

O'ZBEKISTONDA HILTON MEHMONXONASINING SERVIS TAHLILI

АНАЛИЗ СЕРВИСА ОТЕЛЯ HILTON В УЗБЕКИСТАНЕ
SERVICE ANALYSIS OF HILTON HOTEL IN UZBEKISTAN*Isomiddinova Farangiz**Kimyo International University in Tashkent**isomiddinova.farangiz04@gmail.com*

Annotatsiya: Ushbu maqola O'zbekistondagi Hilton mehmonxonasining servis sifatini, shu jumladan nonushta xizmatini tahlil qiladi. Maqolada Hilton kompaniyasining global brendlash va servis standartlari o'rganilgan. Hilton Toshkent City mehmonxonasining nonushtasi Hilton EMEA uchun ishlab chiqilgan "Hilton Breakfast Playbook" qo'llanmasiga mos kelishi baholangan. Maqola nonushta menu tarkibi, taqdimot, xizmat ko'rsatish va mehmonlar fikrini o'rganish usullari haqida ma'lumotlarni o'z ichiga oladi. Tadqiqot maqsadida kuzatish va mehmonlar so'rovnomalari o'tkazilgan. Natijalar Hilton Toshkent nonushtasining yuqori sifati va global standartlarga mosligini ko'rsatdi. Ayrim kamchiliklar, jumladan oziq-ovqat isrofi, plastik chiqindilar va mahalliy taomlar yetishmasligi aniqlandi. Ushbu sohalarni yaxshilash va O'zbekistonda premium mehmonxona brendining muvaffaqiyatli moslashuvini ta'minlash bo'yicha tavsiyalar berilgan.

Kalit so'zlar: mehmonxona menejmenti, Hilton, nonushta, servis sifati, O'zbekiston

Аннотация: В данной статье анализируется качество сервиса отеля Hilton в Узбекистане, включая завтрак. В статье исследуются глобальные стандарты брендинга и обслуживания Hilton. Завтрак в отеле Hilton Tashkent City оценивается в соответствии с руководством Hilton Breakfast Playbook, разработанным для Hilton EMEA. В статье содержится информация о составе меню завтрака, способах подачи, сервировки и изучении отзывов гостей. В исследовательских целях были проведены наблюдения и опросы гостей. Результаты показали высокое качество завтрака Hilton Tashkent и соответствие мировым стандартам. Были выявлены некоторые недостатки, в том числе пищевые отходы, пластиковые отходы и нехватка местных продуктов питания. Даны рекомендации по улучшению этих отраслей и обеспечению успешной адаптации гостиничного бренда премиум-класса в Узбекистане.

Ключевые слова: гостиничный менеджмент, Hilton, завтрак, качество сервиса, Узбекистан

Abstract: this article analyzes the service quality of the Hilton Hotel in Uzbekistan, including the breakfast service. The article explores Hilton's global

branding and service standards. The Hilton Tashkent City hotel breakfast was assessed to match the "Hilton Breakfast Playbook" guide developed for Hilton EMEA. The article contains information about the composition of the breakfast menu, presentation, Service and methods of studying the opinion of guests. Observation and guest surveys were conducted for research purposes. The results showed the high quality of Hilton Tashkent breakfast and compliance with global standards. Certain deficiencies were found, including food waste, plastic waste, and a lack of local food. Recommendations have been made to improve these areas and ensure the successful adaptation of the premium hotel brand in Uzbekistan.

Keywords: hotel management, Hilton, breakfast, service quality, Uzbekistan

KIRISH

Hilton dunyodagi yetakchi mehmonxona brendlaridan biri bo'lib, 120 dan ortiq mamlakatlarda faoliyat yuritadi. Kompaniya yuqori sifatli turar joy, ovqatlanish va boshqa xizmatlar orqali mehmondo'stlik sohasida o'zining shuhratiga ega [1]. Hilton brendi rivojlanayotgan bozorlarga ham faol kirib bormoqda. O'zbekistonda birinchi Hilton mehmonxonasi - Hilton Tashkent City 2019-yilda ochildi [2].

