

Швейцарский проект «Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане»



ИНКЛЮЗИВНОСТЬ В СЕКТОРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА УЗБЕКИСТАНА: ВЗГЛЯДЫ РУКОВОДСТВА ОТЕЛЕЙ

ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ОНЛАЙН ОПРОСА

Данный документ стал возможным благодаря швейцарскому проекту «Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане» (VET4UZ), финансируемому Швейцарским правительством и реализуемого филиалом «HELVETAS Swiss Intercooperation» в Узбекистане на основе Межправительственного соглашения, подписанного 23 сентября 2022 года Посольством Швейцарии в Узбекистане от имени правительства Швейцарской Конфедерации и Министерством высшего и среднего специального образования от имени правительства Республики Узбекистан.

Мнения, выраженные автором данного документа, являются точкой зрения автора и необязательно отражают официальную политику или позицию Правительства Швейцарии или филиала «HELVETAS Swiss Intercooperation» в Узбекистане.

Автор:

Азизбай Мамбеткаримов – Эксперт по мониторингу, оценке и гендерному равенству швейцарского проекта «Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане» (VET4UZ), филиал «HELVETAS Swiss Intercooperation» в Узбекистане.

Выражение признательности:

Автор выражает искреннюю признательность следующим экспертам, внесшим ценный вклад в разработку документа:

Д-ру Габриеле Дамиан-Тимошенко, руководителю швейцарского проекта «Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане» (VET4UZ), филиал «HELVETAS Swiss Intercooperation» в Узбекистане, за предоставление рекомендаций и советов, постоянную обратную связь по данному документу.

Фарангиз Абдуллаевне Абдуллаевой, председателю Ассоциации отельеров Узбекистана, а также ведущему эксперту в сфере туризма и гостиничном бизнесе, за экспертное мнение и консультации на ключевых этапах проведения опроса и подготовки данного документа.

СОДЕРЖАНИЕ

I.	ВВЕДЕНИЕ	2
1.1.	Предпосылки и задачи	2
1.2.	Методология	2
II.	ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ	4
2.1.	Половозрастные характеристики, язык заполнения, стаж и роли респондентов	4
III.	ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ	7
3.1.	Вид отеля	7
3.2.	Номерной фонд	8
3.3.	Продолжительность существования отеля	9
IV.	ИНФОРМАЦИЯ О СОТРУДНИКАХ	10
4.1.	Уровень образования	10
4.2.	Специальность по образованию	11
4.3.	Тренинги и курсы для профессионального роста	12
4.4.	Сотрудники в гендерном разрезе	14
4.5.	Возраст сотрудников	15
4.6.	Средний стаж сотрудников	16
4.7.	Уволенные сотрудники	17
V.	РАВЕНСТВО И ИНКЛЮЗИЯ	18
5.1.	Равенство возможностей для сотрудников мужского и женского пола	18
5.2.	Преграды для сотрудников женского пола	19
5.3.	Сотрудники с ограниченными возможностями	21
5.4.	Доступность рабочей среды для сотрудников с ограниченными физическими возможностями	22
5.5.	Специальные ресурсы или инициативы для сотрудников с ограниченными физическими возможностями	23
5.6.	Доступность номеров и общественных зон для гостей с физическими ограничениями	24
5.7.	Удобство информации об отеле для гостей с физическими ограничениями	25
5.8.	Условия для гостей с физическими ограничениями чтобы оставлять отзывы	26
VI.	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	27
VII.	ПРИЛОЖЕНИЕ: Вопросник	29

I. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Предпосылки и задачи

Сектор гостеприимства в Узбекистане является одним из ключевых звеньев быстрорастущей в последние несколько лет туристической отрасли Республики Узбекистан, что делает крайне важным обеспечение широкого распределения экономических выгод и доступности сектора для всех слоев общества, включая сотрудников и гостей с различным опытом и потребностями.

Признавая необходимость инклюзивности для устойчивого роста, швейцарский проект «Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане» (VET4UZ), финансируемый Швейцарским агентством по развитию и сотрудничеству (SDC) и реализуемый «Helvetas Uzbekistan», в сотрудничестве и по запросу со стороны Ассоциации отельеров Узбекистана, инициировала комплексное исследование в ноябре и декабре 2023 года.

Целью данного опроса было определение текущего состояния практик инклюзивности в отелях по всему Узбекистану. Инициатива направлена на получение ответов на ряд вопросов, связанных с эффективностью отрасли с точки зрения гендерного равенства, доступности для людей с ограниченными возможностями, включая сотрудников и клиентов.

Актуальность данного исследования основана на понимании его инициаторов того факта, что инклюзивность является не только моральным, но и стратегически важным фактором в развитии отрасли гостеприимства Узбекистана. Практика инклюзивности в сфере гостеприимства может повысить привлекательность отрасли для глобальной аудитории, повысить операционную эффективность и создать более благоприятную и продуктивную рабочую среду.

Проводя это исследование по запросу Ассоциации отельеров Узбекистана, организаторы стремились собрать полезную информацию, которая могла бы служить основой для разработки стратегий, программ обучения и стратегических проектов в этом секторе. Данная инициатива призвана содействовать повышению коллективной приверженности продвижению инклюзивности в секторе гостеприимства как средства продвижения принципов «справедливого трудоустройства» и повышения конкурентоспособности Узбекистана на мировой туристической арене.

1.2. Методология

Онлайн опрос проведен с ноября по декабрь 2023 года, с использованием структурированного вопросника, предназначенного для сбора мнений руководящего состава отелей по всему Узбекистану. Вопросник, состоящий из 31 вопроса, был предварительно протестирован для обеспечения понятности и применимости инструмента.

Затем вопросник был размещен на онлайн-платформе "Forms.app", и, для удобства респондентов, ссылка, дающая доступ к вопроснику, была распространена через электронную почту и программу для обмена сообщениями Телеграм, а также через QR-код, который позволял считывать его смартфоном. Благодаря этому респонденты могли заполнить вопросник как на стационарном компьютере, так и посредством смартфона.

Данный подход позволил широкому кругу преимущественно высшего руководства отелей из всех регионов страны принять участие в опросе, что позволило обеспечить сбор разнообразных взглядов, делая выводы исследования применимыми ко всему сектору гостеприимства.

Для отражения разнообразия сектора и обеспечения репрезентативности выборки в него включен широкий спектр отелей, от городских отелей в Ташкенте до велнес-отелей в различных регионах. Выбор респондентов был спланирован для обеспечения охвата широкого спектра типов и размеров отелей, обеспечивая всестороннее понимание практик инклюзивности.

Демографические характеристики респондентов, включая их роль в отеле, возраст, пол и язык заполнения анкеты, предоставили ценные сведения о профилях управления отелями Узбекистана. Эти данные помогли нам оценить практики инклюзивности с нескольких точек зрения, учитывая разнообразие в самих управленческих командах.

Таблица 1. Генеральная совокупность и выборка

Регион	Генеральная совокупность		Выборка	
	Количество гостиниц	%	Количество респондентов	%
г. Ташкент	357	34%	82	31%
Республика Каракалпакстан	27	3%	18	7%
Андижанская область	21	2%	7	3%
Бухарская область	191	18%	48	18%
Джизакская область	28	3%	4	1%
Кашкадарьинская область	40	4%	9	3%
Навоийская область	13	1%	3	1%
Наманганская область	20	2%	7	3%
Самаркандская область	154	14%	38	14%
Сурхандарьинская область	44	4%	8	3%
Сырдарьинская область	13	1%	2	1%
Ташкентская область	45	4%	13	5%
Ферганская область	43	4%	10	4%
Хорезмская область	67	6%	16	6%
Всего по стране	1 063	100%	265	100%

Опрос достиг доверительного уровня в 95%¹ с пределом погрешности в 5.23%², что указывает на высокую надежность результатов. Такая статистическая строгость гарантирует, что полученные выводы максимально близко отражают взгляды и практики более широкого сектора гостеприимства в Узбекистане.

Данная методология, сочетающая структурированную анкету со статистически обоснованным подходом к выборке и обширными демографическими данными, позволила глубоко изучить представления руководства отелей об инклюзивности в секторе гостеприимства Узбекистана. Она заложила основу для выводов, направленных на содействие в разработке практических рекомендаций для улучшения инклюзивности как для сотрудников, так и для клиентов сектора.

¹ «Доверительный уровень» (или «Степень достоверности», англ. «Confidence level») – вероятность того, насколько выборка точно отражает взгляды и мнения целевой группы (генеральной совокупности). Общепринятый стандарт: 95%.

² «Предел погрешности» (или просто «Погрешность», англ. «Margin of error») – предел, в рамках которого ответы целевой группы (генеральной совокупности) могут отличаться от ответов участников выборки. Общепринятый стандарт: 5%.

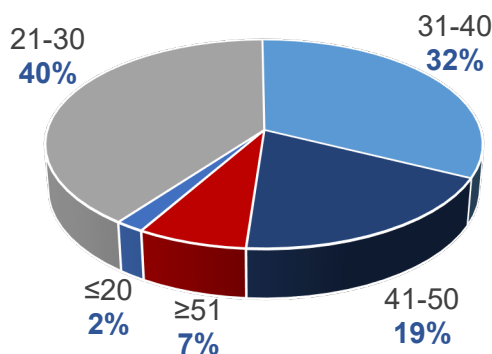
II. ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ

2.1. Половозрастные характеристики, язык заполнения, стаж и роли респондентов

Возраст. Возраст больше половины респондентов в промежутке между 31 и 50 лет (51%). Также, возраст значительной части (40%) респондентов в промежутке между 21 и 30 лет. Это показывает, подавляющую представленность людей в раннем взрослом возрасте и среднем возрасте, что указывает на то, что в управлении гостиницами в подавляющем большинстве участвуют лица именно в этих возрастных группах.

Респонденты в возрастных диапазонах 'до 20 включительно' и 'от 50 и старше' составляют 9% ('до 20 включительно' – 2% и 'от 50 и старше' – 7%), т. е. в управлении гостиницами лица этих возрастных групп представлены очень ограниченно.

Рисунок 1. Возраст респондентов



Язык. Данные опроса показывают, что респонденты разделились почти поровну по своим языковым предпочтениям: 53% заполнили опрос на русском языке, а 47% - на узбекском. Примечательно, что незначительное большинство респондентов заполнили анкету на русском языке, что может свидетельствовать о том, что русский язык всё еще используется шире узбекского среди руководящего состава отелей Узбекистана.

