

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA O‘RTA MAXSUS
TA’LIM VAZIRLIGI**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Fakultet: Servis va turizm

Kafedra: Xalqaro turizm va turizm servisi

«Himoyaga tavsiya etildi»
Kafedra mudiri,
i.f.n. R.S.Amriddinova

Bayonnoma № 10 2015 y. 26 may

**5610200 - Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish
*ta’lim yo‘nalishi***

**MXT-311 guruh talabasi Karimov Gafur Komilovichning
“KICHIK MEHMONXONALAR BIZNESINI TASHKIL
QILISHNING O‘ZIGA XOS JIHATLARI” mavzusidagi**

**BITIRUV MALAKAVIY
ISHI**

Ilmiy rahbar: dotsent Mamatqulov X.M.

SAMARQAND – 2015

MUNDARIJA:

	Kirish	
I Bob.	Mehmondo'stlik industriyasida joylashtirish vositalarining asosiy tushunchalari, tasnifi va tipologiyasi	
1.1.	Joylashtirish vositalari to'g'risida umumiy tushunchalar va ularning tasnifi	
1.2.	Mehmonxonalarning shinamlik darajasi va ularning boshqa xil tasnifi	
1.3.	Mehmonxonalarning tiplari va ularning funksional faoliyati ta'rifi	
II-Bob.	Mehmonxonalarda turistlarga ko'rsatiladigan xizmatlarning turlari	
2.1.	Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan xizmatlar to'g'risida umumiy tushunchalar, ularning ta'rifi va xususiyatlari	
2.2.	Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan asosiy xizmatlar turi	
2.3.	Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar turlari	
III-Bob.	Samarqand shahridagi kichik mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishni tashkil etishning o'ziga xos jihatlari	
3.1.	«Yangi sharq» mehmonxonasi to'g'risida qisqacha ta'rif	
3.2.	Mehmonxonada joy (o'rin)larni bronlashtirish xizmati	
3.3.	Mehmonxonada mijozlarni qabul qilish va joylashtirish xizmtlarini tashkil etish	
3.4.	Mehmonxonada joy fondidan foydalanish xizmatini tashkil etish	
3.5.	Mehmonxonada turistlar xavsizligini ta'minlash xizmatlari	
	Xulosa	
	Takliflar	
	Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati	

KIRISH

Turizm industriyasi mamlakatlar iqtisodiyotida muhim o‘rin tutadi. Hozirgi kunda jahonda band bo‘lgan aholining har o‘n beshinchisi mehmonxona yoki turizm biznesi sohasida banddir. Butun dunyo yalpi milliy mahsulotining 10 %i, jahon iste‘mol harajatlarining 11 %i turizm sohasiga to‘g‘ri keladi. Butun dunyo bo‘yicha turistik sayohatlar miqdori 950 millionga yaqinlashib qoldi. Butunjahon turizm tashkiloti prognozlariga qaraganda ularning miqdori 2015 yilga borib 1 milliardga yetadiki, bu nisbat nimaligini tushunish uchun sayyoramiz jami aholisi nufuzi hozirda 7 milliarddan ortiq kishini tashkil etishini inobatga olish kifoya qiladi.

Hozirgi kunda kishilarning turistik maqsadda bir joydan ikkinchi bir joyga harakatlanishi Yer sayyorasi barcha mamlakatlarini qamrab olmoqda. Shu tufayli turli mamlakatlardan bo‘lmish odamlar o‘rtasida ana shu joy o‘zgartirishlar kundalik reallikka aylanib bormoqda. Avvallari yopiq va mahdud bo‘lgan jamiyatlarga mansub kishilar, hozirgi kunda dunyoni intensiv ravishda o‘zlashtirishga kirishib ketdi. Shuni ishonch bilan aytish mumkinki, xalqaro turizm ana shu jamiyatlarning transformatsiyasiga imkoniyat yaratib beradi.

Mavzuning dolzarbligi. Hozirgi kunda mamlakatimizda xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyotning ustuvor va istiqbolli tarmoqlariga aylanib bormoqda. Yurtboshimiz I.A.Karimovning 2012 yil yakunlari va 2013-yilda O‘zbekistonni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning ustuvor yo‘nalishlariga bag‘ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisidagi ma‘ruzasida «Xizmatlar sohasining rivojlanishi, ko‘rsatilayotgan xizmatlar hajmi va sifati bo‘yicha biz iqtisodiy rivojlangan mamlakatlardan hamon orqada qolmoqdamiz» - deb ta’kidlab o‘tdi. Demak, bugungi kunda xizmat ko‘rsatish sohasining ajralmas qismi bo‘lgan turizmda mehmonxona xizmatlarini rivojlantirish hozirgi kunning dolzarb muammolaridan biri bo‘lib qolmoqda.

Har bir mamalakatda xoh u katta bo'lsin, xoh u kichik bo'lsin, unda turizmni rivojlantirish uchun mehmonxona xizmatlarini tashkil etish amosiy omillardan hisoblanadi. Respublikamizda turizmni rivojlantirishga alohida e'tibor ko'rsatilmoqda. Qator mehmonxonalar tashkil etilmoqda. Turizmning gurkirab rivojlanishi bundan keyin ham mehmondo'stlik industriyasi oldiga zamonaviy ovqatlanish korxonalari xizmatlari va servisini tashkil etishni taqozo qiladi.

Tadqiqot maqsadi. Mamlakatimizda iqtisodiyotni modernizatsiyalash sharoitida mehmonxonada xizmat ko'rsatishni tashkil etish bo'yicha tavsiyanomalar va yo'l-yo'riqlar ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqot vazifalari. Bitiruv malakaviy ishida mehmonxona xizmatlari tushunchalari, ularning tasnifi, tipini aniqlash, xizmat ko'rsatish turlarini farqlashni ajratish va turistlarga zamonaviy mehmonxona xizmatlarini tashkil etishdan iborat.

Tadqiqot ob'ekti va predmeti. Tadqiqot ob'ekti bo'lib Samarqand shahrida faoliyat ko'rsatayotgan «Yangi sharq» mehmonxonasi xizmatlari hisoblanadi.

Tadqiqot predmeti kichik mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishni tashkil etish bilan bog'liq bo'lgan ijtimoiy va iqtisodiy munosabatlar majmuasi hisoblanadi.

Tadqiqotning metodlari. Tadqiqotda statistik, analiz va sintez, tizimli yondashuv, guruhlash, tanlab kuzatish kabi usullardan foydalanildi.

I. BOB. MEHMONDO‘STLIK INDUSTRIYASIDA JOYLASHTIRISH VOSITALARINING ASOSIY TUSHUNCHALARI, TASNIFI VA TIPOLOGIYASI

1.1. Joylashtirish vositalari to‘g‘risida umumiy tushunchalar va ularning tasnifi

Mehmonxonalar turizm sohasining ajralmas qismi bo‘lib, turistik industriya tarkibiga kiradi. **Turistik industriya** o‘zida «Mehmonxonalar majmuasi va boshqa joylashtirish vositalari, transport vositalari, sanatoriya-kurort davolash va dam olish ob‘ektlari, umumiy ovqatlanish ob‘ektlari, ko‘ngil ochish vositalari va ob‘ektlari, bilish, ishbilarmonlik ob‘ektlari, fizkultura-sport va boshqa maqsadlardagi turoperatorlik va turagentlik faoliyatini amalga oshiruvchi, turistik axborot operatorlari tizimi, shuningdek ekskursovod (gidlar), gid-tarjimonlar va kuzatuvchi-yo‘riqchilar xizmatlari ko‘rsatuvchi tashkilotlari»ni namoyon etadi.

Bunda mehmonxona industriyasi o‘zida iqtisodiy faoliyat ko‘rinishini namoyon qiladi, qaysikim mehmonxona xizmatlari taqdim etish va mukofot uchun mehmonxonalar, kempinglar, motellar, maktab va talabalar yotoqxonalarida, keluvchilar uchun uylar va h.k. qisqa muddatli yashashni tashkil qilishni o‘z ichiga oladi. Mehmonxona faoliyati huquqiy shaxs va individual tadbirkorlarning faoliyati sifatida belgilanadi. Ya’ni ular bevosita o‘zlari ixtiyori va boshqaruvida bo‘lgan biror-bir jamoaviy joylashtirish vositasiga ega bo‘ladilar, fuqarolarga joylashtirish va xizmatlar ko‘rsatishadi, shuningdek boshqa mehmonxona xizmatlarini tashkil etish, ko‘rsatishdan tortib amalga oshirishgacha bo‘lgan faoliyatni olib borishadi.

Butunjahon savdo tashkiloti (BST-VTO)ning belgilashi bo‘yicha **mehmonxona** – bu jamoaviy joylashtirish vositasi bo‘lib, ma’lum nomerlar sonidan iborat bo‘lgan, yagona rahbarlikka ega xizmatlar to‘plamini taqdim etadi (kamida – to‘shakni tartibga keltirish, nomer va sanitariya uzelni yig‘ishtirish).

Odatda mehmonxonalar quyidagi belgilarga ega bo‘ladi:

- mehmonxona nomerlardan iborat bo‘lib, qaysikim uning soni belgilangan minimumdan ortiq bo‘ladi va yagona rahbarlikka egadir;

- mehmonxona o'zining xilma-xil xizmatlarini taqdim etadi, ularning ro'yxatida to'shakni kundalik kuzatish ya'ni tartibga keltirish, nomer (xona)ni va sanitariya uzelini yig'ishtirish bilan cheklanmaydi;

- mehmonxonalar xizmatlar taqdim etishga muvofiq ravishda klasslar va kategoriyalarga guruhlangan bo'lib, mamlakat-standartlari va uskunalariga ega;

- mehmonxonalarlar ixtisoslashgan muassasalar kategoriyasiga kirmaydi;

- mehmonxonalar o'z sayohatchilari segmentiga mo'ljallangandir;

- mehmonxonalar mustaqil bo'lishi yoki ixtisoslashgan birlashma, ya'ni mehmonxonalar (zanjir)ga kirishi mumkin.

