ТДУ 338.48

ИДОРАКУНИИ САМАРАНОКИ ИНДУСТРИЯИ МЕҲМОНХОНАДОРӢ ДАР САМТИ ХИЗМАТРАСОНӢ БА САЙЁҲОН

Раҳимов С.Х., н. и. и., дотсенти ДСХТ

Калидвожаҳо: *идоракунии корхонаҳо, индустрияи меҳмонхонаҳо, соҳибкории меҳмонхонадорӣ, соҳаи меҳмонхонадорӣ, индустрияи меҳмонхонадорӣ.*

Соли 2018 бо ташаббус ва пешниҳоди Асосгузори сулҳу ваҳдати миллӣ-Пешвои миллат, Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон, муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон “Соли рушди сайёҳӣ ва эҳёи ҳунарҳои мардумӣ” эълон карда шудааст. Вобаста ба ин масъала, дар Паёми Президент ба Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 22 декабри соли 2017 омадааст: “Сайёҳӣ яке аз соҳаҳои муҳими бо шуғл фаро гирифтани аҳолии қобили меҳнат, баланд бардоштани сатҳи зиндагии мардум, рушди дигар соҳаҳои хизматрасониву истеҳсолӣ, инчунин, муаррификунандаи таъриху фарҳанг, табиат ва анъанаҳои миллӣ ба ҳисоб меравад” [1].

Инчунин, 2 январи соли 2018, бо фармони Асосгузори сулҳу ваҳдати миллӣ-Пешвои миллат, Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон, муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон солҳои 2019-2021 “Солҳои рушди деҳот, сайёҳӣ ва ҳунарҳои мардумӣ” эълон карда шудаст.

Дар ин замина, яке аз масъалаҳои асосии рушди сайёҳӣ – ин самаранокии идоракунии соҳибкории меҳмонхонадорӣ, муҳайё намудани инфраструктураи дуруст барои қабул, ҷойгиркунӣ ва гусели меҳмонон махсуб меёбад, ки ба зиммаи индустрияи меҳмонхонадорӣ вогузор мешавад.

Яке аз вазифаҳои асосии баланд бардоштани рақобатпазирии соҳаҳои хоҷагии халқи ҷумҳурӣ бояд бо роҳи баланд бардоштани рақобатпазирии ҳар як соҳаи он ва корхонаҳои ҷудогона дар алоҳидагӣ ҳалли худро пайдо намоянд.

Барои баланд бардоштани самаранокии идоракунии корхонаҳо, истифодабарии механизмҳои истеҳсолӣ ва меҳнатӣ ба мақсад мувофиқ мебуд, ки ба мутобиқшавии фаъолияти менеҷерон ба фазои дохилӣ ва берунии соҳибкорӣ вобаста ба таҷрибаи ҷаҳонии идоракунӣ мусоидат менамоянд.

Фаъолияти индустрияи меҳмонхонадорӣ дар шароити рақобати бозорӣ аз вазъи иқтисодии мамлакат, вазъияти сиёсӣ, ташаккули илм, тараққиёти техникӣ ва технологияи истеҳсолот вобастагӣ дорад. Дар навбати худ, дараҷаи некӯаҳволии иқтисодии шаҳрвандон ба интихоб ва сифати хадамоти пешниҳоднамудаи меҳмонхонаҳо таъсир мерасонад.

Доираи соҳибкории меҳмонхонадорӣ дар бозори хизматрасонӣ, вобаста ба ташаккул ёфтани индустрияи меҳмонхонадорӣ, зери рақобати шадид қарор дорад. Бинобар ин, муайян намудан ва роҳҳои ҳал намудани муаммоҳои асосии бозори хадамоти меҳмонхонадорӣ дар шароити муосири тараққиёти иқтисодиёт саривақтӣ ва актуалӣ ба шумор меравад.

Ҳамчун яке аз соҳаҳои ҷалбкунандаи иқтисодиёт, вобаста аз талаботи ҳамарӯза зиёдшавандаи ҷамъият ба хадамоти он, инчунин бо сармоягузории аввалаи начандон зиёди сармоя, дараҷаи баланди даромаднокӣ ва муҳлати миёнаи хароҷотбарории лоиҳаҳо, соҳаи меҳмонхонадорӣ барои маблағгузорӣ мусоид аст.