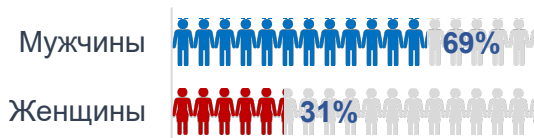
Рисунок 2. Язык заполнения вопросника



Близкие цифры также могут указывать на значительную двуязычность в профессиональной среде, что может быть преимуществом для гостиничного бизнеса в регионе, который может обслуживать разнообразную группу иностранных и местных посетителей. Распределение языков также может иметь значение для обучения, стратегий общения внутри отелей, а также необходимости наличия материалов и ресурсов на обоих языках для удовлетворения предпочтений или требований управленческого персонала отеля.

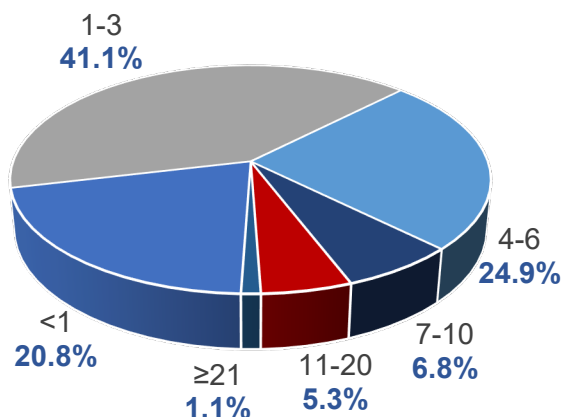
Пол респондентов. Рисунок 3 иллюстрирует распределение участников опроса по половому признаку. Изображение наглядно показывает, что 69% респондентов являются мужчинами, а 31% - женщинами. Это соотношение может отражать культурные особенности Узбекистана, где большинство руководящих должностей традиционно преимущественно занимают мужчины.

Рисунок 3. Пол респондентов



Стаж. Большинство респондентов (41,1%) проработали в текущем отеле от одного до трех лет. Около пятой части (20,8%) работают менее одного года, и сотрудники со стажем от четырех до шести лет составляют 24,9%. В сумме, 61,9% сотрудников проработали в текущем месте до трех лет включительно, и 86,8% — до шести лет включительно. Те, кто проработали от семи до десяти лет, составляют 6,8%, и незначительное количество сотрудников (5,4%) имеют стаж работы от 11 до 20 лет, и только 1,1% работают более 20 лет.

Рисунок 4. Сколько лет работает в этом отеле



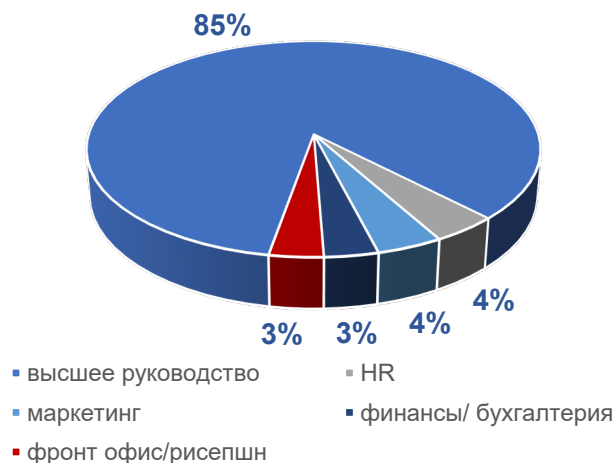
Эти данные могут указывать на частую смену руководящих кадров или, возможно, рост новых предприятий в отрасли. Также, вероятно, это указывает на то, что в гостиничной отрасли Узбекистана преобладают руководящие сотрудники с относительно недолгим стажем работы, что может сигнализировать о молодых и, возможно, менее опытных сотрудниках на руководящих ролях.

Такая тенденция может указывать на потребности в обучении и развитии руководящего состава, а также на необходимость повышения потенциала отелей по разработке стратегии управления и удержания кадров, и, в частности, руководящих кадров.

В контексте тематики опроса стаж работы руководящих сотрудников может быть важным фактором при оценке практик инклюзивности: меньший стаж руководящих кадров может соотноситься с меньшим уровнем осведомленности в отелях или вовлеченности в инклюзивные инициативы.

Роли респондентов. Подавляющее большинство респондентов, составляющее 85%, занимают высшие управленческие должности³. Меньшая часть респондентов представляет специализированный управляющий персонал, такие как управление кадрами (HR) и маркетинг (по 4% каждая), и еще меньше - из числа руководящих сотрудников в сфере финансов/бухгалтерии (3%).

Рисунок 5. Роль респондентов



Такое распределение значимо, поскольку показывает, что большая часть отзывов и собранных данных в опросе исходит от лиц, обладающих правом принимать решения, что может предоставить более достоверную информацию о стратегических и операционных практиках. Точки зрения респондентов особенно ценны при рассмотрении вопросов реализации инициатив по инклюзивности в секторе гостеприимства.

Необходимо также отметить важность проведения будущих исследований среди более широкого круга сотрудников отелей, включая сотрудников среднего и начального уровня, для получения более целостного представления об инклюзивности на рабочем месте. Это необходимо чтобы разрабатываемые инициативы по инклюзивности были направлены не только на меры исходящие от руководства к линейному персоналу, но также чтобы они отвечали потребностям и опыту сотрудников на всех уровнях, и чтобы способствовали созданию действительно инклюзивной среды.

³ Чаще всего, в числе ролей респондентов, относящихся к высшему руководящему составу отелей, указывались следующие должности:

администратор, генеральный директор, генеральный менеджер, главный администратор, управляющий делами, директор, заместитель директора, менеджер, менеджер по обеспечению и развитию, менеджер по обучению и развитию, операционный директор, операционный менеджер, руководитель, учредитель (участвует в управлении), учредитель/директор

III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

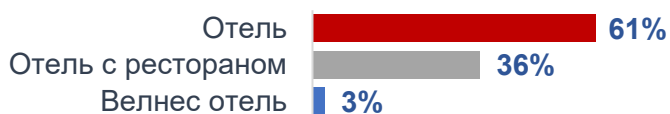
3.1. Вид отеля

Основная часть отелей (61%) — это обычные отели без дополнительных услуг, таких как велнес-центры или рестораны. Отели с рестораном составляют 36% от общего числа, что подчеркивает их важность диверсификации гостиничных услуг. Велнес-отели, составляющие всего 3%, представлены в меньшинстве и сконцентрированы в городе Ташкенте, а также Ташкентской, Андижанской и Самаркандской областях.

Такое распределение типов отелей может указывать на потенциальные направления развития для усиления инклюзивных практик. В частности, возможно, поскольку велнес-отели часто ассоциируются с более высоким уровнем сервиса и индивидуальным подходом к клиенту, низкая доля таких учреждений может предполагать возможности для роста в этом сегменте рынка.

Для повышения уровня инклюзивности, отели с ресторанами и велнес-центрами могут рассмотреть возможности расширения своих услуг и разрабатывать специализированные программы, направленные на обслуживание людей с различными потребностями и материальными возможностями, учитывая, что такие услуги могут быть особенно привлекательными для гостей с физическими ограничениями. Это может включать повышение доступности помещений, предложение специальных меню или улучшение условий для отдыха и укрепления здоровья (лечебная физкультура, кинетотерапия (ЛФК), и др.).

Рисунок 6. Вид отеля



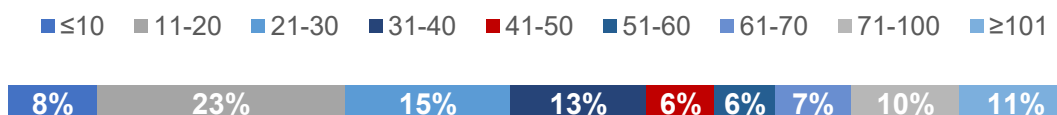
3.2. Номерной фонд

Большинство отелей имеют относительно малое количество номеров, с 59% отелей, имеющих до 40 номеров, и 65% - до 50 номеров. Это указывает на преобладание небольших отелей, которые могут предоставлять более индивидуализированные услуги.

Также стоит отметить, что отели с более крупным номерным фондом, такие как от 61 до 70 номеров (7%) и более 100 номеров (11%), составляют наименьшую долю рынка. Это может указывать на возможность роста для крупных отелей или на существующую концентрацию туристического спроса в определенных регионах или вокруг определенных предложений.

В контексте инклюзивности, малые и средние отели могут столкнуться с ограничениями в ресурсах для разработки и внедрения комплексных программ доступности и инклюзивности по сравнению с крупными брендовыми отелями, в которых инклюзия, как правило, является частью внутренней политики и маркетинговой стратегии, и которые могут иметь больше средств и возможностей для инициатив в сфере инклюзии. С другой стороны, меньшие отели могут предложить более персонализированный подход и создать инклюзивную атмосферу, что может стать их конкурентным преимуществом.

Рисунок 7. Номерной фонд

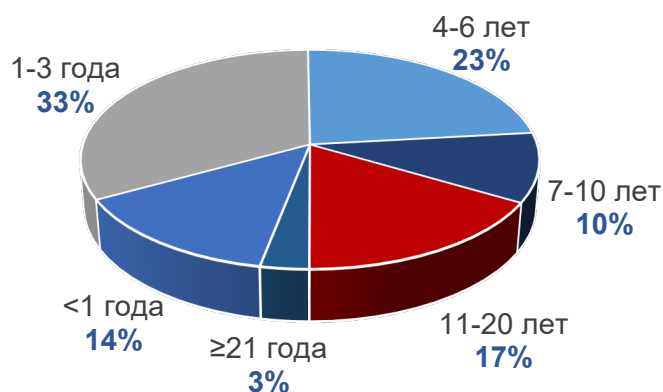


3.3. Продолжительность существования отеля

Почти половина (47%) отелей открыты менее 3 лет назад, а больше трети отелей (33%) проработали от 4 до 10 лет, что свидетельствует о том, что значительная часть отелей страны состоит из новых заведений.

Эти данные свидетельствуют о недавнем росте сектора гостеприимства Узбекистана. Тот факт, что большинство отелей существуют совсем недавно может указывать на быстрое развитие данной сферы, а также на большие возможности для внедрения современных практик управления и инклюзивных стандартов. Также, это может означать, что руководство данных отелей может быть расположено, к внедрению инноваций и изменений, включая улучшение доступности и условий для людей с ограниченными возможностями.