Barcha joylashtirish vositalari alohida guruhlar bo'yicha turkumlangan, ya'ni klassifikatsiyalangan bo'lib, ular quyidagilardan iborat bo'ladi.

- **«Mehmonxonalar va shunga o'xshash korxonalar»** guruhi o'z tarkibiga mehmonxonalar, kvartira tipidagi mehmonxonalar, motellar, yo'l bo'yi va plyaj mehmonxonalari, yashash bilan klublar, pansionatlar, mebeli xonalar, turistik yotoqxonalarini birlashtiradi.

- **«Ixtisoslashgan korxonalar»** guruhi sanatoriyalar, mehnat va dam olish lagerlari, jamoaviy joylashtirish, transport vositalari (poyezdlar, dengiz va daryo kemalari va yaxtalar), shuningdek kongress-markazlaridan iborat.

- **«Boshqa jamoaviy joylashtirish vositalari»** turar-joy sifatida tashkil qilingan, dam olishga mo'ljallangan, kompleks uylar, bungalalar, chodirlar, avtopritseplar, g'ildirak ustidagi uylar, kichik kemalar uchun buxtalarga maydonlar ajratilgan, panjaralar bilan o'ralgan, shuningdek yoshlar yotoqxonalari va boshqalarni o'z ichiga oladi.

- Shunga o'xshash muassasalar, pansionatlar va mebellei xonalar, turistik yotoqxonalar va boshqa joylashtirish vositalarini o'z ichiga oladi, qaysikim ular nomerlardan iborat bo'lib va cheklangan mehmonxona xizmatlari ko'rsatadi. Shu jumladan, to'shaklarni kundalik tuzatish, nomerlar va sanuzellarni yig'ishtirish va boshq.

- **Boshqa jamoaviy joylashtirish vositalari** cheklangan mehmonxona xizmatlarini taqdim etadi. Bunda kundalik to'shak tuzatish va turar-joy binosini yig'ishtirish bundan mustasno. Ular nomerlardan iborat bo'lmashligi mumkin, o'zida yagona tipdagi «turar-joy»ni namoyon etadi, «kemping uchun maydon» yoki «jamoaviy o'xshash binosi (yotoqxona).

- Individual joylashtirish vositasiga xususiy uy-joy-kvartiralar, villalar, qarorgohlar, kattejar, qaysikim tashrif buyuruvchi rezidentlar foydalanadi (shu jumladan, taymsheer apartamentlari ham), xususiy shaxslar yoki agentliklardan ijaraga olinadigan xonalar qarindoshlar va tanishlarga bepul taqdim qilinadi.

Turist joylashtiriladigan mehmonxona kategoriyasi turistik yo'llanma blankasida ko'rsatilgan bo'lishi lozim, o'sha yerda joylashtirish turi ham ko'rsatiladi: bir o'rinli ODN (SGL); ikki o'rinli nomer – DVM (DBL); uch o'rinli nomer – TRM (TRP); to'rt o'rinli nomer – CHTM (QUATR) va h.k.

Xalqaro amaliyotda BTT (VTO) – Butunjahon turistik tashkiloti ekspertlari tomonidan ishlab chiqilgan turistlarni joylashtirish vositalarining standart klassifikatsiyasi qabul qilingan (1-jadval).

Turistlarni joylashtirish vositalarining standart klassifikatsiyasi

1	Turistlarni joylashtirish jamoaviy vositasi
1.1.	Mehmonxonalar va shunga o'xshash joylashtirish vositalari
1.1.1	Mehmonxonalar – ob'ektlar, nomerlardan iborat, soni ayrim minumimdan (7-10) oshadi, mamlakat standartlari va xizmatlariga muvofiq klasslar va kategoriyalarga guruhlangan, yagona rahbarlikka ega va xilma-xil mehmonxona xizmatlari (mehmonxonalar, motellar, kvartira tipidagi mehmonxonalar, klub-otellar, plyaj va kurort mehmonxonalari, pansionatlar va h.k.) taqdim etuvchi. E'lon qilingan statistik ma'lumotlarda farq bor: a) hajmi bo'yicha: 100 nomerdan kam, 100 dan va 300 nomergacha, 300 dan yuqori nomerlar; b) xizmat ko'rsatish va shinamlik darajasi va sifati bo'yicha: «lyuks» klass, birinchi klass, ekonom klass otellar; v) boshqaruv bo'yicha: mustaqil, zanjirlarga tegishli.
1.1.2	O'xshash joylashtirish vositalari (turistik yotoqxonalar, mobelli xonalar va boshqa muassasalar, qaysikim ularda cheklangan xizmatlar ko'rsatiladi, masalan, nomerni yig'ishtirish qo'shilgan holda yashash).
1.2.	Ixtisoslashgan muassasa. Joylashtirish xizmatlaridan tashqari, yana biror-bir ixtisoslashgan funktsiya bajariladi.
1.2.1.	Sog'lomlashtirish muassasalari
1.2.2.	Mehnat va dam olish lagerlari
1.2.3.	Jamoat transporti vositalari (poyezdlar, dengiz va daryo kemalari va boshq.
1.2.4	Kongress-markazlar
1.3.	Boshqa jamoaviy muassasalar
1.3.1.	Dam olish uchun mo'ljallangan turar-joylar
1.3.2.	Kempinglar va boshqalar
2.	Individual joylashtirish vositalari
2.1.	Xususiy turar joylar
2.2.	Ijaraga olinadigan xonalar

2.3.	Ijaraga olinadigan turar joylar
2.4.	Qarindoshlar va tanishlarnikiga joylashtirish (bepul)
2.5.	Boshqalar.

Yuqorida ko'rsatilgan klassifikatsiyaga muvofiq MDH shu jumladan Rossiyada «Turistik xizmatlar. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar» davlat standarti ishlab chiqilgan va u 1999 yildan boshlab, amalda joriy qilingan. 2005 yil 21 iyulda esa «Mehmonxonalar klassifikatsiyasi tizimsi va boshqa joylashtirish vositalari» qabul qilingan. Yuqoridagi hujjatlarda xizmatlar ko'rsatish darajasi bo'yicha mehmonxonalar bir necha tiplarga bo'linadi. Ularda umumiy, asosiy xizmatlar joylashtirish hisoblanadi. Boshqa barcha xizmatlar o'sha asosiy xizmat sifatini oshirishga imkon beradi va u yoki bu to'plamda taqdim etilishi mumkin.

Mehmonxona «Lyuks»: 100-400 nomerga ega bo'lib, shaharning qoq markazida joylashgan bo'ladi. Unda yaxshi o'qitilgan va tayyorlangan yuqori darajadagi kasbiy mahoratga ega bo'lgan xodimlar tomonidan xizmat ko'rsatiladi. Ular mijozlarning turli xil istaklarini bajarishadi. Nomerning narxi juda qimmat turadi. Iste'molchilar – yirik tashkilotlar rahbarlari, yuksak darajadagi professionallar, konferensiyalar ishtirokchilari hisoblanadi. Mehmonxona sharoiti a'lo darajada bo'lib bino qimmatbaho asbob-uskunalar, anjomlar, jihozlar va qurilish materiallari bilan jihozlangan bo'ladi.

Yuqori klassli otel: hajmi katta bo'lib – 400-2000 nomerli bo'ladi. U shaharning chekkasida joylashgan bo'lib xizmatlar to'plami xilma-xil va kengdir. Xizmat ko'rsatish o'qitilgan xodimlar tomonidan taqdim qilinadi. Nomer narxi o'rtachadan yuqori. Iste'molchilar – biznesmenlar, individual turistlar, konferensiyalar ishtirokchilaridir. Mehmonxona qimmatbaho mebellar, jihozlar, katta xoll va restoranlarga ega bo'lishadi.

O'rtacha darajadagi mehmonxona: u zamonaviy texnologiyalardan maksimal foydalanishga intiladi va ekspluatatsiya harajatlarini kamaytiradi. Xususan, u narxlarni, shu jumladan, avtomatlashtirish hisobiga ishchi kuchlarni

qisqartirish yo'li bilan erishiladi. Mehmonxona narxlari o'rta darajada yoki o'rtachadan birmuncha yuqori bo'ladi.

Tejamkor (ekonom) klass otel: U xizmatlar to'plami cheklangan mehmonxona bo'lib, unda 10-150 nomerlar bo'ladi. Mehmonxona shahar chekkasi yoki o'rta qismida joylashgan bo'ladi. Unda xodimlar soni cheklangan; narxi uncha qimmat emas, region bo'yicha o'rtachadan 25-30 % past bo'ladi. Shu bois unga talab juda kattadir. Iste'molchilar – to'liq pansionga zarurati yo'q tejamkor turistlardir. Sharoiti-zamonaviy bo'lib, nomer fondi yaxshi jihozlangan Lekin, odatda, ushbu otellarda ovqatlanish taqdim etilmaydi.

Hozirgi kunda Rossiya va MDH davlatlari standartlari bo'yicha mehmonxona sig'imi 10 nomerdan kam bo'lmagan vaqtincha yashash korxonasi sifatida klassifikatsiyalanadi. Klassifikatsiyalashda mehmonxona kategoriyasi ramz *(yulduz) bilan belgilanadi. Mehmonxonaning jihozlanishi va xizmat ko'rsatish sifati oshishiga qarab yulduzlar soni ko'payib boradi. Mehmonxonalar uchun bir yulduzdan besh yulduzgacha, motellar uchun esa bir yulduzdan to'rt yulduzgacha kategoriya belgilangan.

Yashash xizmatlari klassifikatsiyasi va atamalari me'yoriy hujjatlar va turizm faoliyat turlari xalqaro klassifikatsiyasi standartlari (SIKTA) da belgilab berilgan.

