

## Меҳмонхонада маркетинг хизматларини такомиллаштириш йўллари

Саттарова Зухра Илхамовна катта ўқитувчи, Саттаров Азамат Асламович Самарканд иқтисодиёт ва сервис институти

**Аннотация:** Меҳмонхонада маркетинг хизматларини такомиллаштириш йўллари кўрсатилган. Иқтисодиётни модернизациялаш ва диверсификациялаш шароитида меҳмонхоналарни реализация қилиш имкониятларни оширишнинг асосий йўналишлари ва истикболлари кўрсатилган.

**Аннотация:** Показаны пути совершенствования маркетинговых услуг в гостинице. В условиях модернизации и диверсификации экономики показаны основные направления перспективы совершенствования реализации услуг в гостинице.

**Annatation:** There are shown the ways of improving marketing services in the hotel. In the conditions of modernization and diversification of the economy, the main directions of the prospects of improving the implementation of services in the hotel are mentioned.

**Калит сўзлар:** Меҳмонхона хизматлари, иқтисодиёт, маркетинг, хизматлар.

**Ключевые слова:** Услуги гостиницы, экономика, маркетинг, услуги.

Бугунги кунда мамлакатимизда туризм соҳасининг тез суръатлари билан ўсиши юртимизга катта ҳажмдаги валюта тушумларини кириб келиши ва янги иш ўринларининг пайдо бўлишига олиб келмоқда. Ушбу туризм ва меҳмондорчилик саноатига жаҳон хизматлари экспортининг 1/3 қисми жаҳон миллий маҳсулотининг 10% ни инвестицияларнинг 7 % ҳамда 18 иш ўрнини биттаси тўғри келади.<sup>1</sup>

Шу билан бирга, тадқиқотларга кўра ҳозирги кунда сайёҳликнинг жаҳон ЯИМдаги салмоғи 9 фоизни, бир йиллик айланма ҳажми 1,3 триллион АҚШ<sup>2</sup> долларини ташкил этмоқда. Жаҳондаги банд аҳолининг 9,2 фоизи шу соҳада меҳнат қилади. Шунга асосан, Ўзбекистонда ҳам халқаро туризмни ривожлантириш учун давлатимиз томонидан кенг имкониятлар яратилган. Ўзбекистон Республикаси саъй-ҳаракатлари эвазига туризм соҳасида туб институционал ва сифат ўзгаришлари юз берди, бу соҳага бозор мунособатларининг элементлари кенг жорий этила бошланди, туризм соҳасида фаолият юритаётган давлат корхоналари ҳиссадорлик жамиятлари, жамоа, хусусий, ижара ва кўшма корхоналарга айлантирилди. Жумладан, ҳозирги кунда республикамизда 400 тадан ортиқ туристик фирма ва ташкилотлар фаолият кўрсатиётган бўлса, ушбу туристик фирма ва компанияларнинг 98 фоизидан<sup>3</sup> ортиғи давлат тасарруфидан чиқарилгандир.

---

<sup>1</sup>www.UNWTO.ORG

<sup>2</sup>www.UNWTO.ORG

<sup>3</sup>www.uzbektourizm.uz

Ундан ташқари, Ўзбекистонда туризм соҳасини ривожлантириш масалаларига бағишланган бир нечта Ўзбекистон Республикаси Президенти Фармонлари, Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси томонидан қабул қилинган Қонунлар, Вазирлар Маҳкамасининг Қарорлари ва бошқа меъёрий ҳужжатлар ишлаб чиқилди ва амалиётга тадбиқ қилиб келинмоқда. Шу билан бирга, туризм соҳаси мамлакатда иш билан бандликни ҳам таъминловчи соҳалардан бири ҳисобланади. Ҳалқаро кузатишлар натижалари бўйича, туризм индустриясида ташкил этилган ҳар бир иш жойига қўшимча равишда бошқа тармоқларда ҳам 5тадан 9 тагача қўшимча иш жойлари юзага келар экан. Туризм бевосита ва билвосита 32 та иқтисодий тармоқнинг ривожланишига туртки бўлади.<sup>4</sup>

Меҳмонхона хўжалиги туризм соҳасининг таркибий қисми ҳисобланади. Шу сабабли туризм ривожланиши меҳмонхоналар фаолиятининг кенгайишига олиб келади. Жаҳон амалиёти кўрсатишича, туризм умумий иқтисодий ўсишга, кам тараққий этган ҳудудларнинг ривожланишига кўмаклашади. Бундай ҳудудларда туристик марказларни очиш кўпгина давлатлар иқтисодиётини ривожлантиришнинг асосий усули ҳисобланади.