Рисунок 8. Продолжительность существования отеля



IV. ИНФОРМАЦИЯ О СОТРУДНИКАХ

4.1. Уровень образования

Заданные вопросы:

Руководство: Каков требуемый уровень образования для руководства отеля?

К руководству относятся: генеральный менеджер, руководители направлений/управлений, их помощники, и владельцы, если они непосредственно участвуют в деятельности отеля.

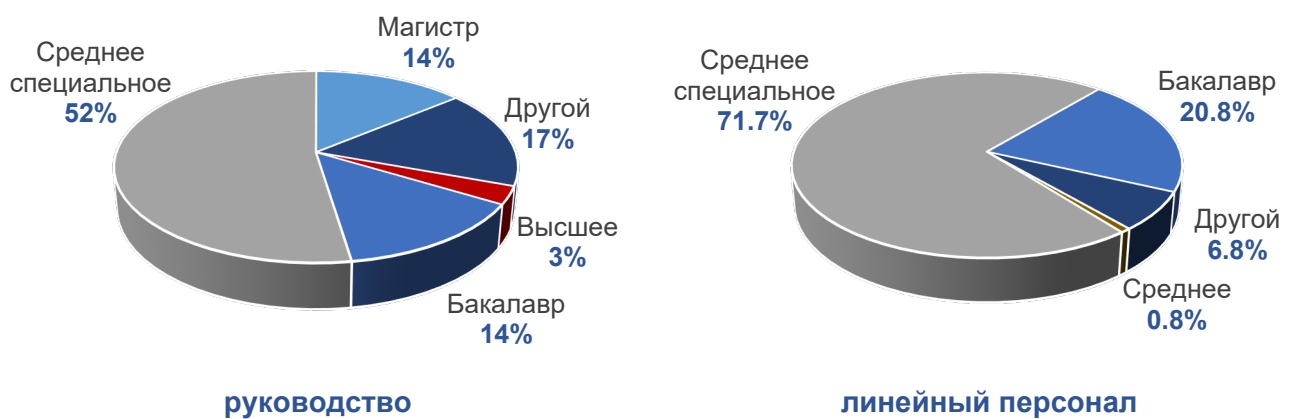
Линейный персонал: Каков требуемый уровень образования для линейного персонала?

К линейному персоналу относятся: сотрудники ресепшн, горничные, сотрудники пищевого обслуживания (официанты, бармены, повара и кухонный персонал, работающий в ресторанах, барах и обслуживании номеров), и персонал по общему обслуживанию.

Для руководящего состава наиболее часто требуемым уровнем образования является среднее специальное образование (52%), за ним следует магистратура и степень бакалавра (по 14%). Для линейного персонала преобладает требование о наличии среднего специального образования (71.7%). Требование об обладании степени бакалавра также представляет достаточно заметную долю (20.8%), что указывает на то, что нередко встречаются отели, где для принятия на многие позиции одного только среднего специального образования недостаточно, и требуется высшее образование.

Подобное распределение может указывать на различные требования к образовательному уровню в зависимости от роли в отеле. В то время как для управленческих позиций ценится более широкий спектр образования, включая высшие степени, для линейного персонала достаточно среднего специального образования, что отражает их роль в более практических и специализированных задачах.

Рисунок 9. Уровень образования



4.2. Специальность по образованию

Заданные вопросы:

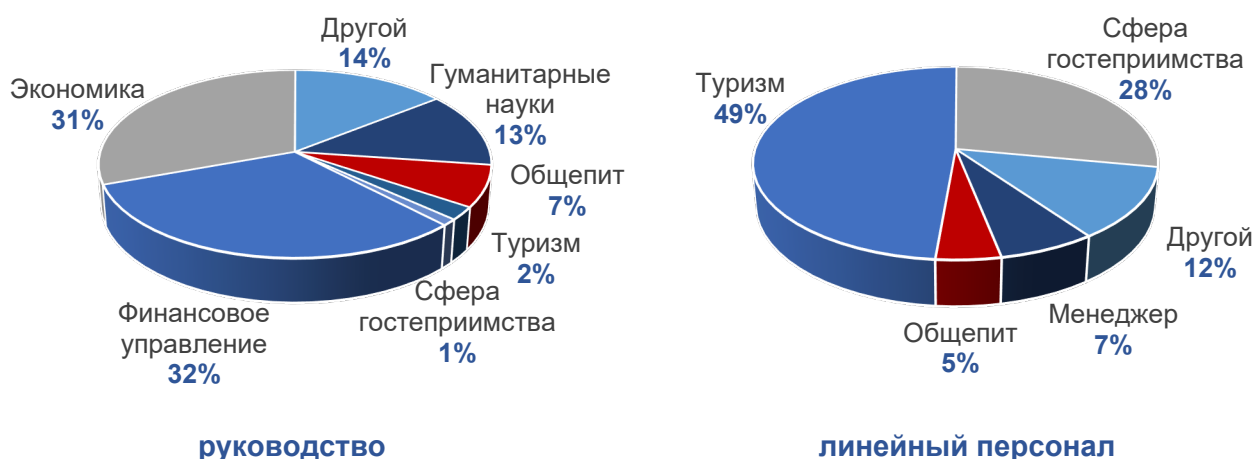
Руководство: Какую специальность по образованию чаще всего имеют руководители вашего отеля?

Линейный персонал: Какую специальность по образованию чаще всего имеет линейный персонал вашего отеля?

Среди руководящего состава наибольшая доля (32%) имеет образование в области финансового управления, следом идут специалисты в области экономики (31%). Это указывает на то, что знаниям и навыкам в сфере экономики и финансов руководящего состава отелей придается большое значение, что может свидетельствовать о понимании того факта, что правильное управление бизнесом зависит от навыков по расставлению приоритетов в управлении и распределению ресурсов предприятия.

В то же время, среди линейного персонала самая большая совокупная доля (77%) имеет образование в области туризма (49%) и в сфере гостеприимства (28%), что свидетельствует о том, что при приеме на работу линейного персонала придается значение наличию навыков, непосредственно необходимых для работы в отеле.

Рисунок 10. Специальность по образованию



4.3. Тренинги и курсы для профессионального роста

Заданный вопрос: Какие тренинги и курсы для профессионального роста отель предоставляет вашим сотрудникам?

Курсы и тренинги, которые наибольшее количество респондентов упоминали как проводимые с частотой **один раз в 1–6 месяцев:**

- Работа с системами бронирования (61%)
- Мягкие навыки и эффективная коммуникация (50%)
- Охрана труда и первая медицинская помощь (50%)
- Лидерство и управление (42%)
- Финансовое управление (39%)
- Языковые навыки для работы с международными гостями (36%)
- Сертификат для профессионалов сферы гостеприимства (34%)
- Мастер-классы с экспертами отельного бизнеса (32%)

Курсы и тренинги, которые наибольшее количество респондентов упоминали как проводимые с частотой **один раз в 1–3 года:**

- Сертификат для профессионалов сферы гостеприимства (54%)
- Мастер-классы с экспертами отельного бизнеса (37%)
- Языковые навыки для работы с международными гостями (34%)
- Экология и устойчивое развитие (34%)
- Стажировки в других отелях и странах (32%)
- Лидерство и управление (31%)
- Финансовое управление (31%)
- Охрана труда и первая медицинская помощь (31%)

Курсы и тренинги, упомянутые как проводимые чаще всего (с частотой один раз в 1–6 месяцев), включают обучение по «работе с системами бронирования», «мягким навыкам и эффективной коммуникации», а также курсы по «охране труда и оказанию первой медицинской помощи». Эти категории обучения непосредственно связаны с повседневной работой в сфере гостеприимства, что подчеркивает значимость непрерывного обучения и развития навыков, необходимых для обеспечения высокого качества услуг, предоставляемых отелями.

С другой стороны, курсы и тренинги, которые проводятся реже (с частотой один раз в 1–3 года), чаще касаются специализированных тем, таких как «сертификат для профессионалов сферы гостеприимства», «мастер-классы с экспертами отельного бизнеса», «языковые навыки для работы с международными гостями», а также «экология и устойчивое развитие». Эти области могут требовать более глубокого погружения и временных затрат, и менее частого обновления знаний, что отражает их более стратегическую направленность по сравнению с ежедневными операционными задачами.

Интересно, что некоторые категории, такие как «лидерство и управление», «финансовое управление», и «охрана труда, и первая медицинская помощь», появляются в обоих перечнях, наиболее часто упоминаемых респондентами, что указывает на их важность как для регулярного, так и для более длительного профессионального развития в индустрии гостеприимства. Это может свидетельствовать о стремлении отелей постоянно обновлять знания сотрудников в этих областях для регулярной осведомленности об изменениях, непосредственно касающихся сферы гостеприимства (законодательство, стандарты, и т. д.). Также стоит подчеркнуть, что из-за специфики формулировки вопроса, связанного с курсами и

тренингами по лидерству и управлению, возможно, участники опроса, преимущественно представляющие руководящий состав, не включали себя в сотрудников, которые проходят обучение по указанным темам. В случае иной постановки вопроса результаты по данной теме, вероятно, оказались бы значительно выше.