Jahonning turli mamlakatlarida mehmonxona va boshqa joylashtirish vositalarining kategoriyasini belgilash uchun turli ramzlar qo'llaniladi. Jumladan, Fransiya, Rossiya va MDH davlatlarida yulduzlar, Buyuk Britaniyada tojlardir. Mehmonxonalar klassifikatsiyasini xalqaro birlashtirishni joriy etishga urinishlar hozircha muvaffaqiyatli yakun topgani yo'q. Chunki turli xil mamlakatlarda qabul qilingan joylashtirish vositalari klassifikatsiyasi tizimlari turlichadir.

Xorijiy mamlakatlarda amalda mehmonxonalarning 30 ga yaqin klassifikatsiyasi mavjud bo'lib, ularni ikki guruhga bo'lish mumkin:

1) **«evropa» tizimi**, fransuz milliy klassifikatsiyasi asosida, ko'pchilik mamlakatlarda tarqalgan (razryad ma'lum yulduzlar soni berilishi bilan – bir yulduzdan besh yulduzgacha belgilanadi);

2) «balli» yoki hind tizimi, asosida ekspert komissiyalarining mehmonxonalarni baholash xulosasi yotadi.

Yevropa mehmonxonalarida yulduzlar soni amerika varianti klassifikatsiyasida ma'lum terminlarga muvofiq keladi.

Mehmonxonalar uch kategoriyaga bo'linadi: **oliy klass (lyuks)** – 4-5 yulduzli, **turistik klass (o'rtacha)** – 2-3 yulduzli, **tejamkor (ekonom) klass** – 1-2 yulduzli. Deyarli barcha klassifikatsiyalarda mehmonxonalarning quyidagi asosiy parametrlari baholanadi:

- nomer fondi harakteristikasi: nomerlar maydoni, nomer va qavatda kommunal qulaylik mavjudligi, nomerlar shinamligi;
- ichki jihozlanish va uskunalar;
- axborot ta'minoti, shu jumladan, aloqa;
- lift mavjudligi;
- jamoat binosi harakteristikasi;
- umumiy ovqatlanish korxonasi mavjudligi va harakteristikasi;
- qo'shimcha maishiy xizmat ko'rsatish va boshqalar ta'minoti imkoniyati;
- binolar, borish yo'llari, infratuzilma rivojlanganligi, tutash territoriyalar obodonchiligi va boshqalar.

Odatda katta va kichik mehmonxonalar bir-birlaridan farq qilishadi. BTT nomerlar soni 30 tagacha bo'lgan mehmonxonalarni **kichik mehmonxona** deb hisoblashni tavsiya qiladi.

Kichik mehmonxona – bu shunday mehmonxonaki, u bir oila a'zolari tomonidan boshqarilishi va xizmat ko'rsatilishi mumkin. Ko'pchilik kichik mehmonxonalar, odatda, mehmonxona zanjiriga kirmaydigan mustaqil mehmonxonalardir.

Mehmondo'stlik industriyasida sifat nazorati va standartlarga ehtiyoj turizmning hozirgi zamon darajasiga o'tish bosqichida turgan mamlakatlarda ayniqsa yaqqol seziladi. Turizmning gurkirab rivojlanishi, mehmonxona biznesida investitsiyaning o'sishi, turizmga yangi ish o'rinlarning paydo bo'lishi shunga olib

keldiki, mehmonxonalarni aniqroq klassifikatsiyalashda va turistik biznes hamda sayohatchilar uchun qandaydir universal standartlar tizimini yaratish hozirgacha mavjud emas. Ammo 1980 yildan boshlab, to shu kunga qadar unga ehtiyoj sezilmoqda. Mehmonxona industriyasi, boshqa har qanday servis industriyasi singari informatsion texnologiya va avtomatlashtirish davrida katta o'zgarishlarga duch keldi. Endi, turistlarning axborot tizimiga kirishi katta imkoniyatiga ega bo'lmoqda. Ular yanada sifatliroq xizmat ko'rsatilishiga talabchan bo'lib borishmoqda.

Mehmonxonalar uchun klassifikatsiyaning joriy etilishi bir qancha maqsadlarni amalga oshirishni ko'zda tutadi:

- **standartlash:** xizmatlar va mahsulotlar sifatining birlashgan tizimini belgilash; bu turistik bozorda distributsiyaning tarkiblashgan tizimini yaratishga yordam beradi;

- **marketing:** sayohatchilarga bo'lgan joyida mehmonxonalar tipi va klassiga nisbatan maslahatlar berishi, bu sog'lom raqobatni vujudga keltiradi;

- **iste'molchini himoya qilish:** mehmonxonada joylashtirish va xizmatlarning minimal standartlari va ularning klassifikatsiyasiga muvofiq kelishiga ishonch hosil qildirish;

- **daromad manbai:** litsenziyalash, sprovchnik (ma'lumotnoma)lar sotish, savdo-sotiq va boshqalardan daromad olish;

- **nazorat:** industriyada umumiy sifat nazorati tizimini ta'minlash.

Agar u o'ziga quyidagi sakkizta elementni qo'shib olsa, mehmonxona klassifikatsiya tizimi amalda yaxshi ishlaydi:

- 1) kategoriyasi («yulduzlik darajasi»)ni belgilash;
- 2) har bir kategoriya uchun mezonlar tafsiloti;
- 3) maxsus joylashtirish turlari uchun shartlar (masalan, motellar, mehmonxonalar uchun uylar, kondominimlar va apartamentlar);
- 4) klassifikatsiyalash va tekshirish metodlarini belgilash;
- 5) oshxonalarni baholash bo'yicha maxsus standartlar;
- 6) jarimalar belgilash;

7) mehmonxonalar klassifikatsiya tizimining mamlakat soliq tizimidan mustaqilligi;

8) e'tirozlar tug'ilganda yuqori instansiyalarga murojaat qilish vositasi.

Ko'pchilik mehmonxonalar klassifikatsiyasi tizimi o'z ichiga olgan barcha yoki ayrim quyidagi elementlar mezoniga mujassamlashgan:

- hajm;
- uskunalar;
- xodimlar;
- narx;
- shinamlilik;
- qulaylik yoki chiroyli ko'rinish;
- xizmat sifati;
- oshxona.

Klassifikatsion ramzlar ahamiyatli va oddiy bo'lishi lozim. Ayniqsa ularni mehmonxona nomida ko'rsatish kerak bo'ladi.

Ko'pchilik tizimlar yulduzlarni mehmonxona kategoriyasi darajasi sifatida ko'rsatishda foydalanishadi. Mehmonxonalarni bunday katta xilma-xilligida standartlarning aniq o'lchamlari imkoni yo'qligi sababli, ma'lum mehmonxonani qaysi aniq biror klassga kirishini belgilash mushkul bo'ladi. Mehmonxonalarni rasmiy va tijoriy klassifikatsiyasi bir vaqtda mavjud bo'lganida, mehmonxonalar klassifikatsiyalari va kategoriyalari o'rtasida bir-biriga ziddik muammosi vujudga keladi. Tijoriy klassifikatsiya asosan xizmatlar, taomlar, ichimliklar, shinamlilik darajasiga urg'u beradi. Davlat sertifikatlash binolar va uskunalarining jismoniy harakteristikasiga e'tibor qaratadi. Mehmonxona xalqaro darajaga ko'tarilganida mehmonxona klassifikatsiyasida murakkablik vujudga keladi.

Har qanday klassifikatsiya tizimida allaqanday sub'ektivizm ishtirok etadi. Chunki har bir tizim o'z cheklanishiga ega. Xalqaro umumiy birlashgan tizimlarga erishishi bo'yicha bir nechta muammolar mavjud bo'lib, ular quyidagicha farqlanadi:

Birinchidan, ko'pchilik davlatlar o'zining yaxshi ishlangan mehmonxonalarini klassifikatsiyalash tizimiga ega va o'z bozorida yaxshi tanikli. Bunday mamlakatlar klassifikatsiyalashda yagona tizimga kirish uchun katta ishtiyoq bildirishmaydilar.

Ikkinchidan, yagona atamalar va mezonlar yaratish muammosi paydo bo'ladi— ya'ni sifatiy va miqdoriy jihatdan, qaysikim mehmonxonalar barcha tiplarini, ularning ta'rifi va standartlarini, shuningdek har bir mamlakat milliy qonunchiligini qamrab olishi lozim bo'ladi.

Uchinchidan, hatto mehmonxonalarning yagona klassifikatsiyasi haqida bitimga erishilganda ham, xodimlarni o'qitish va ushbu tizim ishlarini bajarish uchun malakali instruktorlar tayyorlash harajatlari bilan bog'liq muammo yuzaga keladi.

Yuqorida aytib o'tilganidek, mehmonxona korxonalarini klassifikatsiyalash tizimlari juda ko'p. Mavjud barcha ma'lumotlarni umumlashtirgan holda va jahonning turli mamlakatlarida qabul qilingan joylashtirish korxonalarining asosiy klassifikatsiyalari tizimlari quyidagi jadvalda keltiriladi.

Har qanday kategoriyadagi mehmonxonalarga kamida 10 ta nomerga ega bo'lgan binolar kiritilishi mumkin, qaysikim sutka davomida unda sovuq va issiq suv bo'lishi zarur. Mehmonxonalarning **oliy kategoriyasi** – «besh yulduz»li kategoriyadir. «Bir yulduzli» mehmonxona kategoriyasi talablariga javob bermaydigan joylashtirish vositalari kategoriyasiz mehmonxonalar sifati klassifikatsiyalanishi mumkin. Ko'pchilik mamlakatlarda mehmonxonalarni qayta klassifikatsiyalash mehmonxona faoliyatiga litsenziya olishda muhim sharoit hisoblanadi.

Mehmonxona industriyasi xodimlari kasbiy manfaatlarini himoya qilish uchun bir qator mamlakatlarda milliy mehmonxona assotsiatsiyalari tashkil etilgan (masalan, Rossiya mehmonxonalar assotsiatsiyasi – RGA), qaysikim o'z navbatida unda xalqaro mehmonxonalar assotsiatsiyasi (MGA) ham tashkil qilingandir. Bu mehmonxonalar industriyasida yetakchi xalqaro tashkilot hisoblanadi.