O'zbekiston turizm sektori tez sur'atlarda o'sib bormoqda. 2019-yilda O'zbekistonga kelgan xorijiy sayyohlar soni 6,7 milliondan oshdi [3]. Biroq, jahon miqyosidagi mehmonxona brendlari mamlakat bozorida hali kamchilikni tashkil qiladi. Shu bois, Hilton kabi yetakchi kompaniyalarning O'zbekistonga kirib kelishi, mahalliy mehmonxona sanoatini xalqaro standartlarga moslashtirish uchun muhim omil bo'lishi mumkin.

Hilton o'z brendining global sifat standartlarini saqlashga intiladi. Kompaniya mehmonxonalari dunyoning barcha burchaklarida bir xil yuqori sifatli xizmatlar ko'rsatishga harakat qiladi [4]. Bunda mijozlar ehtiyoji va mahalliy bozor xususiyatlarini ham e'tiborga olish talab etiladi.

Ushbu izlanishda O'zbekistondagi Hilton mehmonxonasining servis sifati, ayniqsa nonushta xizmati tahlil qilinadi. Nonushta - mehmonlar uchun eng muhim ovqatlanish bo'lib, ularning umumiy taassurotiga katta ta'sir qiladi [5]. Shu sababli, nonushta xizmatining samaradorligini baholash mehmonxona faoliyatini yaxshilashda juda dolzarbdir. Tadqiqotda kuzatish va mehmonlar fikrini o'rganish orqali Hilton Tashkentning nonushtasi jahon standartlariga qay darajada mos kelishi hamda bunda mahalliy bozor talablarini qondirishi ko'rib chiqiladi.

USULLAR VA ADABIYOTLAR TAHLILI

Tadqiqotda Hilton Tashkent City mehmonxonasining nonushta xizmati sifatini baholash uchun bir necha usullar qo'llanildi:

Adabiyotlar tahlili. Hilton kompaniyasining rasmiy qo'llanmalari va nonushta uchun standartlari o'rganildi, xususan "Hilton Breakfast Playbook" [6] qo'llanmasi

tahlil qilindi. Unda Hilton EMEA (Yevropa, Yaqin Sharq, Afrika) hududidagi barcha mehmonxonalar uchun nonushta servisi bo'yicha detallar keltirilgan.

Kuzatish. Hilton Toshkent mehmonxonasining nonushta zalida 3 kun davomida kuzatish o'tkazildi. Kuzatish nonushta servisi, bufet ko'rinishi, taomlar sifati, xodimlar xizmati kabi jihatlarni o'z ichiga oldi. Kuzatish natijalari "Hilton Breakfast Playbook" talablari bilan solishtirildi.

Mehmonlar so'rovnomasi. So'rovnoma Hilton Toshkentda turib nonushta qilgan 100 nafar tasodifiy mehmondan olindi. So'rovda umumiy qoniqish, taomlar sifati, xizmat darajasi, dizayn va atmosferaga baho berish so'raldi. Shuningdek ochiq savollar orqali takliflar ham qabul qilindi.

Shuningdek, mavzu bo'yicha chop etilgan ilmiy maqolalar va hisobotlar ham o'rganildi. Jumladan, Liu va boshqalar (2017) nonushta sifatining mehmonlar qoniqishiga ta'sirini ko'rsatishgan [7]. Morisson (2019) esa premium mehmonxona brendlarining global standartlashtirish va mahalliy moslashuv o'rtasidagi muvozanatni ta'kidlaydi [8].

Shunday qilib, ushbu tadqiqot Hilton Toshkentning nonushta xizmati sifatini keng qamrovli o'rganish va baholashga qaratilgan. Turli manba va usullardan foydalanilishi natijalarga ishonchlik darajasini oshiradi.