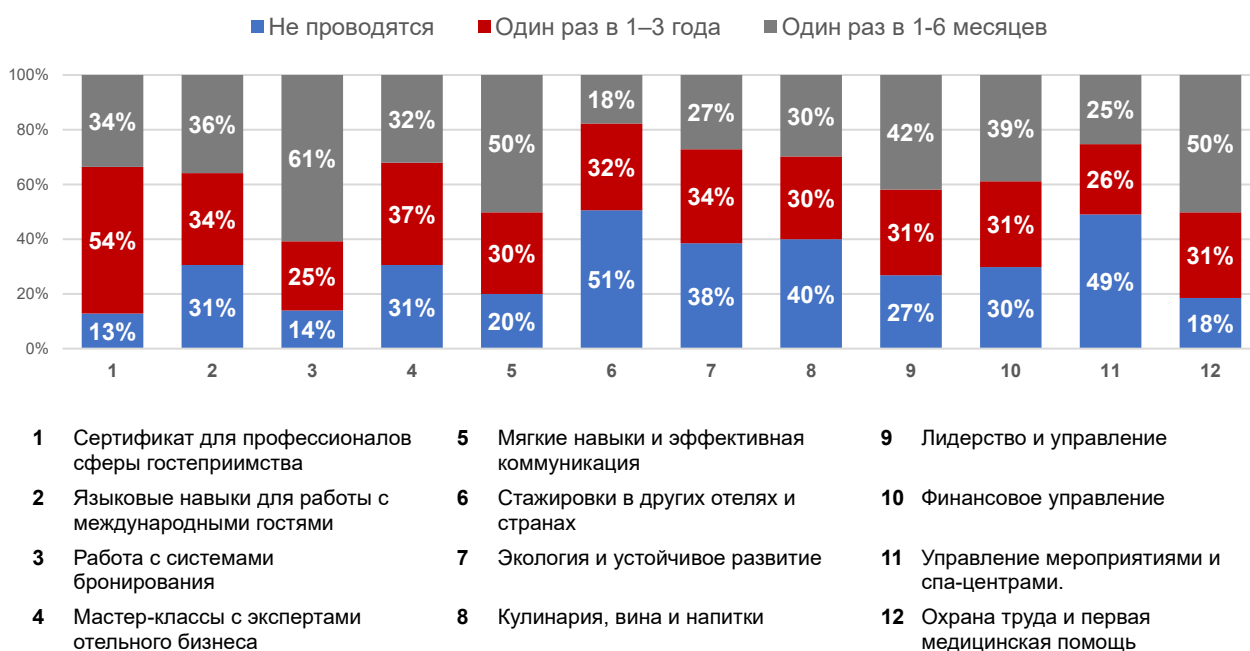
Не менее важно обратить внимание на сферы, в которых обучение не проводится вообще. Эти области остаются неохваченными и могут указывать на потенциальные пробелы в системе обучения, на отсутствие запроса на такого рода знания и навыки со стороны отрасли, или о нехватке ресурсов у отелей для их проведения, а также вероятно, на отсутствие провайдеров обучения по данным направлениям на местном уровне. В то же время, это указывает на возможность внедрения новых программ для улучшения компетенций сотрудников в данных областях.

«Стажировки в других отелях и странах» (51% не проводят вообще) – подобный опыт может быть очень ценным для профессионального развития, но ограниченные возможности или высокая стоимость могут быть препятствиями для его широкого внедрения. Также, низкая частота проведения стажировок в других отелях вероятно может указывать на нежелание делиться опытом и коммерческими секретами с конкурентами.

«Экология и устойчивое развитие» (38% не проводят вообще) – эта тема может быть важна для развития устойчивого туризма и повышения экологической ответственности отелей, но редкость её проведения может указывать на то, что данной теме уделяется недостаточно внимания, и вероятно, существуют недостаточное понимание ее важности.

По всей видимости, отели уделяют больше внимания курсам, направленным на повседневные операционные задачи и непосредственное обслуживание гостей, в то время как более масштабные и стратегические аспекты, такие как «экология и устойчивое развитие», «стажировки в других отелях и странах», всё ещё остаются менее приоритетными. Это может служить сигналом для отрасли о необходимости пересмотра приоритетов в проведении обучающих программ и, возможно, внедрения тренингов по новым направлениям, чтобы удовлетворять как текущие потребности бизнеса, так и предвидеть тренды будущего.

Рисунок 11. Тренинги и курсы для профессионального роста, которые отель предоставляет сотрудникам



4.4. Сотрудники в гендерном разрезе

Заданные вопросы:

Руководство: Сколько мужчин и женщин в вашем отеле занимают руководящие должности? Сколько из них иностранцы?

Линейный персонал: Сколько мужчин и женщин в вашем отеле работают на уровне линейного персонала? Сколько из них иностранцы?

Распределение сотрудников отелей по половому признаку, как среди руководства, так и среди линейного персонала близка к равному.

Таблица 2. Сотрудники в гендерном разрезе, абсолютные цифры

Категория	мужчины	из них иностранцы	женщины	из них иностранки	Всего
Руководство	876	58	655	23	1 531
Линейный персонал	3 599	50	3 239	37	6 838
Итого	4 475	108	3 894	60	8 369

Близкая к балансу картина наблюдается и среди иностранных граждан, работающих в отелях на уровне линейного персонала. В то же время среди иностранцев, работающих в руководящем составе отелей наблюдается дисбаланс, и в данной категории большинство составляют женщины. Вероятно, данную тенденцию можно объяснить наблюдающимся в последнее время «импортом» сотрудников руководящего уровня в таких направлениях как HR, продажи и маркетинг.

Рисунок 12. Сотрудники в гендерном разрезе, %



4.5. Возраст сотрудников

Заданный вопрос: для каждой из категории сотрудников отметьте основной возрастной диапазон.

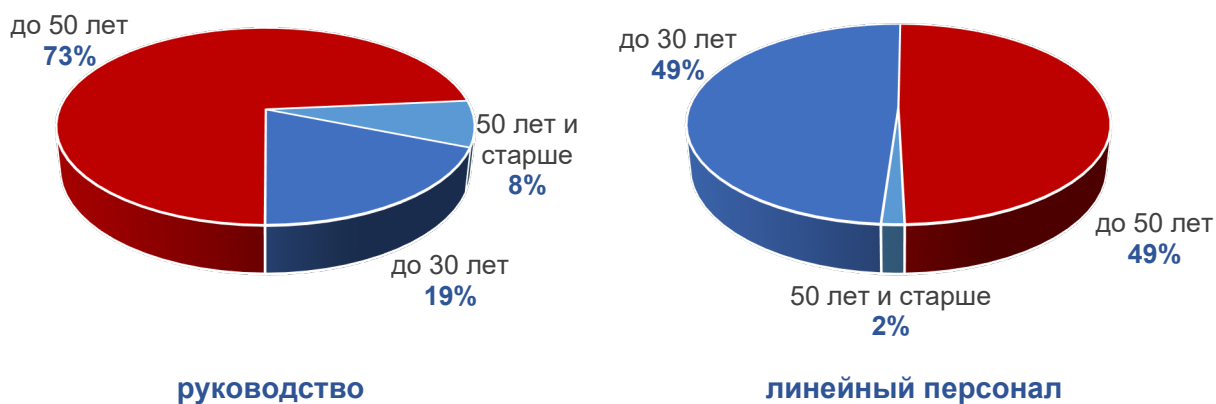
Основная масса работников — как руководящего, так и линейного персонала — состоит из людей моложе 50 лет. Среди руководителей, 73% сотрудников находятся в возрастной категории до 50 лет, 19% — младше 30 лет, и лишь небольшая доля (8%) — это сотрудники в возрасте 50 лет и старше.

Среди линейного персонала почти равное распределение между возрастными группами до 30 лет и до 50 лет (49% в каждой категории), при этом сотрудников в возрасте 50 лет и старше всего 2%, что, возможно, объясняется тем, что специфика работы линейного персонала бывает физически непростой для сотрудников старших возрастных категорий.

Такая возрастная структура может говорить о динамичности и потенциале к росту в сфере гостеприимства Узбекистана, поскольку большинство работников находятся в возрасте активной профессиональной деятельности.

Молодой и активный состав руководителей может указывать на открытость к новым идеям и инновациям, в том числе международным трендам, что благоприятно для внедрения и развития инклюзивных практик.

Рисунок 13. Возраст сотрудников



4.6. Средний стаж сотрудников

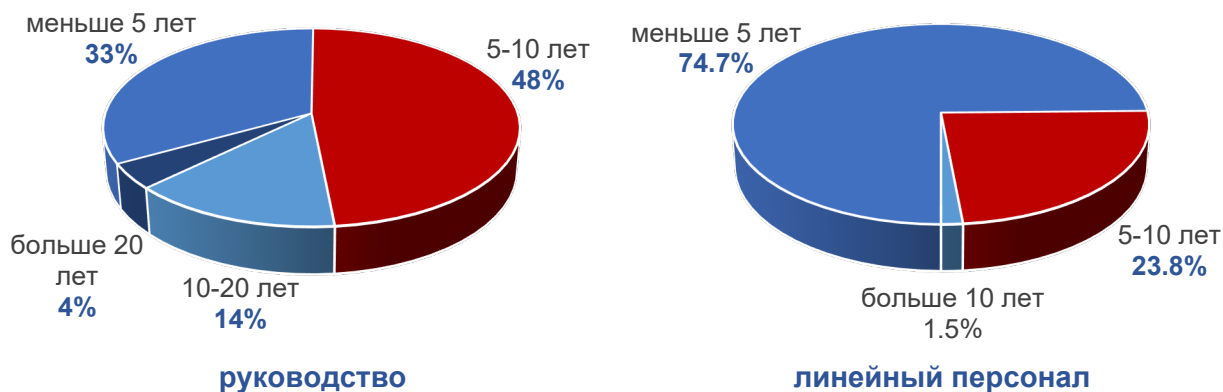
Заданный вопрос: для каждой категории сотрудников выберите средний стаж работы сотрудников в нынешней должности.

Большинство руководящего персонала (48%) имеют стаж работы от 5 до 10 лет, что может свидетельствовать об опыте и стабильности в управленческих кадрах. Около трети (33%) руководителей проработали на данный момент менее 5 лет, что может указывать на наличие свежих идей и подходов в руководстве отелей, а также это может быть связано с тем, что большинство отелей существуют недавно. Относительно меньшее количество руководителей (14%) имеют стаж работы от 10 до 20 лет, и лишь небольшая доля (4%) состоит из очень опытных руководителей, проработавших более 20 лет.

Среди линейного персонала картина иная: подавляющее большинство (74.7%) имеют стаж работы менее 5 лет, что может отражать быстрое обновление персонала в этих ролях, а также о свежем притоке персонала в пост-пандемический период. Сотрудники со стажем от 5 до 10 лет составляют 23.8%, а те, кто работают более 10 лет, составляют всего 1.5%.

Эти данные могут указывать на различные карьерные траектории в секторе гостеприимства: руководители, возможно, стремятся к более долгосрочной карьере и росту внутри одного отеля или сети, в то время как линейный персонал чаще переходит из одного места работы в другое, вероятно, в поисках лучших условий труда и оплаты или возможностей для развития. Данная тенденция также может подчеркивать необходимость создания стратегий удержания сотрудников и возможностей для карьерного роста, чтобы способствовать более стабильной и опытной рабочей силе.