1981 y. qabul qilingan Xalqaro mehmonxonalar qoidolari MGAning xalqaro turizm taraqqiyotiga qo'shgan muhim hissasi bo'ldi. Unda hozirgi vaqtgacha o'z dolzarbligini yo'qotmagan mehmonxona ma'muriyati va mijoz o'rtasidagi o'zaro munosabatlar prinsiplari belgilangan.

1.2. Mehmonxonalarning shinamlik darajasi va ularning boshqa xil tasnifi

Mehmondo'stlik va mehmonxonalarning shinamlik haqida har bir davlatning o'z tushunchasi bor. Shu bilan birga dunyodagi har bir mamlakat o'zining ma'lum tabiiy iqlim va madaniy sharoitlari bilan tubdan farq qiladi. Shuning uchun shinamlik bo'yicha mehmonxonalarning yagona klassifikatsiyasini qabul qilish ancha mushkul ishdir. Ayni paytda ularning umumiy soni o'ttizdan ortiq. Ulardan nisbatan mashhurlari bu yulduzli klassifikatsiya, harflar tizimi (Gresiya), toj va gul tizimi (Buyuk Britaniya), razryadlar tizimlaridir.

Jahonning barcha mehmonxonalari shinamlik darajasi bo'yicha yagona standartlarni joriy etishga urinishi hozircha muvaffaqiyatga olib kelgani yo'q. Shunga qaramasdan, 1989 y. 30 noyabrdan boshlab BTT tomonidan Ispaniya poytaxti Madridda ishlab chiqilgan **«Mehmonxona klassifikatsiyalari mezonlarini mintaqalararo komissiyalar ma'qullagan klassifikatsion standartlar asosida mintaqalararo uyg'unlashtirish»** deb nomlangan hujjat amal qilmoqda. U tavsiyalar harakterida bo'lib, unga muvofiq har qanday kategoriyadagi mehmonxona xavfsizlik va gigiyenik talablariga javob berishi, sutka davomida servisni, kechiktirib bo'lmaydigan tibbiy yordamni, buyumlarning saqlanishi, yuvinish, pochta xizmatini ta'minlashi zarur.

Shinamlik darajasi – haddan tashqari sub'ektiv ko'rsatkich bo'lib, uni baholash ancha qiyin. Biroq jahonning ko'pgina mamlakatlarida uning mezonlarini belgilovchi shart-sharoitlar, qonun-qoidalar, ko'rsatmalar qabul qilingan. Xususan, ularga quyidagilar kiradi:

- nomer fondining holati: nomerlarning maydoni, nomer fondi tuzilishi, kommunal qulayliklar mavjudligi va h.k.;

- mebellar, jihozlar, sanitariya-gigiyena talablariga mo'ljallangan buyumlar holati;
- ovqatlanish korxonalari – kafe, restoranlarlar va h.k. mavjudligi va ularning holati;
- binolar, kirish yo'llari, hududga tutash territoriya, maydonning obodonchiligi holati;
- axborot tizimlari ta'minoti va ularning texnik jihozlanishi, shu jumladan, zamonaviy aloqa vositalari, maishiy texnika, mini barlar, seyflar va h.k. mavjudligi;
- bir qator qo'shimcha xizmatlar ko'rsatish imkoniyatlari.

Mavjud mehmonxonalarning klassifikatsiyasini shinamlik darajasi bo'yicha shartli ravishda to'rt guruhga birlashtirish mumkin:

- 1) **Yevropa tizimi**, yulduzlar tizimi, ya'ni fransuz milliy klassifikatsiyasi tizimini mujassam etgan va Fransiya, Avstriya, Vengriya, Misr, Xitoy va boshqa ko'plab mamlakatlarda qo'llanadi;
- 2) **harflar tizimi** (A,V,S,D), Gresiyada foydalaniladi;
- 3) **«Toj» tizimi**, Buyuk Britaniyada qo'llaniladi;
- 4) **razryadlar tizimi** (Lyuks, oliy A, Oliy B, birinchi, ikkinchi, uchinchi, to'rtinchi), bir qator MDH mamlakatlarida foydalaniladi.

Shuni aytish kerakki, joylashtirish vositalari davlat klassifikatsiyasi tizimi bilan bir qatorda mehmonxona biznesi sohasida faoliyat ko'rsatuvchi yirik kompaniyalar va firmalar tomonidan ishlab chiqiladigan va qo'llaniladigan klassifikatsiyalar ham mavjud. Bunday klassifikatsiyalar katta mehmonxonalar massivini ish bo'yicha taqqoslama tahlilini soddalashtirishga qaratilgan va iste'molchilarning keng doirasini mehmonxona ma'lumotnoma (spravochnik)lariga kiritishini osonlashtiradi.

Shunday klassifikatsiyalardan birini mehmonxona biznesida nufuzli va mashhur firma **BTI (Business Travel International)** u yillik spravochnik nashr qiladi, unda turli mamlakatlarda biznes-klass mehmonxonalarida joylashtirish qiymati (summasi) ko'rsatiladi. BTI klassifikatsiyasiga muvofiq barcha

mehmonxonalar 9 ta razryadga bo'linadi: 5 ta oliy va 4 ta past darajadagi razryadlarga.

Oliy razryadlar:

- **Superior Deluxe** – mutlaqo lyuks klassdagi mehmonxonalar, yashash, xizmatlar va qulayliklarning eng yuqori standartlarini taklif qiladi;

- **Deluxe** – xizmatlar harakteri bo'yicha xuddi shunday Superior Deluxedagidek xizmat ko'rsatadi, ammo ortiqcha emas, iste'molchi ehtiyojini qondirish maqsadiga qat'iy muvofiq ravishda;

- **Moderate Deluxe** – ushbu razryaddagi mehmonxona oldindagilardek bunday yuqori mavqeyga ega emas, qolgan asosiy ta'riflari o'xshash;

- **Superior First Class** – o'rtacha klassdagi mehmonxonadan yuqoriroq;

- **First Class** – standart nomerlar bilan shinam bezatilgan mehmonxonalar, umumiy bo'sh vaqtni o'tkazish uchun joyi va standart qulayliklar to'plamiga ega.

Quyidagi klasslar past razryadlarga kiradi: Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class.

BTI ning ko'rsatishicha, ushbu klassifikatsiya milliy klassifikatsiya tizimidan farq qilishi mumkin. Uning standartlari esa u yoki bu mamlakatda qabul qilingan standartga muvofiq kelmaydi. Mehmonxona klasslarini baholash uchun BTI xolis xalqaro ekspertlarni taklif etadi. Shuning uchun mehmonxonalar klassi firmalar sprovochniklarida keltirilgan va xalqaro darajada e'tirof qozongan.

Jahon amaliyotida shunday hollar bo'lganki, bir mamlakat doirasida bir nechta klassifikatsiyalar tizimi uchraydi. Buyuk Britaniyada «toj» tizimi bilan bir qatorda Britaniya turagentliklar assotsiatsiyasi taklif qilgan klassifikatsiyalardan foydalaniladi. Ular quyidagilardan iborat:

- byudjet mehmonxonalari – shaharning markaziy qismida joylashgan va minimum qulayliklarga ega;
- turistik klassdagi mehmonxonalar – tarkibida albatta, restoranlar va barlar mavjud;
- o'rta klassdagi mehmonxonalar – xizmat ko'rsatish darajasi juda yuqori;

- birinchi klass mehmonxonalari – shinamlik sifati juda yuqori va xizmat ko‘rsatish darajasi a‘lo;
- oliy kategoriyali mehmonxonalar – yashash va xizmat ko‘rsatish darajasi – ekstra klass.

Buyuk Britaniyada joylashtirish ob’ektlarining keng spektri uchun klassifikatsion sxema ham realizatsiya qilinadi. Bu joylashtirish ob’ektlari o‘ziga hashamatli mehmonxonalarni ham qamrab, ikki nomerli kamtaringina fermer uylarini ham oladi. Bu sxema ko‘p ixtisosli AA (Automobile Association development Ltd) tashkiloti tomonidan ishlab chiqilgan. AA klassifikatsion tizimi milliy masshtabda tan olingan va mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatishni kafolatlaydi. AA mutaxassislari inspeksiyadan o‘tgan va uning emblemasidan foydalanish huquqiga sazovor bo‘lgach, uning qora-sariq belgisiga ega bo‘lishadi. Mehmonxonalar kategoriyalarini tasdiqlash har yili amalga oshiriladi.

AA tizimida barcha joylashtirish vositalari ikki klassga bo‘linadi: mehmonxonaning o‘zi va xususiy mehmonxonalar, pansionatlar, fermerlar uyi, katta bo‘lmagan yo‘l mehmonxonalari. AA tizimida mehmonxonalar birdan besh yulduzgacha klassifikatsiyalanadi. Bunda ko‘rsatiladigan xizmatlar miqdori, sifati, nomer fondi sig‘imi (otel hajmi) baholanadi.

Nisbatan keng tarqalgan turistik mehmonxonalarning olti kategoriyasi uchun belgilanadigan Fransuz milliy klassifikatsiyasi hisoblanadi. Ular orasida beshtasi ma‘lum yulduzlar soni bilan belgilanadi (1*, 2*, 3*, 4*, 5*), bir kategoriya yulduzsiz. Bunday tizim mehmonxona xizmatlari bozorini yanada to‘liqroq qamrab olish imkonini beradi.

Birorta ham mehmonxona korxonasi agar u quyidagi guruhlariga birlashgan minimal talablar mezoniga javob bermasa, kategoriya olishga da‘vo qilolmaydi:

A – xonalar soni; **V** – umumiy bino; **S** – otel uskunolari; **D** – yashash joy shinamligi; **Ye** – xizmat ko‘rsatish; **F** – nogironlar va harakati cheklangan shaxslarga qulaylik.

