

SHIKOYATLAR BOSHQARUVI TIZIMI: FRONT OFFICE XODIMLARINING MUHIM ROLI

N.A. Rakhmonova

PhD. TDIU "Turizm va mehmonxona biznesi" kafedrası

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15640778>

Mehmonxona xizmatlari sifati va mijozlar sadoqatini saqlab qolishda shikoyatlar boshqaruvi muhim rol o'ynaydi. Ayniqsa, front office xodimlari bevosita mijozlar bilan muloqotda bo'lgani sababli, ularning shikoyatlarga munosabati va tezkor javob qaytarish qobiliyati mijoz tajribasiga kuchli ta'sir ko'rsatadi (Bardi, 2011). Raqobat kuchli bo'lgan hozirgi mehmonxona sohasida shikoyatlar samarali boshqarilmasa, bu nafaqat mijozlarni yo'qotishga, balki brend obro'sining pasayishiga ham olib keladi (Zeithaml et al., 2018).

Shikoyatlar boshqaruvi tizimi – bu mehmonlarning noroziliklarini aniqlash, baholash, hujjatlashtirish, tahlil qilish va yechim topish bo'yicha bir butun jarayondir. Front office xodimlari ushbu tizimda "birinchi chiziq" vakillari sifatida quyidagi vazifalarni bajaradilar:

Shikoyatni qabul qilish: Mijozlar ko'pincha birinchi bo'lib resepsiyaga murojaat qilishadi. Xodimlar shikoyatni xolis eshitishi, mehribonlik bilan yondashishi va mijozni jiddiy qabul qilayotganini ko'rsatishi zarur (Lovelock & Wirtz, 2016).

Tezkor yechim taklif qilish: Ko'pgina shikoyatlar joyida hal qilinishi mumkin. Masalan, noto'g'ri xona berilgan bo'lsa, darhol boshqa xona taklif etilishi. Bu kabi tezkorlik mijozning g'azabini yumshatadi va ijobiy taassurot qoldiradi (Walker, 2016).

Har bir shikoyat CRM yoki ichki monitoring tizimida qayd etilishi kerak. Bu kelajakdagi xatoliklarni oldini olishga yordam beradi (Kotler et al., 2017).

Tahlil va taklif: Front office xodimlari eng ko'p uchraydigan shikoyat turlarini rahbariyatga yetkazib, xizmat sifatini yaxshilash bo'yicha takliflar bera oladi (Yusupov, 2022).

Amaliy tadqiqotlar shuni ko'rsatmoqdaki, shikoyatlar samarali boshqariladigan mehmonxonalarda mijozlar sadoqati yuqori bo'ladi. Zeithaml va hamkorlari (2018) SERVQUAL modeli asosida olib borgan tadqiqotlarida, shikoyatlarga tez va samimiy javob berilsa, mijozlarning 70 foizi qayta xizmatdan foydalanishga tayyor bo'lishlarini aniqlaganlar. Hotel C (ilgari o'rganilgan holat) shikoyatlarni real vaqt rejimida qayd etish va yechimini kuzatish tizimini joriy qilgan. U yerda front office xodimlari muntazam treninglarda qatnashib, "aktiv tinglash", "ziddiyatni boshqarish" va "xizmat madaniyati" bo'yicha malaka oshirishadi (Yusupov, 2022). Natijada, mehmonlar fikri 4.7/5.0 ga yetgan va qayta bron qilish darajasi 45% ni tashkil etgan.

Shikoyatlar boshqaruvi tizimi mehmonxona boshqaruvida strategik ahamiyat kasb etadi. Front office xodimlarining bu jarayondagi o'rni beqiyos: ular mijozlar bilan bevosita muloqot qiladi, muammoni birinchi bo'lib qabul qiladi va unga javob beradi. Xodimlarning tayyorgarligi, empatiyasi va xizmat madaniyati shikoyatlarning ijobiy natija bilan hal bo'lish ehtimolini sezilarli darajada oshiradi. Shuning uchun ham, mehmonxonalar xodimlar malakasini oshirish, shikoyatlarni tahlil qilish tizimlarini joriy qilish va mijoz mulohazalarini muntazam baholab borishlari kerak.

References:**Используемая литература:****Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. Bardi, J.A. (2011). Hotel Front Office Management (5th ed.). Wiley.
2. Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill Education.
3. Kotler, P., Bowen, J.T., & Makens, J.C. (2017). Marketing for Hospitality and Tourism (7th ed.). Pearson.
4. Lovelock, C. & Wirtz, J. (2016). Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.). Pearson.
5. Walker, J.R. (2016). Introduction to Hospitality (7th ed.). Pearson.
6. Yusupov, A. (2022). "O'zbekiston mehmonxonalarida xizmat sifati va shikoyatlar boshqaruvi". Turizm va xizmatlar rivoji, 4(2), 63–70.

INNOVATIVE
ACADEMY