Рисунок 14. Средний стаж сотрудников



4.7. Уволенные сотрудники

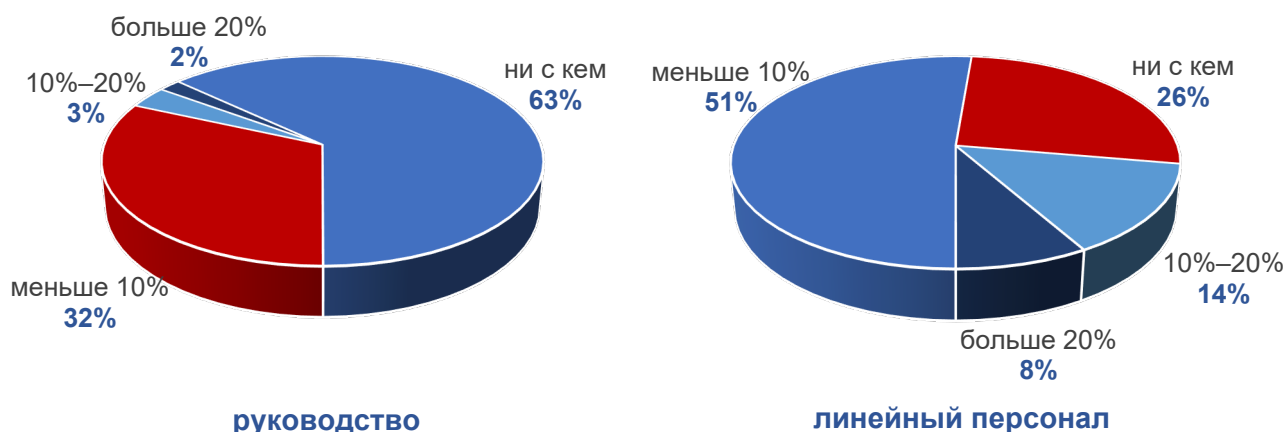
Заданный вопрос: назовите количество сотрудников, с кем были прекращены трудовые отношения в каждой категории за последний год.

В категории руководства большинство (63%) **не сталкивалось** с прекращением трудовых отношений за последний год, что может свидетельствовать о стабильности в управлении отелями. В категории линейного персонала, о том, что менее чем с 10% сотрудников были прекращены трудовые отношения отметил 51% респондентов, что является еще одним подтверждением того, что в этой категории наблюдается частая смена кадров.

Треть респондентов (32%) отметили, что в категории руководящего состава, с менее чем 10% их сотрудников были прекращены трудовые отношения, что может указывать на относительную устойчивость в этом сегменте.

Эти результаты могут свидетельствовать о важности разработки стратегий по управлению персоналом и удержанию кадров, особенно в линейных позициях, чтобы уменьшить стоимость переподготовки и потери производительности из-за частой смены кадров. Они также могут служить показателем потребности в улучшении условий труда и карьерных перспектив для сотрудников отелей.

Рисунок 15. Сотрудники, с кем были прекращены трудовые отношения



V. РАВЕНСТВО И ИНКЛЮЗИЯ

5.1. Равенство возможностей для сотрудников мужского и женского пола

Заданный вопрос: предоставляет ли ваш отель равные возможности сотрудникам мужского и женского пола?

Подавляющее большинство опрошенных руководителей отелей (95%) считают, что их отель предоставляет равные возможности сотрудникам мужского и женского пола. Однако 4% респондентов затруднились с ответом, и 2% ответили отрицательно.

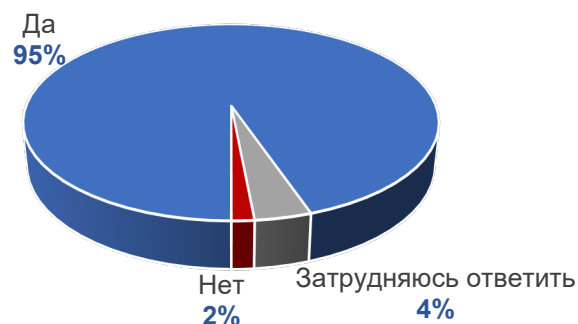
Также, из 8 респондентов, затруднившихся с ответом, 5 были мужчинами, а 3 — женщинами. Те, кто ответил "Нет", состояли только из мужчин (4 ответивших). Эта небольшая доля неуверенности среди респондентов может указывать на потенциальные неявные предвзятости или на существование некоторых преград, которые не всегда очевидны или обсуждаются открыто.

Тот факт, что некоторые мужчины ответили, что равенство возможностей не предоставляется, может быть индикатором конкретных случаев неравенства, которые они наблюдали.

Отсутствие женщин среди тех, кто ответил "Нет", возможно свидетельствует о том, что женщины либо действительно чувствуют равенство возможностей, либо предпочитают не выражать своё недовольство в рамках данного опроса.

В целом, эти данные могут послужить отправной точкой для дальнейшего анализа и разработки целенаправленных программ по улучшению равенства и инклюзивности в сфере гостеприимства Узбекистана. Это также может стать побудительным моментом для проведения более глубоких исследований в сфере гендерного равенства и разработки стратегий для устранения любых существующих или воспринимаемых барьеров.

Рисунок 16. Равенство возможностей для мужчин и женщин



	мужчины	женщины	всего	%
Затрудняюсь ответить	5	3	8	4%
Нет	4	0	4	2%

5.2. Преграды для сотрудников женского пола

Заданный вопрос: какие есть преграды для сотрудников женского пола в сфере гостеприимства? Отметьте, насколько вы согласны со следующими утверждениями.

Стереотипы и предвзятость к женщинам в руководящих должностях и «мужских» профессиях: данные опроса могут указывать на то, что подавляющее большинство (71%) руководящего состава отелей не склонны признать наличие гендерных стереотипов в отрасли, что может быть связано как с неосведомлённостью о существующих предвзятых взглядах, так и с культурной нормализацией гендерных ролей. Меньшинство (8%), которое признает существование преград, вероятно, сталкивается с ними на практике, что показывает наличие разрыва в восприятии гендерных вопросов среди сотрудников сферы.

Неопределенность в ответе пятой части (21%) респондентов может свидетельствовать о том, что вопросы гендерного равноправия являются сложными и многогранными, и не каждый сотрудник чувствует уверенность или компетентность в этих вопросах. Это может говорить о необходимости более глубокой информационной работы и обучения персонала по вопросам гендерной чувствительности и равенства.

Рисунок 17. Восприятие наличия преград для сотрудников женского пола в сфере гостеприимства



Недостаток обучения и возможностей для профессионального развития для женщин: полученные результаты могут говорить о том, что среди большинства (67%) руководящего состава сферы гостеприимства существует убеждение о равенстве возможностей для обучения и профессионального роста независимо от пола.

Однако тот факт, что некоторые (14%) участники исследования согласны с данным утверждением, указывает всё же на то, что данная проблема существует и есть понимание данной проблемы со стороны руководства некоторых отелей. Неопределенность в ответе почти пятой части (19%) респондентов вероятно свидетельствует об отсутствии программ обучения и профессионального развития в определенном сегменте отелей.

Неравновесие между работой и личной жизнью, особенно для женщин с детьми. Отсутствие мер по поддержке для работающих матерей (гибкий график, и т. д.): результаты опроса могут указывать на то, что в индустрии гостеприимства в Узбекистане существование проблемы совмещения работы и ухода за детьми для женщин не признается в полной мере. Это может быть связано с культурными и социальными нормами, которые

традиционно возлагают на женщин большую часть обязанностей по уходу за семьёй вне зависимости от того, работают они или нет.

Неопределённость в ответах почти пятой части участников опроса (21%) может говорить о том, что вопрос требует более детального рассмотрения. Например, может существовать недостаточное понимание того, как внутренние программы и политики по поддержке работающих матерей влияют на их производительность и лояльность.

Признание проблемы более чем пятой частью (22%) респондентов может отражать реальное положение вещей для определенного сегмента отелей, в которых, скорее всего, респонденты напрямую сталкивались с подобной проблемой. Это также подчеркивает важность создания в отрасли надлежащих условий, способствующих достижению баланса между профессиональными обязательствами и семейной жизнью, особенно для женщин с детьми.

Неравные условия труда и оплаты для мужчин и женщин: высокая доля несогласия с утверждением может говорить о том, что в сфере гостеприимства страны вопрос гендерного неравенства в заработной плате и условиях работы не является явно выраженной, по крайней мере в сознании большинства руководителей отелей, участвовавших в опросе. Это может быть связано с тем, что гендерные различия в оплате и условиях труда не всегда очевидны или они могут быть сглажены общими стандартами отрасли.

Тем не менее нельзя игнорировать мнение тех, кто согласен с утверждением, хоть они и составляют меньшинство (8%), так как оно свидетельствует о возможном существовании недостаточно заметного или признанного гендерного неравенства. Так, женщины могут сталкиваться с неочевидными формами дискриминации, которые трудно выявить и доказать, например, с непрямым влиянием стереотипов на решения по назначению на должность, карьерному росту или оплате труда.

Тот факт, что 17% респондентов затруднились ответить, может отражать сложность вопроса, неоднозначность условий труда в разных отелях или нехватку информации для обоснованного ответа респондентов. Это также может говорить о неопределенности в существующей политике и практиках отелей в области равенства.

5.3. Сотрудники с ограниченными возможностями

Заданный вопрос: работают ли в вашем отеле сотрудники с ограниченными возможностями?

Только 5.7% подтвердили наличие сотрудников с ограниченными возможностями в своих учреждениях.

Это может служить свидетельством того факта, что сфера гостеприимства в Узбекистане всё ещё мало адаптирована к потребностям людей с ограниченными возможностями, как в плане трудоустройства, так и с точки зрения создания инклюзивной рабочей среды.

Также это может указывать на потенциальные препятствия, стоящие на пути внедрения инклюзивных практик, включая недостаточное информирование руководителей отелей о важности и положительных аспектах инклюзивности и соблюдения прав человека, ограничения в ресурсах или нормативной базе для обеспечения необходимых условий труда.

Данные цифры подчеркивают важность повышения осведомленности и разработки целенаправленных программ и стратегий для улучшения доступности и создания равных возможностей для всех потенциальных сотрудников в отрасли гостеприимства. Это может включать в себя как адаптацию физической инфраструктуры, так и предоставление специализированных тренингов для персонала и поддержки людей с ограниченными возможностями в реализации профессиональной деятельности.

Рисунок 18. Наличие сотрудников с ограниченными возможностями



5.4. Доступность рабочей среды для сотрудников с ограниченными физическими возможностями

Заданный вопрос: обеспечена ли полная доступность и удобство рабочих пространств (включая лифты, пандусы и санузлы) для сотрудников с ограниченными физическими возможностями?