Nemis klassifikatsiyasiga muvofiq, mehmonxona korxonalari beshta klassga bo'linadi. Yevropa tizimi bilan uyg'unlashtirish maqsadida bu yerda darhol har bir klassning ma'lum yulduzlar soniga muvofiq kelishi ko'zda tutiladi:

- turistik klass - *;
- standart klass - **;
- shinam klass - ***;
- birinchi klass - ****;
- lyuks - *****.

Nemis klassifikatsiyasi 22 ta majburiy talablarni o'rnatadi, ya'ni mehmonxona klasslari mezonlariga bog'liq bo'lmagan holda. Ular bir necha asosiy guruhlarga birlashtirilgan:

- qabul qilish xizmati ishlari (resepsiya);
- nonushtalar servisi, ichimliklar, ovqatlanish;
- nomerlarda radio va TV – priyomniklar, telefon mavjudligi va ularning ishlashi;
- 75 foiz nomerlar uchun minimal maydon;
- sanitariya qulayligi va sanuzellar holati;
- nomer-apartamentlar mavjudligi; nomerlarning mebellashgani va jihozlanishi;
- kir yuvish va dazmollash xizmati;
- mehmonlar uchun sovg'alar sotish, telefaks, seyflar mavjudligi;
- xollar soni va holati;
- naqd pulsiz hisob-kitob imkoniyatlari;
- mehmonxona barlari va restoranlari soni va ularning ish rejimi;
- konferensiyalar va banketlar o'tkazish imkoniyatlari;
- qo'shimcha xizmatlar soni va boshqalar.

Keyingi talablar bo'yicha quyidagi qo'shimcha xizmatlar soni belgilangan: lyuks klassli mehmonxona uchun – 270, birinchiga – 120, shinamligiga – 70, standartga – 25, turistikga – 0. Nemis klassifikatsiyasining o'ziga xos xususiyatlari

shundaki, unda pansionlar, havli mehmonxonalar, mehmonxona-granlar kabi mehmonxona tiplari uchun kategoriyalar ko'zda tutilgan.

«Yulduz» tizimiga muvofiq belgilashlarga urinish boshqa tizimlarda ham amalga oshiriladi (harflar, «toj», kategoriya). Misol uchun, Gresiyada A kategoriya mehmonxonalar to'rt yulduz darajasiga, V – uch yulduzga, S ikki yulduzga, D – bir yulduzga muvofiq keladi.

Italiya otellarida birinchi kategoriya shartli ravishda to'rt yulduz, **ikkinchi** – uch yulduz, **uchinchi** – ikki yulduz darajasiga muvofiq keladi. Buyuk Britaniyada foydalanadigan «toj» tizimini «yulduz» tizimi bilan uyg'unlashtirish uchun «toj» umumiy sonidan bitta «yulduz»ni olib tashlash kerak bo'ladi. Masalan, to'rt «toj» darajasi uch «yulduz» darajasiga teng hisoblanadi.

Avstriya mehmonxonalari misol uchun olsak, ular «besh yulduzli» tizim bo'yicha baholanadi. Biroq qishloq joylarida esa «kategoriyasiz mehmonxonalar» deb ataluvchilar ham uchraydi. Ular – uncha katta emas, bir-ikki, uch qavatli uylar bo'lib, ko'pincha fermer oilalari tomonidan xizmat ko'rsatiladi. Ko'pchilik avstriya mehmonxonalari uch-besh yulduzli bo'lib, ularda basseyn, sauna, restoranlar, bufetlar, solyariyalar bor. Shuni hisobga olish kerakki, Yevropa tizimi bilan taqqoslanganda, Misr Arab respublikasida esa mehmonxonalar klassifikatsiyasi bir-ikki yulduzga oshirilganiga guvoh bo'lamiz.

Xitoy Xalq Respublikasida mehmonxonalarni baholash uchun «besh yulduzli» tizim qo'llaniladi. Vaholanki mamlakatda o'ziga xos kasb bo'lgan spesifik mehmonxona shkalasi ham mavjud. Qaysikim, u nisbatan oddiy joylashtirish vositasi bo'lib, «mehmon uylari» hisoblanadi. Bularni yashash hovlilari yoki xostellar, talabalar yotoqxonasiga tenglashtirish mumkin. «Mehmonlar uchun uylar» nisbatan shinam hisoblanadi. Amalda bu mehmonxonalar past darajada ko'proq nufuzli joylashtirish vositalariga turistik mehmonxonalarni kiritish mumkin (ular uch-turt yulduzli kategoriya darajasiga muvofiq keladi) va «bino uylar».

Barcha grek mehmonxonalari to'rt kategoriyaga bo'linadi: A, B, S, D. Ular to'rt, uch va ikki yulduzli darajaga muvofiq keladi. S kategoriya mehmonxonalarda

(ikki yulduzli) minimal xizmatlar to'plami taklif qilinadi va ular dengiz qirg'og'ida joylashmagan. B kategoriya otellar esa deyarli hamma vaqt qirg'oq bo'yida joylashgan bo'ladi.

Italiyada mehmonxonalar uch kategoriya bo'yicha farqlanadi. Birinchisi farqli ravishda to'rt yulduzli mehmonxonaga, ikkinchisi – uch yulduzli, uchinchisi – ikki yulduzli darajasiga muvofiq keladi. Bundan tashqari, har bir kategoriya doirasida o'z tartibi bor. Italiya mehmonxonalari, odatda, uncha katta hajmda emas (50-80 nomer). Kichik mehmonxonalar ikki yulduzli darajaga mos keladi. To'g'ri, Alp tog'i kurortlarida xizmat ko'rsatishi va jihozlanishi darajasi eng yuqori talablarga javob beradigan mehmonxonalar ham uchraydi.

Isroil Qizil dengiz va O'rta yer dengizi qirg'oqlarida yuqori klassli kurort-mehmonxona komplekslariga ega. Ayrim kamtarinliklarga qaramay, uch yulduzli mehmonxonalarda mijozlar to'la qonli dam olish uchun zarur xizmatlar to'plamini olish imkoniyatiga ega. To'rt yulduzli mehmonxonalar katta shinamlikka ega bo'lib, eng yaxshi yerlarda joylashgan va xizmat ko'rsatish darajasi yuqoriligi bilan ajralib turadi.

Ispaniyada joylashtirish vositalari bir yulduzdan besh yulduzgacha bo'lgan kategoriyadagi mehmonxonalarga bo'linadi; mehmonxona shaklidagi uylar, bungalo va h.k.; to'rt kategoriyali bir yulduzdan to'rt yulduzgacha; pansionlar esa uch kategoriyaga ega. Bundan tashqari, turistlarni qabul qilishda davlat korxonalari ham ishlab turibdi. Odatda ular xushmanzara rayonlarda joylashgan. U yerda keluvchilarni joylashtirishning deyarli boshqa imkoniyatlari yo'q. Ularga qadimiy qal'alar, qo'rg'on va hovlilar kiradi, qaysikim ular lyuks mehmonxona singari jihozlangan.

«Yulduzlar»dan tashqari mehmonxonalarning muqobil klassifikatsiyalari ham mavjud. Ikkinchi tizim AQShda nisbatan keng tarqalgan. U yerda «yulduzli» mehmonxonalar deyarli yo'q. Shuningdek jahonning boshqa mamlakatlarida «yulduzli» klassifikatsiyadagi mehmonxonalar bilan bir qatorda, muqobil klassifikatsiya tizimidagi mehmonxonalar uchraydi. Agar Rossiyaliklar

«yulduzli»lar bilan qandaydir tanish bo'lsalar, ikkinchi tizimni ko'pincha adashtirib yuborishadi.

Amerika mehmonxonalarining rasmiy klassifikatsiya tizimi ulardan quyidagi kategoriyalarni ajratishni ko'zda tutadi:

Superior Deluxe – eksklyuziv va hashamatli qimmat mehmonxonalar ko'pincha sifat ko'rinishida (palace), qaysikim oliy darajada xizmat ko'rsatish standarti, joylashtirish, qulaylik, elegantli va didli jamoat binosi, xushmanzara joyda joylashishni taklif qilinadi. Bunday kategoriyadagi mehmonxonalar dunyoning eng yaxshi mehmonxonalari sirasiga kiritiladi.

Deluxe – bunday klassdagi mehmonxonalar Superior Deluxe klassidagi mehmonxonaga juda o'xshashdir. Ammo uning farqi – ularday ulkan emas. Bularda narxlar ham nisbatan maqbulroq. Bunday klassdagi mehmonxonalar hatto servisga eng talabchan mijozga ham xotirjam o'z xizmatlarini taklif qilishi mumkin.

Moderate Deluxe – ushbu tipdagi mehmonxonalar oldingi klassdagilarga juda o'xshash bo'lib, biroq uning ayrim nuqsonlari bor. Ayrim hollarda ularning tashqi ko'rinishi Deluxe singari hashamatli emas.

Superior First Class – o'rta klassdan yuqoriroq darajada bo'lgan mehmonxonalar, qaysikim ular yaxshilab ta'mirlangan va restavratsiyalangan eski mehmonxonalar bo'lishi mumkin. Lekin ko'pincha – bu yaxshi zamonaviy mehmonxona bo'lib, birinchi klass uchun maxsus loyihalangan va ayrim yaxshi sifat ko'rsatkichlariga ega. Ularning xonalari va jamoat joylari did bilan jihozlangan va juda shinamdir. Bunday klassdagi mehmonxonalar o'rta klass qatlamidan yuqoriroq bo'lgan mijozlarga ko'pincha tavsiya etiladi. Shuningdek bunday mehmonxonalar o'ta nozik ta'b mijozlarning talablarini ham bimalol qondirishi mumkin.