Меҳмондўстлик туризмнинг бир қисми сифатида мазкур соҳанинг ривожланиши учун катта аҳамиятга эга. Шу туфайли меҳмондўстлик индустриясини ташкил қилиш ҳам соҳанинг барқарор ривожланишини таъминлайди. Замонавий меҳмонхона корхонаси истеъмолчиларга нафақат турар жой ва овқатланиш хизматлари, балки транспорт, алоқа, кўнгилочар экскурсия хизматлари, тиббиёт, спорт, гўзаллик салонлари каби кенг қамровли хизматларни таклиф этади. Амалда меҳмонхона корхонаси туризм ва меҳмондўстлик индустрияси таркибида асосий функцияларни бажаради, истеъмолчиларга комплекс хусусиятларга эга меҳмонхона маҳсулотини таклиф этади.<sup>5</sup> Бу маҳсулотнинг шаклланиши ва сотилишида туризм ва меҳмондўстлик индустриясининг барча секторлари ҳамда элементлари иштирок этади.

Самарқанд меҳмонхоналари мижозларнинг норозилик сабабларини аниқлаш жараёнида қуйидаги камчиликларни кузатиш имконини берди:

- меҳмонлар меҳмонхонага Самарқандда ҳар хил тадбирлар (масалан, Наврўз, шаҳар куни, фестиваллар) ўтказилган вақтда олдиндан бронлаштирмасдан келганда бўш номерни ололмай бошқа меҳмонхонадан хона излашга мажбур бўлганлар;
- администраторлар ҳар доим меҳмонлар билан гаплашганимда хушмуомала эмас;
- янги меҳмонларни кутиб олиш вақтида хоналар ҳали тайёр эмас эди;
- ҳамма ҳам заявқалар биринчи мартадаёқ қараб чиқилмаган, мижоздан яна бир марта заявқани йўлламоқ талаб қилинди;

<sup>4</sup> Тухлиев И.С. Ҳайтбаев Р., Ибадуллаев Н.Е., Амридинова Р.С. Туризм асослари. Ўқув қўлланма. -С.: СамИСИ., 2010, 12 б.

<sup>5</sup> Амридинова Р.С. Меҳмонхона сервис хизмати. Маърузалар курси. СамИСИ, 2009й, 23б.

- меҳмонхонадаги ички сиёсати ва бронлаштириш хизмати хатолари

Иқтисодийни модернизациялаш ва диверсификациялаш шароитида меҳмонхоналар реализация қилиш имкониятларни оширишнинг асосий йўналишлари ва истиқболларини тадқиқ қилиб қуйидаги хулосаларга келинди:

- меҳмонхонадаги хизматларнинг диверсификацияланиши, сифатининг ошиши объектив заруриятга айланди;

- меҳмонхонани мавсумсиз вақтда мижозлар билан тўлдиришига иш жараёни тартибини ўзгартириш;

- меҳмонхона ва ресторан бошқарувчилари, ходимларини малака ошириш бўйича ташаббус кўрсатишлари уларнинг бизнесларига, шунингдек Ўзбекистоннинг туристик бизнесига фойда келтиради;

- меҳмонхона хизматларни реализация қилиш учун меҳмонхона сайтларини юқори технологияли, мураккаб сайтни ишлаб чиқиш;

- сайтларни доимий модернизация қилиш ва оптималлаштириш;

- сайтларни он-лайн бронлаштириш режими фаолиятига ўтказиш;

Меҳмонхона хизматлари ҳақида веб-сайтда алоҳида бўлим тайёрлаш лозим ва бронлаштириш тизимида акциялар ўтказилиши ҳақида маълумот берганда махсус таклифлар аниқ ва кўзга ташланиши керак. Бу меҳмонхона салоҳияти, мижозга хизмат кўрсатиш, яшаш шароитлари ҳақида сайтларда меҳмонлар томонидан жуда кўп муҳим шарҳлар, баҳолар берилган бўлса, мижоз кўриб чиқиб, қарор қабул қилаётганда танлаш осонроқ бўлади.

Бизнинг ишлаб чиққан тавсиялармиз амалиётга қўлланилса, ўйлаймизки, меҳмонхона хизматларини реализация самарадорлигининг ошишига эришилади ва Ўзбекистон туризм маркетингини ривожлантириш йўналишлари аниқлашга ва истиқболларини кўрсатиб беришга эришади.

## **АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ**

1. Қурбонов Ж.М., Мамарасулов З.Е., Қурбонов Ж.Ж. “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш” Маърузалар курси И- қисм. -С.: СамИСИ 2011й.
2. Тухлиев И.С. Ҳайтбаев Р., Ибадуллаев Н.Е, Амриддинова Р.С. Туризм асослари. Ўқув қўлланма. -С.: СамИСИ., 2010
3. Амриддинова Р.С. Меҳмонхона сервис хизмати. Маърузалар курси. СамИСИ, 2009й.