Яке аз вазифаҳои асосие, ки дар назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон, вазорату идораҳо истодааст, ташкил намудани ҷойҳои нави корӣ, аз ҷумла дар соҳаи индустрияи меҳмонхонадорӣ мебошад. Бинобар ин, ташаккули соҳибкории меҳмонхонадорӣ самти афзалиятнок ба шумор меравад, ки ба ташаккули дигар соҳаҳо, аз ҷумла сохтмон, савдо ва хӯроки омма, инфраструктураи нақлиётӣ, фаъолияти сайёҳӣ, хизматрасонии молиявӣ ва ғайра такон мебахшад ва барои ташкили ҷойҳои нави корӣ мусоидат менамояд. Барои ба 10 мизоҷи меҳмонхона хизмат расонидан, бояд 5 ҷойи нави корӣ ташкил карда шавад, ки сетои онҳо бевосита ва дутои дигар бавосита ба мизоҷон хизмат мерасонанд.

Ҳамин тавр, соҳибкории меҳмонхонадорӣ яке аз намудҳои соҳибкорӣ мебошад, ки ба ташаккули варзиш ва сайёҳӣ, доираи роҳу ҳудудҳои корӣ, сиёсӣ, илмӣ; ташкили ҷойҳои нави корӣ, инчунин баланд бардоштани дараҷаи зиндагии аҳолӣ таъсир мерасонад. Дар таҷрибаи ҷаҳонӣ, соҳибкории меҳмонхонадорӣ яке аз соҳаҳои ояндадор ва зуд ташаккулёбандаи фаъолияти соҳибкорӣ ба ҳисоб рафта, даромади устувор меорад ва ин таҷрибаро метавонем дар индустрияи меҳмонхонадории ватанӣ истифода барем.

Индустрияи меҳмонхонадорӣ бевосита ба иқтисодиёти маҳал, шахр, ноҳия, минтақа ва умуман кишвар, инчунин ба фаъолияти хоҷагидорӣ ва иҷтимоӣ таъсир мерасонад. Дараҷаи таъсиррасонӣ ба самаранокии иқтисодӣ, фаъолияти хоҷагидорӣ ва иҷтимоӣ бояд дар асоси нишондиҳандаҳои ҳақиқии омории минтақаи интихобшуда ба воситаи моделҳои арифметикӣ ҳисоб крда шавад. Ин таҳқиқотҳоро барои муайян намудани тамоюлҳои ташаккули индустрияи меҳмонхонадорӣ истифода мебаранд, саволҳо, муаммоҳо ва роҳҳои ҳалли онро муайян менамоянд.

Соҳибкории меҳмонхонадорӣ, ҳамчун падидаи иқтисодӣ, ҳамчун соҳаи шакли индустриалӣ дида баромада мешавад, ки ба сифати маҳсулот хадамотро пешниҳод менамояд, ки онро наметавон ғун кард ва интиқол дод, даромади миллиро ба нафъи давлати алоҳида, ки ба соҳибкории меҳмонхонадорӣ махсус гардонад шудаанд аз нав тақсим намуд, ба ҳамаи соҳаҳои хоҷагии халқ ва намудҳои фаъолияти инсон мутобиқат мекунад.

Барои ташаккули соҳибкории меҳмонхонадорӣ бояд маҷмӯи усулҳои самараноки стратегӣ ва тактикӣ такмил дода шаванд, ки бояд ба вазъи баамаломадаи ҷузъиёти алоҳидаи бозор равона карда шаванд.

Ташкилотҳои меҳмонхонадорӣ ба соҳаи хизматрасонӣ дохил мешаванд. Аз рӯйи табиати худ, идоракунӣ дар соҳаи хизматрасонӣ якхела нест: он вазифаи ягонаи ба ҳам алоқаманд ва ба ҳам пайвасти

меҳнати инфиродӣ ва коллективиро ифода менамояд. Новобаста аз ин, он ҳалқаи зарурии амалӣ намудани вазифаҳои иҷтимоӣ-иқтисодии давлат дар соҳаи хизматрасонӣ мебошад [4, с. 40].

Вазифаи идоракунӣ – ин намудҳои алоҳидаи фаъолияти мақсаднок барои ба даст овардани натиҷаҳои муайяншуда мебошад.