NATIJALAR

"Hilton Breakfast Playbook" tahlili shuni ko'rsatadiki, Hilton barcha mehmonxonalarida nonushta sifatining yuksak standartlarini belgilaydi. Unda nonushta menu tarkibi, ovqatlarning taqdimoti, xizmat sifati, xodimlar ko'nikmalari, mehmonlar bilan muloqot, gigiyena va sanitariya, chiqindilarni boshqarish kabi ko'plab jihatlarga aniq talablar mavjud [6].

Kuzatish natijalari Hilton Toshkentning umumiy nonushtasi "Hilton Breakfast Playbook" da ko'rsatilgan standartlarga mos kelishini ko'rsatdi. Jumladan:

- Barcha muhim nonushta stansiyalari - mevalar va yogurt, non va pishiriqlar, sut mahsulotlari, issiq taomlar, sovuq ichimliklar, qahva/choy kabilar mavjud va yaxshi tashkil etilgan.
- Taomlar sifati yuqori va xilma-xil, aksariyat mahsulotlar yangi va ob-havoga mos.
- Bufet ko'rinishi jozibador, idish-tovoqlar sifatli, oziqlar to'g'ri haroratda saqlanadi.
- Xizmat ko'rsatish tez va xushmuomala. Xodimlar yaxshi tayyorlangan.
- Sanitariya qoidalariga rioya qilinadi, qo'llanmada ko'rsatilgan gigiyena choralari ko'rilgan.

Shu bilan birga, ayrim kamchiliklar ham aniqlandi:

- Mahalliy xususiyatlar, jumladan o'zbek taomlarining yetarli emasligi. Asosiy fokus chet el taomlarida.
- Oziq-ovqat isrofiga yetarlicha e'tibor berilmayapti. Ayrim taomlarning haddan ziyod ko'pligi kuzatildi.

Mehmonlar so'rovnomasi natijalari ham yuqoridagi fikrlarni tasdiqlaydi:

Umumiy qoniqish darajasi yuqori - 100 ballik shkalada o'rtacha 91 ball.

Taomlar sifati (93 ball), xizmat darajasi (94), dizayn/atmosfera (92) kabi sohalar yuqori baholandi.

Asosiy takliflar - milliy taomlarni ko'paytirish, qadoqlarni kamaytirish, oziq-ovqat isrofini nazorat qilish kabilar bo'ldi.

Xulosa qilib aytganda, Hilton Toshkent nonushtasi global brend standartlariga asosan muvaffaqiyatli yo'lga qo'yilgan. Mehmonlarning umumiy taassurotlari ijobiy. Biroq ayrim sohalar, ayniqsa mahalliylik, barqarorlik masalalari yanada takomillashtirilishi lozim.

TAHLIL VA MUHOKAMA

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, Hilton Toshkent o'z nonushtasi sifatini yuqori darajada saqlashga erishgan. Bu brendning global standartlashtirish siyosati samaradorligini ko'rsatadi. "Hilton Breakfast Playbook" kabi bir xil standartlar jahonning turli burchaklaridagi mehmonlar uchun Hiltonning doimiy yuqori sifatini kafolatlaydi.

Shu bilan birga, mahalliy bozorga moslashish brend muvaffaqiyati uchun hal qiluvchi omildir [8]. Hilton Toshkent o'zbek taomlarini ko'proq taklif qilish orqali bu boradagi kamchiliklarni bartaraf etishi lozim. Xalqaro mehmonlar uchun ham o'zbek taomlari bilan tanishish qiziqarli bo'lishi mumkin.

Tadqiqot Hilton Toshkentda ayrim barqarorlik masalalari borligini ham ko'rsatdi. Oziq-ovqat va plastik chiqindilarni minimallashtirish global mehmonxona sanoatining ustuvor vazifalaridan biridir [9]. Isroflarni kuzatish, chiqindilarni qayta ishlash, qayta tiklanadigan materiallardan foydalanish kabi yondashuvlar Hilton Toshkentda ham kuchaytirishi lozim.

Albatta, bu o'zgarishlar oson kechmaydi. Mahalliy ta'minotchilar bilan hamkorlik, xodimlarni o'qitish, mehmonlar odatlarini o'zgartirish kabi qiyinchiliklar mavjud [10]. Biroq, uzoq muddatli raqobatbardoshlik va brend obro'si uchun Hiltonning global darajada barqarorlik tashabbuslarini qo'llab-quvvatlashi muhimdir.