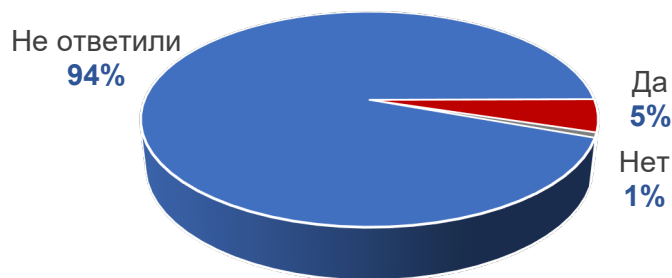
Подавляющее большинство опрошенных руководителей отелей (94%) не ответили на вопрос об обеспечении полной доступности и удобства рабочих пространств для сотрудников с ограниченными физическими возможностями, что включает лифты, пандусы и санузлы. Только 5% ответили утвердительно, и 1% — отрицательно.

Эти данные могут указывать на недостаточное внимание к потребностям сотрудников с ограниченными возможностями в отелях Узбекистана. Большое количество не ответивших на вопрос может свидетельствовать о нежелании ответить, либо о недостаточной информированности руководства отелей о состоянии доступности своих учреждений или об отсутствии чёткой политики в этом направлении.

Утвердительные ответы могут свидетельствовать, что хотя некоторые отели начали внедрять меры по обеспечению доступности, в целом по сектору это ещё не стало общепринятой практикой. Отрицательный ответ, пусть и составляющий меньшинство, явно подчеркивает существование барьеров для трудоустройства и комфортной работы людей с ограниченными возможностями в некоторых отелях.

Эти результаты подчеркивают необходимость более активных действий со стороны отельеров и регуляторов для улучшения условий труда и создания более инклюзивной рабочей среды. Это может включать в себя разработку и внедрение стандартов доступности, а также проведение обучающих программ для повышения осведомленности и компетенции персонала в вопросах инклюзии.

Рисунок 19. Доступность рабочей среды для сотрудников с физическими ограничениями



5.5. Специальные ресурсы или инициативы для сотрудников с ограниченными физическими возможностями

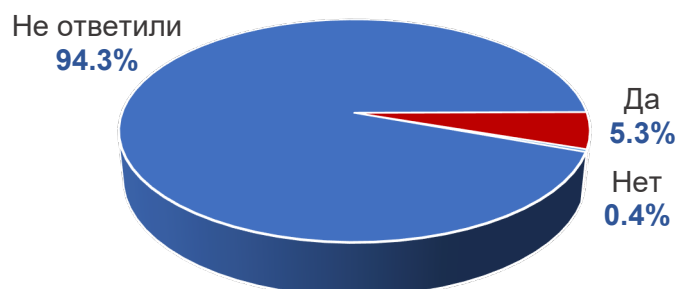
Заданный вопрос: имеет ли отель специальные ресурсы или инициативы, направленные на поддержку сотрудников с ограниченными физическими возможностями?

94.3% руководителей отелей не ответили на вопрос о наличии специальных ресурсов или инициатив для поддержки сотрудников с ограниченными возможностями. Только 5.3% ответили, что такие ресурсы или инициативы есть, в то время как 0.4% отметили их отсутствие.

Эти данные могут свидетельствовать, что тема поддержки сотрудников с ограниченными возможностями ещё не получила широкого распространения в сфере гостеприимства Узбекистана.

Большое количество руководителей, которые не ответили на вопрос, может указывать на неосведомленность о данной теме или на отсутствие четко определенных программ инклюзии в их отелях. Тот факт, что очень маленький процент опрошенных подтвердил наличие таких ресурсов, подчеркивает необходимость разработки и внедрения конкретных мер и программ, направленных на улучшение рабочих условий и поддержки сотрудников с особыми потребностями.

Рисунок 20. Специальные ресурсы или инициативы для сотрудников с физическими ограничениями

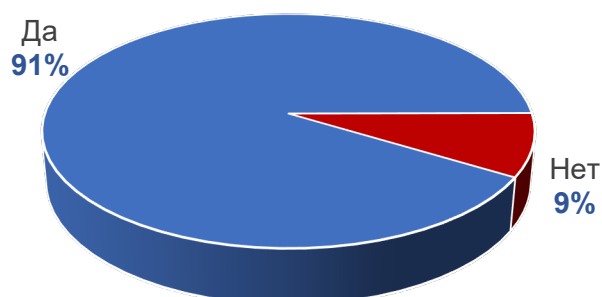


5.6. Доступность номеров и общественных зон для гостей с физическими ограничениями

Заданный вопрос: обеспечена ли доступность и комфортность номеров и общественных зон для гостей с ограниченными физическими возможностями?

Подавляющее большинство отелей в Узбекистане (91%) утверждают, что их номера и общественные зоны обустроены для гостей с ограниченными физическими возможностями. Подобное подавляющее большинство отелей, давших положительный ответ может указывать на достаточно высокую степень понимания важности аспектов доступности инфраструктуры для клиентов. Также это может быть показателем того, что отели стремятся поддерживать имидж как инклюзивных и гостеприимных заведений для всех категорий туристов.

Рисунок 21. Доступность номеров и общественных зон для гостей с физическими ограничениями



5.7. Удобство информации об отеле для гостей с физическими ограничениями

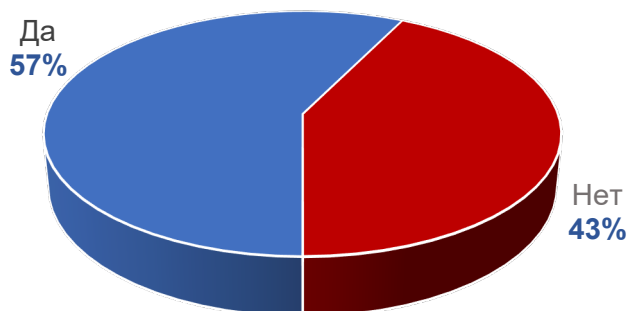
Заданный вопрос: удобна ли информация об отеле для гостей с ограниченными физическими возможностями?

(например, для гостей нарушениями зрения наличие аудиоролика или возможность выбора размера шрифта на вебсайте отеля и/ли рекламные брошюры на шрифте Брайля)

57% руководителей отелей в Узбекистане считают информацию об отеле удобной для гостей с ограниченными физическими возможностями. Однако, почти половина (43%) не согласны с этим утверждением, что свидетельствует о значительном разрыве в восприятии доступности информации в отелях.

Такое распределение может свидетельствовать о различном уровне осведомленности и разнообразии практик в отношении инклюзивности в секторе гостеприимства. При этом тот факт, что значительная доля отелей не считают свои услуги удобными для людей с ограниченными возможностями, может указывать на потребность в дополнительных усилиях по адаптации и улучшению условий.

Рисунок 22. Удобство информации об отеле для гостей с физическими ограничениями

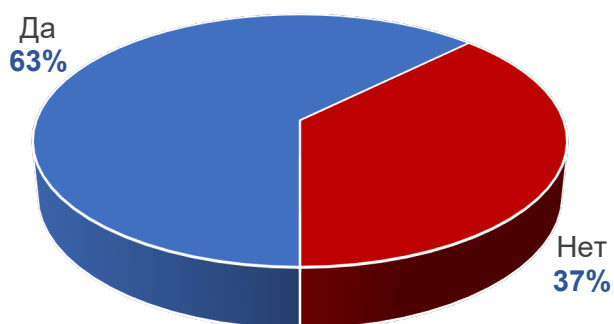


5.8. Условия для гостей с физическими ограничениями чтобы оставлять отзывы

Заданный вопрос: созданы ли условия для гостей с ограниченными физическими возможностями (например, для с нарушениями зрения, слухового и речевого аппарата и т. д.) чтобы оставлять отзывы и предложения по услугам отеля?

63% опрошенных руководителей отелей сообщили о том, что у них созданы условия для гостей с ограниченными физическими возможностями, для получения отзывов об услугах отеля, в то время как 37% опрошенных указали на отсутствие таких условий.

Рисунок 23. Условия для гостей с физическими ограничениями чтобы оставлять отзывы



VI. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Осведомленность об инклюзивности. Из результатов опроса явственно следует, что среди руководства отелей существует осведомленность по тематике инклюзивной среды в отелях, прежде всего с точки зрения привлекательности их отелей для гостей. Данные опроса также свидетельствуют о том, что большинство респондентов считают, что отели прилагают усилия для обеспечения равных возможностей для всех, независимо от гендерных, возрастных, физических и других личных особенностей.

Гендерное равенство. Проведенный опрос показывает, что подавляющее большинство руководителей отелей убеждены в наличии равных возможностей для сотрудников обоих полов, однако наблюдается недостаточная осведомленность о реальном положении вещей, включая стереотипы и предвзятость в отношении женщин в руководящих должностях и неравенство в обучении и профессиональном развитии. Несмотря на внешние проявления гендерного равенства, существуют неявные барьеры, требующие дополнительных исследований и целенаправленных программ по повышению гендерной чувствительности и устранению дискриминации. Это показывает необходимость глубокого анализа гендерных вопросов в отрасли и разработки стратегий для обеспечения подлинного равенства, что в итоге будет способствовать созданию более инклюзивной и производительной рабочей среды. Поддержка гендерного равенства требует активных усилий как со стороны руководства, так и всего персонала, направленных на создание инклюзивной и уважительной рабочей среды.

Интеграция лиц с ограниченными возможностями. Более пристального внимания требует ситуация с трудоустройством и поддержкой лиц с ограниченными возможностями в отелях. Недостаточная интеграция таких сотрудников и отсутствие специализированных ресурсов или инициатив для их поддержки указывают на существенные недостатки в инклюзивной политике среди отелей. Необходимо направить усилия на содействие отелям в разработке и внедрении конкретных мер, нацеленных на улучшение доступности рабочих мест и создание поддерживающей среды.

Адаптация инфраструктуры и доступность информации. Несмотря на то, что большинство отелей указали о том, что их помещения адаптированы под нужды гостей с физическими ограничениями, результаты исследования указывают на необходимость дальнейшего улучшения условий доступности. Важными аспектами являются не только физическая адаптация инфраструктуры (лифты, пандусы, санузлы), но и доступность информации в различных форматах для людей с нарушениями зрения и слуха.