Ба вазифаи идоракунӣ моҳият ва тавсифи фаъолияти идоракунӣ дар соҳаи хизматрасонӣ ошкор карда шуда, мавқеи идоракунӣ дар низоми истеҳсолот ва муомилоти он инъикос меёбад [6, с. 287].

Маҳаки такмилдиҳии идоракунии ташкилотҳои хоҷагидории меҳмонхонадорӣ дараҷаи қонеъ гардондани талаботи гуногуни одамон ба хадамоти ба онҳо лозима мебошад. Фаъолияти самараноктари ба ин маҳак мутобиқ дар мавриде ба даст меояд, ки хусусиятҳои хоси идоракунӣ дар ин соҳа ба инобат гирифта шавад.

Дар соҳаи соҳибкории меҳмонхонадорӣ дар фарқият аз дигар соҳаҳои фаъолияти одамон вазифаҳои ташкил ва фурӯши хизматрасонӣ ба якдигар печидаанд, ки ҷараёни ягонаи истеҳолиро ташкил медиҳанд. Бо муқоиса, масалан бо корҳонаҳои саноатӣ, дар соҳаи хизматрасонӣ, чун қоида, миёнаравони беруна барои фурӯши маҳсулоти онҳо мавҷуд нестанд. Хадамот ба истеъмолкунандагон одатан ба шакли инфиродӣ расонида мешавад.

Ҷараёни ба хадамоти меҳмонхонаҳо алоқамандро шартан ба ду қисми ба ҳам алоқаманд ҷудо намудан мумкин аст: ташкили хизматрасонӣ ба одамон ва ташкили истеҳсолоти моддии хизматрасонӣ [8, с. 2]. Азбаски соҳаи хизматрасонӣ ба хизматрасонии шахси алоҳида бо талаботи фардиаш равона шудааст, талаботи аввала ва ҳатмии истеҳолоти моддӣ алоқаи бевосита бо супоришгар мебошад. Вобаста ба ин омӯзиши талабот ба хизматрасонӣ, рекламаи он, гирифтани фармоишот, ба ҳисоб гирифтани хоҳиши фармоишгар зарур аст. Инчунин бо онҳо муҳлати иҷроиши он ва шакли хизматрасониро низ мувофиқа намудан лозим аст. Дар ин маврид зарур аст шароити мусоид, одобу маданияти лозимӣ ва дигар ҳолатҳои ташкили хизматрасонии фармоишгарон ба инобат гирифта шаванд.

Комёбии идоракунии меҳмонхонаҳо аз якчанд омилҳо, вобаста ба равони фармоишгарон, шароити табиӣ-иқлимӣ, сатҳи зиндагии одамон, хусусиятҳои миллӣ ва урфу одати аҳолӣ, тағйирот дар таркиби талабот, шабакаи корхонаҳои соҳаи хизматрасонӣ, робитаи нақлиётӣ вобастагӣ дорад. Хизматрасонӣ – самти чашмраси фаъолияти соҳаи хизматрасонӣ мебошад, ки аз рӯйи он ҳолати хадамотро баҳо медиҳанд.

Такмили идоракунии ҷараёни хизматрасонӣ, ки дар навбати аввал дар муайян кардани талаботи одамон, ташкили дурусти ҷараёни фармоишҳо, ташаккули шаклҳои навини пешниҳоди хадамот зоҳир мегардад, яке аз вазифаҳои актуалӣ ба шумор меравад.

Мақсади ниҳоии идоракунии меҳмонхонаҳо баланд бардоштани натиҷаи умумии кормандони он дар шакли пешниҳоди хадамоте мебошад, ки талаботи фармоишгаронро қонеъ созад. Сифати идоракунӣ дар соҳибкории меҳмонхонадорӣ бисёртар аз ҳамбастагии самараноки ҷараёнҳои хизматрасонӣ ва истеҳолоти модии хизматрасонӣ, ки фаъолияти дурусти ҳамаи низомро таъмин менамояд, вобастагӣ дорад [2, с. 152].