Hilton Toshkentning muvaffaqiyati mahalliy mehmonxona bozorining rivojiga ham katta ta'sir ko'rsatadi. Hilton kabi etakchi brendlar O'zbekistonda xalqaro mehmonxona sanoati standartlarini joriy etish va sifat darajasini oshirishda peshqadamlik qiladi. Bu esa mamlakatning turizm va mehmonxona sektorining umumiy sifat va raqobatbardoshligini yaxshilaydi.

Shu bilan birga, mahalliy mehmonxonalar ham o'z noyob xizmat uslubini saqlab qolishi kerak. Hamisha global brendlarga taqlid qilish yaxshi emas. O'zbekistonning boy madaniy merosini, an'anaviy mehmondo'stligini uyg'unlashtirishga e'tibor qaratsa, bu mamlakat mehmonxona sanoatini yanada boyitadi.

Shunday qilib, Hilton Toshkentning muvaffaqiyatli faoliyati va mahalliy bozorga moslashuvi mamlakatning butun mehmonxona sanoati uchun ibratli bo'lishi mumkin. Global standartlar va mahalliy xususiyatlarning uyg'unligi O'zbekistonda turizm va mehmonxona xizmatlarining yangi bosqichiga olib chiqadi.

XULOSALAR

Xulosa qilib aytganda, ushbu tadqiqot global mehmonxona brendining O'zbekistondagi dastlabki tajribasini o'rganib, qimmatli xulosalar chiqardi. Hilton Toshkentning yutuqlari va kamchiliklari boshqa xalqaro va mahalliy mehmonxonalar uchun ham ibratli bo'ladi.

O'zbekistonning jadal rivojlanayotgan turizm sektori uchun xalqaro standartlarga javob beruvchi, shu bilan birga mahalliy madaniy xususiyatlarni aks ettiruvchi mehmonxonalar muhim omil hisoblanadi. Bu borada Hilton va boshqa global brendlarning hissasi katta bo'lishi shubhasiz.

Shu bilan birga, mehmonxona sanoatida barqarorlik, ijtimoiy mas'uliyat kabi muhim tamoyillarni chetlab o'tmaslik kerak. Faqat iqtisodiy ko'rsatkichlarga emas, balki ekologik va ijtimoiy ta'sirga ham e'tibor qaratish zarur.

REFERENCES

1. Hilton Worldwide. (2023). About Us. Hilton.com. <https://www.hilton.com/en/corporate/>
2. Hilton Tashkent City. (2023). About the Hotel. Hilton.com. <https://www.hilton.com/en/hotels/tastchi-hilton-tashkent-city/>
3. O'zbekiston Respublikasi Turizmni Rivojlantirish Davlat Qo'mitasi. (2020). Tourism in Uzbekistan 2019. <https://uzbektourism.uz/en/research>
4. Hilton Worldwide. (2023). Hilton Standards. Hilton.com. <https://www.hilton.com/en/corporate/standards/>
5. Hilton Worldwide. (2023). Hilton Breakfast Playbook. [Internal document].
6. Liu, Y., Teichert, T., Rossi, M., Li, H., & Hu, F. (2017). Big data for big insights: Investigating language-specific drivers of hotel satisfaction with 412,784 user-generated reviews. *Tourism Management*, 59, 554-563.
7. Morisson, A. M. (2019). *Marketing and Managing Tourism Destinations* (2nd ed.). Routledge.
8. Legrand, W., Sloan, P., & Chen, J. S. (2016). *Sustainability in the Hospitality Industry: Principles of Sustainable Operations* (3rd ed.). Routledge.

9. Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2016). Sustainability in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(1), 36-67. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0572>
10. Knežević, M., Barjaktarović, D., & Obradović, P. (2020). The role of national culture in contemporary hospitality industry. *Hotel and Tourism Management*, 8(2), 53-63.

