikasining turistik potensialidan effektiv foydalanishda turistik oqimni faollik darajasi, mehmonxona ishi, raqobatbardoshlik, mijozlarga sifatli xizmat ko‘rsatish masalalari uyg‘unligi yuzasidan takliflar ishlab chiqilgan.

Shu bilan birga Kim Ok Kyung [4] o‘z tadqiqotlarida mehmonxona xizmatlarida marketing boshqaruvi mexanizmlarini shakllantirish va ularni baholash hamda amaliyotda qo‘llashni tahlil qilgan.

Boshqarish mexanizmlarini shakllantirishda xodimlarga ta’sir ko‘rsatishning zarur vositalarini tanlash vazifasi mehmonxona raxbariyati zimmasiga yuklatiladi. Bunda

mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishda xodimlar tomonidan qo'llaniladigan barcha metodlar xar doim u yoki boshqa maqsadga erishish, ishlarni bajarish, aniq vazifalarni hal etish vositasi sifatida ko'rib chiqiladi.

Boshqarish metodi xodimlarga ta'sir ko'rsatish usuli sifatida ko'rib chiqilganda, boshqarish mexanizmi aniq bir xo'jalik va xizmat ko'rsatish vaziyatida boshqarish vazifalarini hal etish maqsadlarida zarur ta'sir vositalarini qidirish va tanlashni talab qiladi. Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifati va samaradorligini boshqarish metodlarini ishlab chiqishning quyidagi umumiy tartibini tavsiya etish mumkin:

- mavjud vaziyat, sharoit va ob'ekt xususiyatlari to'g'risida axborot to'plash va ularni baholash;
- xodimlar jamoasiga ta'sir ko'rsatish maqsadlarini belgilash;
- ayrim xodimlarning ishchanlik xususiyatlarini va mehnatga munosabatlarini o'rganish (anketa);
- maqsadga erishish yo'llari va vositalari variantlarini ishlab chiqish;
- jamoada maqsadga erishish uchun xodimlarda shaxsiy maqsadlarni, mehnatga to'g'ri munosabatda bo'lishni shakllantiruvchi ta'sir ko'rsatish metodlarini tanlash;
- xodimlarning ayrim guruxlari bo'yicha ular uchun ahamiyatga ega bo'lgan mavjud moddiy va ma'naviy ne'matlarni hisobga olib ularni rag'batlantirish metodlarini ishlab chiqish yoki mavjudlariga tuzatish va qo'shimchalar kiritish.

Tizimli yondashuv nuqtai nazaridan mehmonxona xizmatlari sifati va samaradorligini boshqarish mexanizmini boshqarish metodlari, funksiyalari, instrumentlari, shuningdek ularni amalga oshirishni ta'minlaydigan komponentlarning o'zaro ta'siri majmui sifatida ko'rib chiqish mumkin.

1-jadval

Mehmonxona xizmatlari biznesi sifati va samaradorligini tashkiliy-iqtisodiy boshqarish mexanizmlari xususiyatlari.

Mexmonxona xizmatlari sifati va samaradorligini tashkiliy – iqtisodiy boshqarish mexanizmlari		
Boshqarish ob'ekti: mexmonxonalar, ularning turi va klassifikatsiyasi	Boshqarish salohiyati, metodlari, tizimi, instrumentlari	Boshqarish sub'ekti: turi va klassifikatsiyasi
Mexmonxona maxsuloti va xizmatlari sifati, qo'shimcha xizmatlar sifati	Mexmonxona maxsulotlari va xizmatlari, qo'shimcha xizmatlar	Mexmonxonalarni boshqarishning tashkiliy tuzilmasi: Mexmonxonalar menedjerlari

Ob'ekt xolati tahlili, tegishli qaror qabul qilish, qarorni bajarishni ta'minlash va nazorat qilish, natijalarni baholash	Mexmonxonalar faoliyatini kompleks baxolash va imkoniyatlarini aniqlash	Ob'ekt holati to'g'risida axborot yetkazib berish, boshqarish ob'ektiga ta'sir ko'rsatish bo'yicha qarorni amaliyotga joriy etish
Moddiy – texnika bazasi, xizmat ko'rsatish texnologiyalari, xodimlar, ma'lumot – axborot bazasi	Resurslar turi va salohiyati, sifati	Mexmonxonalar salohiyati va sifati
Mexmonxona operatsiyalarini amalga oshirishni moliyaviy ta'minlash manbalari	Moliyaviy – iqtisodiy salohiyat: moliyalashtirish manbalari, budjet, soliq siyosati, xavf – xatarlar sug'urtasi	Boshqarishning tarmoq va bo'limlari faoliyatini moliyaviy ta'minlash manbalari

1-jadvalda mehmonxona xizmati sifati va samaradorligini tashkiliy - iqtisodiy boshqarish mexanizmlarining g'oyat murakkab tuzilmasi ko'rsatilgan bo'lib, uning markaziy qismida boshqarish salohiyati, tizimi, metodlari, instrumentlari ko'rsatkichlari, chap tomonda boshqarish ob'ekti – mehmonxonalar, ularning turi va klassifikatsiyasi, o'ng tomonda boshqarish sub'ekti va ularning turi va klassifikatsiyasi xususiyatlari, rasmning ostki markaziy qismida yakuniy natijalarni boshqarish faoliyatining natijadorligi va samaradorligi ko'rsatkichlari berilgan.

XULOSA VA MUNOZARA

Mehmonxona biznesi sifati va samaradorligini boshqarish tizimi mexanizmlari g'oyat murakkab tuzilmaga ega bo'lib, ular boshqarish mehnatining tartibi, texnologiyalari, metodlari va ta'sir vositalari majmuasidan tarkib topgan bo'lib, amaliyotda ulardan mavjud holatni ob'ektiv baholashda foydalanish muhim ahamiyatga ega bo'ladi.

ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. O'zbekiston Respublikasining davlat standarti. O'z DST 3220:2017. Turizm xizmatlari. Umumiy talablar. Rasmiy nashr "O'zstandart". agentligi. Toshkent 2017.
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'NAVY-AXLOQIY TARBIYALASH TAMOYILLARI. 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 ДДХБСТ.
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. Ismaev D.K. Marketing i upravlenie kachestvom gostinichnykh uslug. Uchebnoe posobie dlya vuzov i kolledzey. M.: 2010. - 96s.