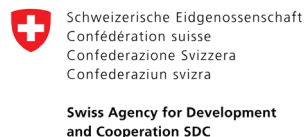
Обучение и профессиональное развитие сотрудников. Результаты опроса свидетельствуют о понимании отелей необходимости обучать сотрудников для улучшения качества услуг и операционной эффективности. Наибольший акцент делается на тренинги по мягким навыкам, работе с системами бронирования и языковым курсам, что отвечает текущим операционным потребностям отелей. Вместе с тем собранные данные подчеркивают важность расширения обучающих программ, в частности курсы по обмену опытом и знаниями среди отельеров. Дальнейшая диверсификация разнообразия предлагаемых программ обучения будет способствовать формированию более компетентного и гибкого персонала, способного адаптироваться к меняющимся условиям рынка и повышать уровень услуг в сфере гостеприимства в целом. Программы обучения должны учитывать специфические потребности всех групп сотрудников, включая лиц с ограниченными возможностями.

В целом анализ текущего состояния и практик инклюзивности в секторе гостеприимства Узбекистана свидетельствует не только о положительных тенденциях, но также о многочисленных вызовах, требующих системного подхода к их решению. Дальнейшее улучшение инклюзивности предприятий отрасли не только поспособствует созданию более открытой и доступной среды для сотрудников и гостей, но также становится важным фактором для устойчивого развития отрасли, укрепления ее конкурентоспособности и привлекательности на международном уровне. Создание инклюзивной культуры требует активных усилий со стороны руководства отелей, разработки целевых программ и стратегий, а также внедрения инновационных решений для обеспечения равных возможностей и доступности для всех.

Кроме того, в продвижении инклюзии в отрасли имеет исключительную важность активная роль государства. Это включает разработку и внедрение нормативных актов и мер поддержки, направленных на устранение гендерных барьеров и стимулирование создания равных возможностей в сфере гостеприимства.

Важным шагом в этом направлении стало принятие Постановления Президента Республики Узбекистан «О мерах по развитию инфраструктуры безбарьерного туризма и его стимулированию в Республике Узбекистан» №ПП-20 от 12.01.2024 г., который закрепляет обязательства отелей по обеспечению доступности своих услуг для всех категорий населения, включая людей с ограниченными возможностями. Документ предусматривает ряд мер, направленных на улучшение физической доступности отелей, обучение персонала основам инклюзивного обслуживания и внедрение специальных услуг для гостей с особыми потребностями. Такие меры являются ключевыми для создания равных условий для всех клиентов сектора гостеприимства и должны способствовать его дальнейшему развитию в духе инклюзии, толерантности и равноправия.

VII. ПРИЛОЖЕНИЕ: Вопросник



Швейцариянинг “Ўзбекистонда профессионал таълим ислоҳотини қўллаб-қувватлаш” лойиҳаси |
Швейцарский проект «Поддержка реформ профессионального образования в Узбекистане»

Меҳмонхона соҳасида касбий тайёргарлик ва инклюзив амалиётлар |
Профессиональная подготовка и инклюзивные практики в сфере гостеприимства

ОТЕЛЬЕРЛАР УЧУН СЎРОВНОМА | ВОПРОСНИК ДЛЯ ОТЕЛЬЕРОВ

Тўлдириш учун кетадиган вақт: тахминан **10 дақиқа**. | Необходимое время для заполнения: около **10 минут**.

Сўровномани **компьютер орқали** тўлдириш тавсия этилади, лекин планшет ёки мобил телефонда ҳам тўлдиришингиз мумкин. | Вопросник желательно заполнять в браузере **на компьютере**, однако можно и на планшете или мобильном телефоне.

1. Сўровномани тўлдириш тили | Язык заполнения вопросника

Тилни танланг | Выберите язык

- Ўзбек тили
- Русский язык

1-бўлим: Умумий маълумот**2. Туғилган санангизни киритинг**

(Намуна: 28.11.1987)

3. Жинсингизни белгиланг

Керакли вариантни танланг

- Аёл
- Эркак

4. Худуд

Илтимос, танланг

- Тошкент шаҳри
- Қорақалпоғистон Республикаси
- Андижон вилояти
- Бухоро вилояти
- Жиззах вилояти
- Қашқадарё вилояти
- Навоий вилояти
- Наманган вилояти
- Самарқанд вилояти
- Сурхондарё вилояти
- Сирдарё вилояти
- Тошкент вилояти
- Фарғона вилояти
- Хоразм вилояти

5. Шаҳар

Шаҳар номини киритинг (Тошкент шаҳрида - туман номини киритинг)

Раздел 1: Общие сведения**2. Укажите свою дату рождения**

(Например: 28.11.1987)

3. Укажите свой пол

Выберите нужный вариант

- Женщина
- Мужчина

4. Регион

Пожалуйста, выберите

- Ташкент
- Республика Каракалпакстан
- Андижанская область
- Бухарская область
- Джизакская область
- Кашкадарьинская область
- Навоийская область
- Наманганская область
- Самаркандская область
- Сурхандарьинская область
- Сырдарьинская область
- Ташкентская область
- Ферганская область
- Хорезмская область

5. Город

Впишите город (в Ташкенте - район города)

6. Меҳмонхонангизнинг номи

Номини киритинг

7. Меҳмонхонагизнинг турини белгиланг

Керакли вариантни танланг

- Меҳмонхона
- Ресторанли меҳмонхона
- Велнес меҳмонхонаси (велнес отель/wellness hotel)

8. Меҳмонхонангиз қайси йилда ташкил этилган?

Меҳмонхонангиз очилган санани белгиланг (аниқ санасини эслай олмасангиз, тахминан белгиланг)

9. Меҳмонхонангизнинг хоналар фонди

Меҳмонхонангиздаги хоналар сонини киритинг

10. Лавозимингизни киритинг

Меҳмонхонангиздаги ўз лавозимингизни ёзинг

11. Бу меҳмонхонада қайси йилдан бери ишлайсиз?

Меҳмонхонада сиз ишлаб бошлаган санани белгиланг (аниқ санасини эслай олмасангиз, тахминан белгиланг)

6. Название отеля

Впишите название

7. Укажите вид вашего отеля

Выберите нужный вариант

- Отель
- Отель с рестораном
- Велнес отель (wellness hotel)

8. В каком году открылся отель?

Выберите дату (если не помните точную дату, выберите примерно)

9. Номерной фонд отеля

Впишите количество номеров в отеле

10. Назовите свою должность

Впишите свою должность в отеле

11. С какого года работаете в этом отеле?

Выберите дату, когда вы начали работать в данной гостинице (если не помните точную дату, выберите примерно)

2-бўлим: Таълим даражаси ва касбий тажриба

12. Меҳмонхонангизнинг раҳбарияти учун қандай таълим даражаси талаб қилинади?

Раҳбариятга қуйидагилар киради: бош менежер, йўналишлар/бўлимлар бошлиқлари, уларнинг ёрдамчилари, ва меҳмонхона эгаси (агар улар меҳмонхона фаолиятида бевосита иштирок этса). Агар тегишли вариант рўйхатда бўлмаса, "Другой" ("Бошқа") вариантыни танланг ва керакли таълим даражасини киритинг.

Энг мос келадиган вариантни танланг.

- Ўрта махсус
- Бакалавр
- Магистр
- Другой

13. Меҳмонхонангизнинг поғона (линия) ходимлари учун қандай таълим даражаси талаб қилинади?

Поғона (линия) ходимларига қуйидагилар киради: ресепшн ходимлари, хона тозаловчи ходимлар ("горничная"), озиқ-овқат хизмати ходимлари (официантлар, барменлар, ошпазлар ва ресторанларда, барларда ва хоналарга хизмат кўрсатишда ишлайдиган ошхона ходимлари) ва умумий хизмат кўрсатиш ходимлари.

Энг мос келадиган вариантни танланг.

- Ўрта махсус
- Бакалавр
- Другой

Раздел 2: Образование и профессиональный опыт

12. Каков требуемый уровень образования для руководства отеля?

К руководству относятся: генеральный менеджер, руководители направлений/управлений, их помощники, и владельцы, если они непосредственно участвуют в деятельности отеля.

Выберите наиболее подходящий вариант.

- Среднее специальное
- Бакалавр
- Магистр
- Другой

13. Каков требуемый уровень образования для линейного персонала?

К линейному персоналу относятся: сотрудники ресепшн, горничные, сотрудники пищевого обслуживания (официанты, бармены, повара и кухонный персонал, работающий в ресторанах, барах и обслуживании номеров), и персонал по общему обслуживанию.

Выберите наиболее подходящий вариант.

- Среднее специальное
- Бакалавр
- Другой

14. Меҳмонхонангизнинг раҳбарияти аксарият холларда маълумоти бўйича қандай мутахассисликга эга?

Энг мос келадиган вариантни танланг. Агар тегишли вариант рўйхатда бўлмаса, "Другой" ("Бошқа") вариантыни танланг ва керакли мутахассисликни киритинг.

- Умумий овқатланиш
- Молиявий менежмент
- Иқтисодиёт
- Гуманитар фанлар
- Другой

15. Меҳмонхонангизнинг поғона (линия) ходимлари аксарият холларда маълумоти бўйича қандай мутахассисликга эга?

Энг мос келадиган вариантни танланг. Агар тегишли вариант рўйхатда бўлмаса, "Другой" ("Бошқа") вариантыни танланг ва керакли мутахассисликни киритинг.

- Туризм
- Умумий овқатланиш
- Меҳмонхона соҳаси
- Менеджер

16. Меҳмонхонангиз ўз ходимларининг касбий ўсиши учун қандай тренинглар ва курслар ташкил этади?

Тўғри келадиган барча вариантларни белгиланг

	Ҳар 1-6 ойда бир марта	Ҳар 1-3 йилда бир марта	Ўтказил- майди
а. Меҳмонхона соҳаси мутахассислари учун сертификат	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Какую специальность по образованию чаще всего имеют руководители вашего отеля?

Выберите наиболее подходящий вариант. Если в списке нет подходящего варианта, выберите вариант «Другое» и укажите нужную специальность по образованию.

- Общепит
- Финансовое управление
- Экономика
- Гуманитарные науки

15. Какую специальность по образованию чаще всего имеет линейный персонал вашего отеля?

Выберите наиболее подходящий вариант. Если в списке нет подходящего варианта, выберите вариант «Другое» и укажите нужную специальность по образованию.

- Туризм
- Общепит
- Сфера гостеприимства
- Менеджер

16. Какие тренинги и курсы для профессионального роста отель предоставляет вашим сотрудникам?

