



MEHMONXONA KORXONASINING MISSIYASI VA QADRIYATLARI: ISHLAB CHIQISH, KOMMUNIKATSIYA VA NAZORAT

Elmamatova Fotima Naimjon qizi

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti talabasi.

Djafarova Aziza

Ilmiy rahbar: Samarqand iqtisodiyot va
servis instituti o'qituvchisi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19623438>

Annotatsiya: Turizm va mehmondo'stlik sanoatida mehmonxona korxonalarining muvaffaqiyatli faoliyat yuritishi ko'p jihatdan ularning strategik boshqaruv tizimiga bog'liq. Mehmonxona faoliyatida missiya va korporativ qadriyatlar muhim boshqaruv vositalaridan biri hisoblanadi. Missiya korxonaning asosiy maqsadi va faoliyat yo'nalishini ifodalasa, qadriyatlar esa jamoa faoliyatining axloqiy va professional tamoyillarini belgilaydi. Ushbu tezisda mehmonxona korxonasining missiyasi va qadriyatlarini ishlab chiqish jarayoni, ularni jamoaga yetkazish (kommunikatsiya) hamda ularning bajarilishini nazorat qilish mexanizmlari tahlil qilinadi.

Kalit so'zlar: mehmonxona boshqaruvi, missiya, korporativ qadriyatlar, strategik boshqaruv, xizmat sifati, kommunikatsiya, nazorat, mehmondo'stlik sanoati.

Kirish. Hozirgi global mehnat bozorida xodimlarning huquq va xavfsizligini ta'minlash, ularni kamsitish va ta'qibdan himoya qilish tashkilotlarning asosiy ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Shu bilan birga, korporativ madaniyat nafaqat tashkilotning tashqi imijini, balki ichki ishchi muhitini ham shakllantiradi. Korporativ madaniyatni rivojlantirish orqali tashkilotlar xodimlar orasida ijtimoiy adolatni ta'minlash, kamsitish va ta'qib holatlarining oldini olish, shuningdek, barcha xodimlar uchun teng imkoniyatlar yaratish imkoniga ega bo'ladi. Bu esa ishchi qoniqishi, samaradorlik va xizmat sifatini oshirishga xizmat qiladi. Shu sababli mehmonxona va turizm korxonalarida bu masala ayniqsa dolzarbdir, chunki xizmat sohasida mijozlar bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqot qiluvchi xodimlar soni ko'p va ular professional muhitdan yuqori darajada himoyalangan bo'lishi zarur.

Zamonaviy korporativ muhitda xodimlarning xavfsizligi, ish joyidagi adolat va teng imkoniyatlar tashkilotning muvaffaqiyati uchun muhim omillardir. Korporativ madaniyat nafaqat xodimlarning professional va axloqiy tamoyillarini belgilaydi, balki ularni kamsitish va ta'qibdan himoya qilish, barcha xodimlar uchun teng imkoniyatlar yaratish kabi siyosatlarni amalga oshirishga yordam beradi. Shu bois, korporativ madaniyat va xavfsizlik mehmonxona va turizm





sohasida ayniqsa muhim ahamiyatga ega. Korporativ madaniyat xodimlarning ish jarayonidagi muomala madaniyatini, ichki tartib-intizom va axloqiy me'yorlarni belgilaydi. Tashkilotning qadriyatlari va me'yorlari xodimlarga ish jarayonida to'g'ri qaror qabul qilishga, mijozlar bilan professional muomala qilishga va shaxsiy huquqlarini himoya qilishga imkon beradi. Shu bilan birga, korporativ madaniyat xodimlarning ishga bo'lgan qoniqishini oshiradi va ularning tashkilotga sodiqligini mustahkamlaydi. Kamsitishga qarshi siyosat – bu xodimni jinsi, millati, diniy e'tiqodi, yoshi yoki boshqa shaxsiy xususiyatlari bo'yicha nohaq muomaladan himoya qilishdir. Mehmonxona va turizm sohasida kamsitish ko'pincha ishga qabul qilish, lavozimga tayinlash yoki rag'batlantirishda namoyon bo'lishi mumkin. Shu sababli korporativ siyosat xodimlar uchun adolatli va shaffof ish sharoitini yaratishni ta'minlashi lozim.

Ta'qib (harassment) esa xodimni ruhiy yoki jismoniy bosim ostida qoldirish, noqulay ish sharoiti yaratish yoki tahdid qilish holatidir. Korporativ xavfsizlik nuqtai nazaridan ta'qibga qarshi choralar muhimdir. Ular ichki qoidalar va tartib-intizomni belgilash, xodimlarni xabardor qilish va anonim shikoyat tizimini joriy etish orqali amalga oshiriladi. Bu ishchilarni himoya qiladi va ish joyidagi ijobiy muhitni saqlaydi. Teng imkoniyatlar yaratish barcha xodimlar uchun ishga qabul qilish, rivojlanish va rag'batlantirish jarayonlarida bir xil sharoit yaratishdir. Mehmonxona va turizm sohasida bu xodimlarning malaka oshirishda, trening va seminarlarida qatnashish imkoniyati, shuningdek ish vaqti, ta'til va dam olish sharoitlarida adolatni ta'minlashni o'z ichiga oladi. Teng imkoniyatlar xodimlar orasida adolat hissini oshiradi va xizmat sifatini yaxshilashga yordam beradi. Bugungi kunda korporativ madaniyat va xavfsizlik masalalari nafaqat xodimlar uchun, balki mehmonlar uchun ham muhim ahamiyatga ega. Xodimlar o'zlarini himoyalangan va qadrlangan his qilsa, ular mijozlarga yanada sifatli xizmat ko'rsatadi. Shu sababli mehmonxonalar va turizm korxonalari xodimlar xavfsizligini ta'minlash, kamsitish va ta'qibga qarshi siyosatni joriy etish va barcha xodimlar uchun teng imkoniyatlar yaratishga e'tibor qaratishi lozim.

Xulosa qilib aytganda, korporativ madaniyat va xavfsizlik ish joyidagi adolat, xodimlar qoniqishi va xizmat sifatini oshirishning asosiy omillaridan biridir. Kamsitishga va ta'qibga qarshi siyosatni amalga oshirish, xodimlar o'rtasida teng imkoniyatlar yaratish korxonaning ichki muhitini barqarorlashtiradi, ishchi salohiyatini oshiradi va mehmonlarga sifatli xizmat ko'rsatishga xizmat qiladi. Shu tariqa, mehmonxona va turizm korxonalari raqobatbardoshligini oshiradi va barqaror rivojlanishiga erishadi.





Foydalanilgan adabiyotlar:

- 1.O'ktamov I. Turizm va mehmonxona biznesi asoslari. Toshkent: Fan va texnologiya, 2020.
- 2.Saidov M. Mehmonxona xizmatlarining sifati va xodim bilan ishlash. "Turizm va xizmat ko'rsatish" jurnali, 2022.
- 3.Azizov N. Mehmonxona boshqaruvida zamonaviy uslublar va innovatsion yondashuvlar. Toshkent, 2023.
- 4.Dessler G. Human Resource Management. Pearson, 2021.
- 5.Hilton Corporate. Code of Conduct & Ethics. Hilton Official Website, 2023.
- 6.Marriott International. Diversity and Inclusion Practices. 2023.