First Class – standart nomerlari bilan shinam mehmonxona bo'lib, u ko'ngil ochish va jamoat binolariga egadir. Ko'pincha bunday klassdagi mehmonxonalar mijozlarga o'rtacha talablardagi xizmatlarni taklif qiladi. Bundan tashqari ushbu mehmonxonalar guruhliy turlar uchun mos keladi.

Limited-Service First Class - First Class sifatini taklif qiluvchi mehmonxona. Biroq unda qo'shimcha qulayliklar, xizmatlar (masalan, sutka davomida ishlovchi rumservis)lar va jamoat joyi cheklangan. Ko'pincha nonushta mehmonxonadagi kichik norasmiy restoranchada, kechki kokteyl esa mehmonxona xollisida o'tkaziladi. To'laqonli ovqatlanish (tushlik, kechki ovqat) umuman individual safarlar yoki o'zi tashkil qilgan yakka tartibdagi safarlarda foydalaniladi.

Moderate First Class – birinchi klass mehmonxonalar (First Class) hisoblanib, unda shinam, ammo oddiy nomerlar va jamoat binolari mavjud. Mehmonxonada ayrim qulayliklar bo'lmاسligi ham mumkin (masalan, restoran). Bunday mehmonxonalar pul mablag'ini tejashni istagan mijozlar uchun juda ma'qul keladi.

Superior Taurist Class – avval boshda bu pansiondir. Ammo yaxshi holatda uning nomerlari juda funksional ya'ni vazifali. Mehmonxonalarda barcha zarur qulayliklar kamtarin holda va yaxshi did bilan yaratilgan. Ayrimlari esa birinchi klass standartlariga javob beradi. Jamoat binosi kichkina yoki umuman bo'lmاسligi mumkin. Ko'pincha yo'lak yoki dahliz ko'rinishida qurilgan bo'ladi. Lekin u did bilan jihozlagan. Odatda mehmonxonalarda mijozlar ko'p bo'ladi va u mustaqil sayohat qiluvchi turistlar talablarini qondirishi mumkin.

Taurist Class – pansion tipidagi muassasa. Ushbu mehmonxona shinamlik va xizmat ko'rsatishga juda kamtar talabli mijozlar uchun tavsiya etiladi. Unda barcha minimal qulayliklar nomerlarda mavjuddir.

Moderate Taurist Class – kam byudjetli pansion bo'lib, ko'pincha juda eski va uncha yaxshi holatda emas. Mijozlarga faqat juda zarur bo'lgandagina, boshqa mehmonxona bo'lmagan paytda taqdim etiladi. Mijozlar mehmonxonada kutgan qulayliklar bo'lmاسligi haqida albatta, oldindan ogohlantirilishi shart. Mehmonxonada minimal qulayliklar (hojatxona, dush, umivalnik) nomerda bor.

Mehmonxonalar klassifikatsiyasi borasida **mehmonxonalar zanjiri** o'z yondoshuviga ega. Odatda ularda kategoriya emas, balki marka ajratiladi va ushbu aniq (konkret) zanjir barcha mehmonxonalarda amal qilinadi.

Har bir markada nafaqat shinamlik darajasi, balki mo'ljallangani, joylashgan o'rni va boshqa ayrim mezonlari hisobga olinishi mumkin. Misol uchun, yirik Yevropa mehmonxonalar zanjiri Accor (Fransiya) turli xil xizmatlar va narxlar ko'lamiga ega korxonalarning bir necha markalarini taklif etadi:

- Sofitel;
- Novotel;
- Mercury, qaysikim, o'z navbatida shinamlik darajasi va narxi bo'yicha yana uch guruhga bo'linadi: **Relais Inn** – standart nomerlar, maqbul narxlarda sifatli xizmatlarni ko'rsatishni ko'zda tutadi; **Hotel Mercury** – yanada yuqoriroq darajadagi xizmatlarga ega bo'lib, individual xizmat ko'sratish, shinam joylashishni taklif etadi; **Grand Hotel** – manzarali joyda joylashgan mehmonxonalar bo'lib, didli shinamlikni, butun sutka davomida yuqori darajadagi xizmat ko'rsatishni taklif qiladilar;

- Ibis;
- Etap;
- Formule 1.

Amerika yirik mehmonxonalar zanjiri **Holiday Inn** markalarni ajratish chog'ida nafaqat shinamlik darajasini, balki mo'ljallangani, joylashgan o'rni, mijozlarning bo'lishi, uzoqligi va boshqa ayrim mezonlarni ham hisobga oladi. U quyidagi markalarni o'z ichiga oladi:

- **Holiday Inn hotels recorts** – kurort tipidagi mehmonxonalar bo'lib, shahardan va sanoat zonasidan tashqarida – dengiz qirg'og'i yaqinida yoki ko'l bo'yida, tog' yoki o'rmonda joylashgan. Unda faol dam olish uchun barcha zarur narsalari mavjud: basseyn, sauna, tennis korti, turli sport jihozlari. Bu zanjirning eng ko'p tarqalgan savdo markasidir.

- **Holiday Inn Express hotels** – kvartira tipdagi nomerlarga ega bo'lgan mehmonxonalar (apart-otellar);

- **Holiday Inn Select hotels** – to'liq xizmatlar to'plamiga ega bo'lgan va ishbiarmonlar uchun mo'ljallangan otellar;

- **Holiday Inn Hotels Suites** – mehmonxonalar zanjiri bo‘lib, asosan biznesmenlarga mo‘ljallangan. Mehmonxonada uzoq vaqt yashash sharoiti uydagi shinamlikka ega bo‘lishini ma’qul ko‘ruvchilar uchun mo‘ljallangan.

1.3. Mehmonxonalarning tiplari va ularning funksional faoliyati ta’rifi

Barcha mehmonxona korxonalari funksional mo‘ljallanganiga qarab, ikki katta guruhga bo‘linadi: **tranzit mehmonxonalar va maqsadli mehmonxonalar** (1-rasm).

Tranzit mehmonxonalar qisqa, to‘xtab o‘tish sharoitida turistlarga xizmat ko‘rsatishga mo‘ljallangan bo‘lib, ular harakat serqatnov magistrallari (temiryo‘l, aviatsiya, avtomobil, suv transporti) bo‘yida joylashgan. Odatda mehmonxonalar shahardan tashqarida kichik va o‘rtacha sig‘imga ega bo‘lib, shinamlik darajasi (sharoiti) cheklangan holda loyihalashtirilib qurilgan. Mehmonxonalarda uncha ko‘p bo‘lmagan xodimlar, garaj, avtoservis, yonilg‘i qo‘yish shaxobchasi xizmatlari imkoniyati mavjud. Bu toifadagi mehmonlarning bir turi motellar bo‘lib, ular juda mashhurdirlar.

Avval boshdan motel joylashtirish vositasi sifatida rejalashtirilgan va cheklangan xizmatlar to‘plami ko‘rsatishga mo‘ljallangan. Mehmonxonalar esa bunday vaqtda to‘liq xizmatlarni taklif qiladi. Motellarning mijozlari avtomobilda sayohat qiluvchi turli kategoriyadagi turistlar hisoblanadi. Shu jumladan, yuqori darajadagi pul topormon-tutarmonlar hamdir.

Ularning motellarga bo‘lgan ehtiyojlari munosabati bilan taklif qilinadigan xizmatlar turlari asta-sekin kengayib boradi. Ular mehmonxonalardan tobora kamroq farq qila boshlaydi. Ko‘p o‘tmay mehmonxona va motellar o‘rtasidagi asosiy farq shu bo‘ldiki, motellar avtomobillarni maydonga qo‘yish va texnik xizmat ko‘rsatish xizmatlarini taklif qila boshladi.

Maqsadli mehmonxonalarga ishbilarmonlik va dam olish (kurortli, turistik)ga mo‘ljallangan mehmonxonalar kiradi. Ishbilarmonlikka doir mehmonxonalar ish yuzasidan safarga chiqqan va safarga kelgan shaxslarga xizmat

ko'rsatishga mo'ljallangan. Ushbu guruh mehmonxonalari ko'proq kongresslar, simpoziumlar, s'ezdlar, yig'ilishlar, konferensiyalarga xizmat ko'rsatuvchi mehmonxonalar sifatida ma'lum. Ularga talab kata bo'lib bormoqda. Tadqiqotlarga qaraganda, 50 % odamlar ishga doir maqsadlarida joylashadi, 40 % dam olish va davolanish uchun, 10 % esa ish qidirish, tanish-bilish, qarindoshlarni yo'qlab tashrif buyurganlar.

Ishbilarmon mijozlarning mehmonxonalar uchun muhimligi bir qator sabablar bilan bog'liq bo'lib, ular qo'yidagilarni o'z ichiga oladi:

- Ishbilarmon odamlar – konferensiya, simpozium, forum, kengash ishtirokchilari puldor kishilar, yashash uchun va foydalanilgan qo'shimcha xizmatlar uchun yaxshigina haq to'lashadi. Biznesmenlar ko'pincha mehmonxonaga oila a'zolari bilan joylashadi, qaysikim ularning ishga doir dastur bilan bog'liqligi yo'q, ammo ko'ngil ochish tadbirlarida faol ishtirok etishadi;

- Biznesmenlarga xizmat ko'rsatishga mo'ljallanganlik mehmonxonalarga kafolatli bronlashtirishni o'tkazish va nomer fondi yuklanishini aniq rejalashtirish, otelning moddiy-texnik bazasidan samarali foydalanish imkonini beradi;

- Biznesmenlar bu yerga tez-tez doimiy tashrif buyuruvchilardir. Shuning uchun joylashtirish vositalari ularni bu yerga yana qaytib kelishiga erishish uchun yuqori darajada xizmat ko'rsatib, mijozlarning ko'nglini ovlashga bor imkoniyatlarini ishga soladilar. Biznesmenlar shuningdek ajoyib reklama-ma'lumotlari tashuvchilardir, chunki xizmatdan qoniqish hosil qilgan mijozlar ushbu mehmonxonani do'stlari, tanish-bilishlariga maqtab tavsiya qiladilar;

- Ishbilarmon odamlarga xizmat ko'rsatishga mo'ljall olish ma'lum darajada mavsumiylik salbiy oqibatlarini yengib o'tishga imkon beradi. Chunki, asosiy ishbilarmonlikka doir tadbirlar aynan past va mavsumaro davrlarda o'tkaziladi.