Ҳамин тавр, соҳибкории меҳмонхонадорӣ чунин хусусиятҳои хосро дорост:

– миқдори зиёди меҳмонхонаҳои андозаҳо ва дараҷаҳои гуногун дар мамлакат ва ҷаҳон парешон ҷойгир шудаанд;
– бисёре аз ин меҳмонхонаҳо шабонарӯзӣ ва ҳама рӯзҳои ҳафта фаъолият мекунанд;
– нархҳо муайян шудаанд ва баланданд, пешниҳодот низ муайян, аммо тағйирёбии мавсимии аз талаботи пешбининашаванда вобаста мавҷуданд;
– ин индустрияи ҳам истеҳсолӣ ва ҳам хизматрасонӣ мебошад;
– мизоҷони гуногун бо талабот ва умедвории гуногун мавҷуданд;
– хизматрасонӣ бевосита ба мизоҷ равона шудааст, пешниҳоди мавод табиати намоён ва ноаён дорад;
– амалиётҳои зиёд ҳамҷоянд, бисёре аз онҳо дар як вақт истеҳсол мешаванд (расонида мешаванд);
– дараҷаи баланди мутобиқатро талаб мекунад ва зиёдтар дар муҳлатҳои кутоҳ;
– аз менедҷерон касбияти баланд, махсусан дар масъалаи идоракуниро талаб мекунад;
– ба ғайр аз меҳнати баланди тахассусӣ бисёр меҳнати ғайритахассусиро талаб мекунад;
– бисёре аз корҳо кам пардохт мешаванд;
– кормандонро баъзан маҷбур мекунанд дар вақти ғайрикорӣ кор кунанд;
– ҳиссаи меҳнати ҷавонон, занон ва корбайъ бузург аст.

Ҳамаи инро бояд идоракунандаи таҷрибадор ба ҳисоб гирад.

Хулоса карда, ҳаминро гуфтан ҷоиз аст, ки индустрияи меҳмонхонадорӣ яке аз самтҳои зудтараққикунандаи соҳаи хизматрасонӣ ба шумор меравад. Дар замони муосир индустрияи меҳмонхонадорӣ ҳамчун соҳаи иқтисодиёт тез ташаккул ёфта истодааст, соҳибкории меҳмонхонадорӣ дар маҷмӯъ маҷмӯи маҳсулоти дохилии дилхоҳ давлатро зиёд мекунад. Бинобар ин, ин намуди соҳибкорӣ фоиданок аст, агар онро дуруст идора кунем ва соҳаи менеҷенти туризмро хуб донем.

Адабиёт

1. Паёми Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон, Пешвои миллат муҳтарам Эмомалӣ Раҳмон ба Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон, 22.12.2017, http://www.prezident.tj
2. Александров Г.И. Менеджмент в сфере услуг// ВНИИНТПИ: Экспресс-Информ, 2005. - №3.- С.152

3. Бодров А.В. Повышение эффективности системы управления инвестициями в гостиничном и туристском комплексе Москвы // Российское предпринимательство, 2012. – №7, вып.1(114). – С.155-159
4. Браймер К. Основы управления предприятиями и организациями индустрии гостеприимства// Alma mater: Вестник высшей школы, 2005. - №6. - С. 40
5. Гаврильчак И.Н., Шарафанова Е.Е., Терентьева Ю.Г. Некоторые проблемы развития гостиничного хозяйства Санкт-Петербурга // Российское предпринимательство, 2011. – №12 (84). – С.97-100
6. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов – Минск: Новое издание, 2002. – 368 с.
7. Караневский П.И. Учебно-методическое пособие по дисциплине "История предпринимательства в индустрии туризма и гостеприимства"/ П.И. Караневский - М.: (б.и.), 2004. - с.2.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания – М.: Академия, 2005. – 208 с.
9. Менеджмент:Учебник/ под ред. Проф. В.И. Королева - М.:Экономистъ, 2004. - С.287
10. Федоров Р.Г., Кошелева Е.А. О развитии гостиничных услуг в регионах с низкой туристской привлекательностью // Российское предпринимательство, 2013. – №6 (228). – С.127-132

АННОТАЦИЯ
МЕСТО ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА В СФЕРЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

В статье рассматриваются место гостиничного бизнеса в сфере индустрии гостеприимства. Анализируется современное состояние развитии гостиничного бизнеса в системе национальной экономики. Показаны пути повышения эффективного управления предприятий гостиничного бизнеса.

ANNOTATION
THE PLACE OF THE HOTEL BUSINESS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

The article discusses the place of the hotel business in the hospitality industry. The current state of the development of the hotel business in the system of the national economy is analyzed. The ways of increasing the effective management of hotel business enterprises are shown.

Key words: *enterprise management, hotel industry, hotel business, hotel industry, hospitality industry, service industry, effective management.*