Отметьте все подходящие варианты

	Один раз в 1-6 месяцев	Один раз в 1-3 года	Не проводятся
а. Сертификат для профессионалов сферы гостеприимства	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

б. Халқаро меҳмонлар билан ишлаш учун тил кўникмалари

в. Бронлаш тизимлари билан ишлаш

г. Меҳмонхона бизнеси экспертлари билан маҳорат дарслари

д. Юмшоқ кўникмалар ва самарали мулоқот (коммуникация)

е. Бошқа меҳмонхоналар ва давлатларда стажировка

ж. Экология ва барқарор ривожланиш

б. Языковые навыки для работы с международными гостями

в. Работа с системами бронирования

г. Мастер-классы с экспертами отельного бизнеса

д. Мягкие навыки и эффективная коммуникация

е. Стажировки в других отелях и странах

ж. Экология и устойчивое развитие

з. Кулинария, шароб ва ичимликлар	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
и. Етакчилик (Лидерство) ва бошқарув	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
к. Молиявий бошқарув	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
л. Тадбирлар ва спа-марказларни бошқариш.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
м. Меҳнатни муҳофаза қилиш ва биринчи ёрдам	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3-бўлим: Меҳнат ресурслари

17. Меҳмонхонангизда нечта эркак ва аёл киши раҳбар лавозимларида ишлашади?

Раҳбарлик лавозимларидаги эркаклар ва аёллар сонини киритинг.

Эркак

Аёл

з. Кулинария, вина и напитки	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
и. Лидерство и управление	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
к. Финансовое управление	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
л. Управление мероприятиями и спа-центрами.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
м. Охрана труда и первая медицинская помощь	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Раздел 3: Трудовые ресурсы

17. Сколько мужчин и женщин в вашем отеле занимают руководящие должности?

Впишите количество мужчин и женщин на руководящих должностях.

Мужчины

Женщины

18. Улардан нечтаси чет эл фуқаролари?

Раҳбарлик лавозимларидаги чет эллик эркаклар ва аёллар сонини киритинг.

Эркак Аёл

19. Меҳмонхонангизда нечта эркак ва аёл киши поғона (линия) ходимлари даражасида ишлашади?

Поғона (линия) ходимлари даражасида ишлайдиган эркаклар ва аёллар сонини киритинг.

Эркак Аёл

20. Улардан нечтаси чет эл фуқаролари?

Поғона (линия) ходимлари даражасидаги чет эллик эркак ва аёл ходимлар сонини киритинг.

Эркак Аёл

21. Ҳар бир тоифа учун асосий ёш оралиғини белгиланг:

Ҳар бир тоифа учун энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

	30 ёшгача	50 ёшгача	50 ёш ва ундан катта
Раҳбарият	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Поғона (линия) ходимлари:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Сколько из них иностранцы?

Впишите количество мужчин и женщин иностранцев на руководящих должностях.

Мужчины Женщины

19. Сколько мужчин и женщин в вашем отеле работают на уровне линейного персонала?

Впишите количество мужчин и женщин работающих на уровне линейного персонала.

Мужчины Женщины

20. Сколько из них иностранцы?

Впишите количество мужчин и женщин иностранцев на уровне линейного персонала.

Мужчины Женщины

21. Для каждой из категории сотрудников отметьте основной возрастной диапазон:

Отметьте один наиболее подходящий вариант для каждой категории.

	До 30 лет	До 50 лет	50 лет и старше
Руководство	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Линейный персонал:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4-бўлим: Ходимларнинг иш стажи

22. Ҳар бир тоифа учун ходимларнинг жорий лавозимидаги ўртача иш стажини танланг:

Ҳар бир тоифа учун энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

	5 йилдан кам	5-10 йил	10-20 йил	20 йилдан ортиқ
Раҳбарият	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Поғона (линия) ходимлари:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Сўнгги йил ичида ҳар бир тоифа бўйича меҳнат муносабатлари тугатилган ходимлар сонини белгиланг

Ҳар бир тоифа учун энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

	ҳеч ким билан	10% дан кам	10%–20%	20% дан ортиқ
Раҳбарият	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Поғона (линия) ходимлари:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Раздел 4: Стаж сотрудников

22. Для каждой категории сотрудников выберите **средний стаж работы сотрудников в нынешней должности:**

Отметьте один наиболее подходящий вариант для каждого уровня.

	Меньше 5 лет	5-15 лет	10-20 лет	Больше 20 лет
Руководство:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Линейный персонал:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Назовите количество **сотрудников, с кем были прекращены трудовые отношения в каждой категории за **последний год?****

Отметьте один наиболее подходящий вариант для каждой категории.

	ни с кем	меньше 10%	10%–20%	Больше 20%
Руководство:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Линейный персонал:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5-бўлим: Тенглик ва инклюзия

24. Меҳмонхонангизда **эркак ва аёл ходимларга тенг имкониятлар** бериладими?

Энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

Ҳа

Йўқ

Жавоб беришга
қийналаяпман

25. Меҳмонхона соҳасида **аёл ходимлар учун** қандай **тўсиқлар** мавжуд? **Қуйида** келтирилган **фикрларга қанчалик қўшиласиз?** Илтимос, белгилаб кўрсатинг:

Ҳар бир тоифа учун энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

Қўшилмай-
ман

Жавоб
беришга
қийналаяп-
ман

Қўшиламан

а. Раҳбарлик лавозимларида ва "эркак" касблардаги аёлларга нисбатан стереотиплар ва тарафкашлик.

б. Аёллар учун ўқиш ва касбий ривожланиш имкониятларининг етишмаслиги.

Раздел 5: Равенство и инклюзия

24. Предоставляет ли ваш отель **равные возможности сотрудникам мужского и женского пола?**

Выберите один наиболее подходящий вариант.

Да

Нет

Затрудняюсь
ответить

25. Какие есть **преграды для сотрудников женского пола** в сфере гостеприимства? Отметьте, **насколько вы согласны со следующими утверждениями:**

Отметьте один наиболее подходящий вариант для каждой категории.

Не
согласен/на

Затрудняюсь
ответить

Согласен/на

а. Стереотипы и предвзятость к женщинам в руководящих должностях и «мужских» профессиях.

б. Недостаток обучения и возможностей для профессионального развития для женщин.

в. Иш ва ҳаёт ўртасидаги номутаносиблик, айниқса болали аёллар учун.

Ишлаётган оналарни қўллаб-қувватлаш чораларининг етишмаслиги (мослашувчан иш соатлари ва бошқалар).

г. Эркақлар ва аёллар учун нотенг меҳнат шароитлари ва иш ҳақи

26. Меҳмонхонада имкониятлари чекланган ходимлар ишлайдими?

Энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

Ҳа

Йўқ

27. Иш жойларининг (шу жумладан лифтлар, пандуслар ва ҳожатхоналар) жисмоний имкониятлари чекланган ходимлар учун тўлиқ фойдаланиш имконияти ва қулайлиги таъминланганми?

Энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

Ҳа

Йўқ

в. Неравновесие между работой и личной жизнью, особенно для женщин с детьми.

Отсутствие мер по поддержке для работающих матерей (гибкий график, и т. д.)

г. Неравные условия труда и оплаты для мужчин и женщин.

26. Работают ли в вашем отеле сотрудники с ограниченными возможностями?

Выберите один наиболее подходящий вариант.

Да

Нет

27. Обеспечена ли полная доступность и удобство рабочих пространств (включая лифты, пандусы и санузлы) для сотрудников с ограниченными физическими возможностями?

Выберите один наиболее подходящий вариант.

Да

Нет

28. Меҳмонхонада **жисмоний имкониятлари чекланган ходимларни** қўллаб-қувватлаш учун махсус **ресурслар ёки ташаббуслар** мавжудми?

Энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

Ҳа

Йўқ

29. Меҳмонхонангиздаги **хоналар** ва жамоат жойлари **жисмоний имкониятлари чекланган** меҳмонлар **фойдаланиши учун шароитлар ва қулайликлар** яратилганми?

Энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

Ҳа

Йўқ

30. Меҳмонхона ҳақида маълумот **жисмоний имкониятлари чекланган меҳмонлар** учун **қулайми**?

(масалан, кўзи ожиз меҳмонлар учун меҳмонхона веб-сайтида аудиоклип мавжудлиги, ёки шрифт катталигини танлаш имконияти, ва/ёки кўриш қобилияти паст инсонлар учун махсус (Брайль) алифбосидаги реклама брошюралари)

Энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

Ҳа

Йўқ

31. Меҳмонхона хизматлари ҳақида **фикр-мулоҳаза ва таклифларни билдириш** учун **имкониятлари чекланган** (масалан, кўриш, эшитиш, нутқда нуқсонлар ва ҳ.к.) **меҳмонлар** учун шароитлар мавжудми?

Энг мос келадиган битта вариантни белгиланг.

Ҳа

Йўқ

28. Имеет ли отель специальные **ресурсы или инициативы**, направленные на поддержку сотрудников **с ограниченными физическими возможностями**?

Выберите один наиболее подходящий вариант.

Да

Нет

29. Обеспечена ли **доступность** и комфортность **номеров** и общественных зон **для гостей с ограниченными физическими возможностями**?

Выберите один наиболее подходящий вариант.

Да

Нет

30. **Удобна** ли информация об отеле для гостей с **ограниченными физическими возможностями**?

(например, для гостей нарушениями зрения наличие аудиоролика или возможность выбора размера шрифта на вебсайте отеля и/ли рекламные брошюры на шрифте Брайля)

Выберите один наиболее подходящий вариант.

Да

Нет

31. Созданы ли условия для **гостей с ограниченными физическими возможностями** (например, с нарушениями зрения, слухового и речевого аппарата и т. д.) чтобы **оставлять отзывы и предложения** по услугам отеля?

Выберите один наиболее подходящий вариант.

Да

Нет

Сўровда иштирок этганингиз учун ташаккур

Сизнинг фикр-мулоҳазаларингиз ва тақдим этган маълумотларингиз Ўзбекистондаги меҳмонхона соҳасида касбий тайёргарлик ва инклюзив амалиётни тушуниш учун муҳим аҳамиятга эга

Қуйидаги "разместить" тугмасини босишни унутманг

© Helvetas Uzbekistan

Спасибо за участие в опросе.

Ваши мнения и информация, предоставленная Вами важны для понимания профессиональной подготовки и инклюзивных практик в секторе гостеприимства в Узбекистане.

Не забудьте нажать на кнопку "разместить" внизу

© Helvetas Uzbekistan