Ishbilarmonlikka mo'ljallangan mehmonxonalar quyidagi sharoitlarga javob berishi lozim:

- shaharning ma'muriy va madaniy markaziga yaqin joylashishi;

- bir o‘rinli nomerlarning ko‘pligi;
- nomerda «ishchi zona» mavjudligi;
- nomer-apartamentlar mavjudligi;
- konferens-zal, kommunikatsion texnologiyalar markazi mavjudligi;
- texnik uskunalarning mavjudligi;
- moliyaviy ta’minot xizmati mavjudligi;
- garaj, avtomobilni qo‘yish joyi mavjudligi va h.k.lar.

Maqsadli mehmonxonalarga ishbilarmonlik va dam olish (kurortli, turistik)ga mo‘ljallangan mehmonxonalar kiradi. Ishbilarmonlikka doir mehmonxonalar ish yuzasidan safarga chiqqan va safarga kelgan shaxslarga xizmat ko‘rsatishga mo‘ljallangan. Kurortli mehmonxonalar tarkibida albatta, tibbiy xizmat, parhez ovqatlanish, sport bilan shug‘ulalnish sharoitlari bo‘lishi shart. Bunday mehmonxonalarning asosiy muammosi shuki, - bu mavsumiy talablardir.

Turistik mehmonxonalar, odatda, turistik marshrutlarda joylashadilar. Xizmatlar kompleksi marshrut dasturiga ko‘ra oldindan yo‘llanma bilan belgilab qo‘yiladi. Sobiq Sovet Ittifoqida turistik mehmonxonalar yaxshi rivojlanmagan edi. Hozirgi vaqtda ko‘pgina turistik mehmonxonalar, turbazalar va kempinglar qayta barpo qilinayapti, zamonaviy mehmonxonalar qurilayapti. Nisbatan turistlarning sport bilan shug‘ullanishi uchun mo‘ljallangan turistik mehmonxonalar – turistik-sport mehmonxonalari ko‘payib bormoqda.

II.BOB. MEHMONXONALARDA TURISTLARGA KO'RSATILADIGAN XIZMATLARNING TURLARI

2.1. Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan xizmatlar to'g'risida umumiy tushunchalar, ularning ta'rifi va xususiyatlari

Mehmonxona xizmatlarini ko'rib chiqishdan oldin «xizmatlar» nimaligini yodga olish zarur bo'ladi va barcha xizmatlarga ega bo'lgan ta'riflarni ajratishni talab etadi.

Xizmatlar tushunchasi sobiq Ittifoq davrida nashr etilgan Katta Sovet Ensiklopediyasida qo'yidagicha ta'riflanadi. Xizmatlar bu bevosita ma'lum shaxslarning ehtiyojini qondirishga yo'naltirilgan mehnati sifatida namoyon bo'ladi. Ya'ni ushbu xizmatlar individual buyurtmachi yoki mijoz kabi iste'molchilarni nazarda tutadi.

Taniqli amerikalik marketing bo'yicha mutaxassis olim F.Kotlarning fikricha, **xizmat** - har qanday tadbir yoki qulaylik bo'lib, qaysikim bir tomon uni boshqa sezilmas tomonga taklif etadi. Xizmatlar ishlab chiqarish uning moddiy ko'rinishidagi tovar bilan bog'liq bo'lishi yoki bog'liq bo'lmasligi ham mumkin.

Rossiya Federatsiyasida 1994 yilda nashr etilgan «Aholiga xizmat ko'rsatish. Atamalar va belgilar» davlat standartida ko'rsatilishicha, xizmat deyilganda ijrochi va iste'molchining bevosita o'zaro hamkorligi natijasi, shuningdek ijrochining iste'molchi ehtiyojining qondirilishi bo'yicha xususiy faoliyati tushuniladi.

Xizmatlar – bu maqsadga muvofiq mehnat faoliyati va uning natijasi bo'lib, kishining biror-bir ehtiyojini qondirishda aks etadi. Xizmat tushunchasi universal holda, ya'ni har tomonlama yoki haryoqlama ahamiyatga ega bo'lib, u narsa shaklida nomoddiy va saqlanmaydigan, uni o'lchab bo'lmaydigan, jonli mehnat jarayonida taqdim etilishi va faqat baholash mumkin bo'ladi xolos.

Xizmatlar ishlaridan biri harakat sifatida belgilanadi. Biror – bir huquqiy yoki jismoniy shaxs boshqa sub'ektga uni o'z munosabatida amalga oshiradi va moddiy yoki nomoddiy maqsadni ko'zlab bevosita yoki bilvosita qo'laylikni yaratadi.

Xizmatlar funksional mo'ljallangani bo'yicha moddiy va ijtimoiy-madaniyga bo'linadi. **Moddiy xizmatlar** – bu iste'molchining moddiy-maishiy ehtiyojlarini

qondirish bo'yicha xizmatlardir. Moddiy xizmatlar buyumlarni iste'molchilik xususiyatlarini tiklash (saqlash, o'zgartirish), yoki fuqarolar buyurtmasiga ko'ra yangilarini tayyorlash, shuningdek yuklarni va odamlarni tashish; iste'mol uchun sharoit yaratishni ta'minlaydi. Xususan, moddiy xizmatlarga maishiy xizmatlar, buyumlarni tayyorlash va sozlash (remont qilish), uy-joy kommunal xizmatlari, umumiy ovqatlanish xizmatlari, transport xizmatlari va boshqalarni kiritish mumkin.

Ijtimoiy-madaniy xizmatlar – bu iste'molchining odatdagi (normal) hayot faoliyatini ta'minlash va ma'naviy, intellektual ehtiyojini qondirish bo'yicha xizmatlardir. Ijtimoiy-madaniy xizmatlar shaxsning sog'ligini tiklash, ma'naviy va jismoniy rivojlanishi, professional mahoratini oshirishni ta'minlaydi. Ijtimoiy-madaniy xizmatlarga tibbiy xizmatlar, madaniy xizmatlar, turistik xizmatlar, ta'lim xizmatlari va boshqalarni ham kiritish mumkin. Shunday qilib, standart aholiga ko'rsatiladigan xilma-xil xizmatlar orasida turistik xizmatlar o'rnini va ijtimoiy-madaniy xizmatlarga ularni kiritishni belgilash imkonini beradi.

Barcha xizmatlar, ham moddiy, ham ijtimoiy-madaniy xizmatlar sifatida beshta asosiy ta'rifga ega:

1. Sezilmaslik:

- Tovarlarining yo'qligi;
- xizmatlar harakat yoki tajriba hisoblanadi;
- standart namunalari taqdim etish qiyinchiligi;
- xizmatlar sotib olish mijoz uchun tavakkalchilik bilan bog'liq, chunki xizmatni namoyish qilish mumkin emas;
- patent tizimining yo'qligi;
- raqobat bozoriga erkin kirish.

2. Xizmatlar taqdim etishning iste'molchidan ajralmasligi:

- iste'molchilar xizmat ko'rsatilishi jarayonlarida ishtirok etadi
- xizmatlar ko'rsatilishi jarayoniga iste'molchilar guruhini jalb etish;

- firmalar qabul qilishi uning xodimlarining mijoziga bo'lgan munosabatiga bog'liq;
- firma, ko'rsatadigan xizmatni uning xodimi taqdim etadi;
- xizmatlar sifatini nazorat qilish muammosi;
- firmani kengaytirish qiyinchiligi korxona tarmoqlarini tashkil qilish zarurati bilan bog'liq;
- xizmat ko'rsatishning shart-sharoiti – firmaning asosiy xususiyatidir.

3. Geterogenlik.

- xizmatlarni standartlash qiyin, chunki ularning harakteri ko'p jihatdan iste'molchilar tomonidan belgilanadi;
- xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish muammosi; xizmat ko'rsatish sharoitining xilma-xilligi.

4. Saqlanmaslik

- Xizmatlarni saqlash mumkin emas;
- tovar zahiralarini yo'q;
- muammolar yuklanish cho'qqisi bilan bog'liq;
- mehnat samaradorligi past;
- xizmatlarga narx belgilashning qiyinchiligi;
- narx hosil qilish muammolari mavjudligi.

5. Xizmatlarga mulkiy hukuqning yo'qligi:

- Mijozlar xizmatlarni egallay olmaydilar – xizmat ko'rsatishlar ijaraga o'xshash kabi.

Servis sohasi faoliyatini tashkil qilish xususiyatlari xizmat ko'rsatish xususiyatlari bilan belgilanadi, jumladan:

- individual buyurtmachi mavjudligi;
- xizmatlar ishlab chiqarishning lokal (mahalliyashtirish) harakteri;
- texnologik jarayonlarning xilma-xilligi;
- xizmatlarning mavsumiy harakteri;
- xizmatlarni ishlab chiqarish va sotishni birga olib borish;

- xizmat ko'rsatish sifati;
- xizmatlar tezligi va ularni almashtirib bo'lmazlik.

Qabul qilingan klassifikatsiyasiga muvofiq xizmatlar funksional mo'ljallangani bo'yicha to'rt guruhga bo'linadi:

- iste'molchilik qiymatini tiklash va ta'mirlash (tovar va xizmatlar);
- buyurtmaga ko'ra yangi iste'molchilik qiymatini tayyorlash;
- ishda, turmush va odamlar maishiy hayotida qulaylik yaratish bo'yicha xizmatlar;

- axborot xizmati.

Shuningdek xizmatlarning quyidagi guruhi ajratiladi:

- uy-joy va kommunal xizmat ko'rsatish;
- chakana savdo;
- umumiy ovqatlanish;
- maishiy xizmat;
- umumiy ta'lim va tarbiya;
- tibbiy xizmat;
- ijtimoiy ta'minot va xizmatlar ko'rsatish;
- madaniy ehtiyojlarga xizmat ko'rsatish;
- rekreatsion xizmat ko'rsatish (turizm va dam olish xizmatlari);
- kredit-sug'urta xizmatlari;
- mulk va fuqarolar huquqlarini muhofaza qilish;
- yo'lovchi transporti va aloqa xizmati kabilar.

Ushbu xizmatlar guruhlarini to'rt katta sohani hosil qiladi:

1. Kommunal maishiy xizmat ko'rsatish sohasi;
2. Sog'liqni saqlash va tiklash xizmati sohasi;
3. Boshqaruv, tartibga solish va almashlash sohasi;
4. Madaniy oqartuv xizmatlari sohasi.

N.B.Shenikova fikricha, servis industriyasini ishlab chiqarishning besh ko'rinishi sifatida ko'rsatish mumkin:

- texnik servis;
- texnologik servis;
- axborot servisi;
- transport-kommunikatsiya servisi;
- ijtimioy-madaniy yoki gumanitar servis.

Mehmonxona sohasida ko'rsatiladigan xizmatlarning turlari.

Mehmonxona-tijoriy korxona bo'lib u kompleks xizmatlarni ishlab chiqaruvchi, o'zi ishlab chiqargan mahsulotini ya'ni «tovar» (joylashtirish, ovqatlantirish va boshqa xizmatlar)ini turizm bozorida sotishga taklif qiluvchi hisoblanadi.

Mehmonxona xizmatlarini mahsulot ya'ni tovar sifatida ko'rib chiqadigan bo'lsak, unda xizmat ko'rsatishning uchta darajasini ajratishimiz mumkin:

- alohida xizmatlar va xizmatlar guruhi;
- «mehmonxona» mahsuloti kompleks xizmat sifatida;
- «mehmonxona» mahsuloti qo'shimcha xizmatlarning kompleks xizmatlari sifatida.

Mehmonxona xizmatlarining mazmun mohiyati qo'yidagilardan iborat bo'ladi. Birinchidan, foydalanishga maxsus bino (mehmonxona nomeri-xonasi) taqdim etiladi; ikkinchidan, bevosita mehmonxona xodimlari bajaradigan xizmatlar ya'ni mehmonlarni qabul qilish va ularni rasmiylashtirish ishlari, mehmonxona nomerlarini yig'ishtirish va h.k. xizmatlarni taqdim qilishadi.

Mehmonxona nomeri (xonasi) – joylashtirish xizmatining asosiy elementi bo'lib hisoblanadi. U mehmonlarning yashashi, dam olishi, uxlashi, ishlashi uchun mo'ljallangan ko'p funktsiyali binodir. Mehmonxona nomerlari odatda mehmonlar tomonidan kechqurun va tungi paytda ularga uxlash uchun imkoniyat yaratadi. Boshqa funktsiyalar ahamiyati esa eng avval mehmonxonaning mo'ljallangan va mehmonlar ehtiyojlariga bog'liq bo'ladi. Misol uchun, ishbilarmonlarga mo'ljallangan mehmonxonada mehmonlarning ishlash imkoniyatini ta'minlash kabi funktsiya juda muhim hisoblanadi. Ya'ni bu yerda mehmon uchun yozuv stoli, telefon, faks, kompyuter va boshqalarning bo'lishi zarur bo'ladi.

Mehmonxonalarda tur xil kategoriyadagi nomerlar bo'lib, ular o'zining maydoni, mebeli, jihozlari, yoritilishi va boshqa tomonlari bilan farq qiladi. Biroq kategoriyasidan qat'iy nazar har bir mehmonxona va nomeri qo'yidagi mebellar va uskuna-jihozlarga ega bo'lishi shart:

- krovat;
- bir o'ringa mo'ljallangan stul yoki kreslo;
- bir krovat hisobiga tumbochka yoki stolga;
- kiyim-kechaklar uchun maxsus shkaf;
- umumiy yoritgich;
- chiqindi savati.

Har bir nomerda mehmonxona haqidagi ma'lumot va yong'in ro'y berganda evakuatsiya qilish plani (sxemasi) bo'lishi zarur.

Mehmonlarga ovqatlanish xizmati ko'rsatish quyidagi jarayonlar kombinatsiyalaridan iborat bo'ladi:

- ishlab chiqarish (oshxonada taomlar tayyorlash) bo'limi;
- savdo-sotiq (iste'molga tayyor mahsulotlar, alkogoli va alkogolsiz ichimliklarni sotish) bo'limi;
- servis (restoran, bar, kafe, mehmonxona nomerida mehmonlarga ofitsiant tomonidan xizmat ko'rsatish) bo'limi.

Mehmonxonalardagi qo'shimcha va boshqa xizmatlarga basseyn, sport zal, konferen-zal muzokaralar zali, avtomobilni prokatga berish, kiyimlarni kimyoviy tozalash korxonasi, sartoroshxona xizmatlari, massajxona va boshqalarni taklif etish kiradi. Hozirgi vaqtda mehmonxona korxonalarining bozoriy jalb qilishini shakllantirishda qo'shimcha xizmatlar tobora ko'proq ahamiyat kasb etayotir.

Joylashtirish xizmatlari asosiy bo'lib qolar ekan, turgan gap mehmonlarning qo'shimcha xizmatlarga qiziqishini orttirishi tabiiy holdir. Mehmonlar shu tufayli boshqa qator mehmonxonalardan ushbu mehmonxonani tanlaydi.

Mehmonxona xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari. Ishlab chiqarish sohasi iste'molchining hamda ijrochining real ishtirok etishini talab qiladi. Yana

buning ustiga ushbu xizmatlarning amalga oshirilishi ijrochi territoriyasida ro'y beradi. Xizmatlarni ishlab chiqaruvchi kishi (personal) iste'molchi bilan bevosita munosabatda bo'ladi va iste'molchi unga xizmatlarning ajralmas qismi sifatida qaraydi. Mehmonxonalarning sifati ko'p jihatdan xodimlar fe'l-atvoriga qarab baholanadi.

Anglanmaslik. Mehmonxona mashulotlari (boshqa har qanday xizmatlar kabi) anglanmaydi. Xizmatlar nomoddiy bo'lib, ularni xizmat iste'mol qilinmaguncha baholab bo'lmaydi. Ular ko'rsatish va iste'mol qilish jarayonidagina mavjud bo'ladi. Xizmatlarni iste'moldan oldin ko'rib bo'lmaydi. U qandaydir va'da bo'lib turadi, bu uni ko'rsatilishga yuqori ishonchni ko'zda tutadi.

Buning ustiga mehmonxona mahsulotlarini omborga taxlab qo'yishning imkoniyati yo'q. Mehmonxona mahsulotlari real ehtiyojni qondirishga mo'ljallangan bo'lib, ushbu lahzada u darhol talabga ega. Agar xizmat vaqtida sifatli ko'rsatilmasa, unda mehmonxonaning potensial daromadi yo'qotildi va to'ldirilishi mumkin bo'lmaydi.

Nodoimiy sifat. Mehmondo'stlik xizmatlari sohasi o'zgaruvchanligi bilan farq qiladi. Ularning sifati kim tomonidan, qanday sharoitda ko'rsatilishiga bog'liq bo'ladi. Ko'rsatiladigan xizmatlarni ishlab chiqarish paytidagi holati ularning sifatiga kuchli ta'sir qiladi. Ko'p sabablarga ko'ra, o'sha bitta kishi mijozga bugun ajoyib xizmat ko'rsatishi, ertaga esa yomon xizmat ko'rsatishi mumkin (masalan, o'zini yomon his qiladi, oilaviy muammolar va h.k.).

Ko'rsatiladigan xizmatlardagi o'zgaruvchanlik va tebranib turish mijozlar tomonidan mehmondo'stlik industriyasi sha'niga bildiriladigan naroziliklarning bosh sabablari hisoblanadi.

Talabning mavsumiy karakteri. Mehmonxona xizmatlari mavsumiy tebranib turishlarga mahkum. Mehmonxona mahsulotlariga talab (joylashtirish va boshqa xizmatlar) har kuni, har hafta yoki har mavsumda tebranishi mumkin. Misol uchun, ko'pchilik turistlar yoz oylarida dam olishadi, shundan kelib chiqib mehmonxona xizmatlariga talab ushbu davrda sezilarli oshadi.

Mehmonxona xizmatlari va sayohat (safari) maqsadlarining o‘zaro bog‘liqligi. Mehmonxona mahsulotlarini realizatsiya qilishga turoperator va turagentlarning harakatlari sezilarli darajada ta’sir o‘tkazadi. Chunki mehmonxona biznesi aynan turistik faoliyat bilan mustahkam bog‘langandir.

Mehmonxona xizmatlarini sotish hajmining bir qator omillarga bog‘liqligi. Mehmonxona mahsulotlarini realizatsiya qilish hajmiga ta’sir etuvchi bir qator omillar qo‘yidagilardan iborat:

- mehmonxonalarning joylashgan joyi. Mehmonlar uchun mehmonxonaga borishning qulayligi va uning atrofi go‘zalligi ushbu omil (infratuzilma rivojlanganligi)ga bog‘liq, qaysikim ko‘p jihatdan tashrif (dam olish yoki ish yuzasidan safari) maqsadini belgilaydi;

- xizmat ko‘rsatishning qulayligi. Ushbu omil – mehmonlar uchun mehmonxona tiplari, hajmi va narxlari bo‘yicha cho‘ntak ko‘taradigan bo‘lishi restoranlar, barlar va h.k. ning mavjudligi);

- servis darajasi taqdim etiladigan xizmatlar assortimentlari bilan karakterlanadi, har xil qulayliklar turlari, ularning stili va sifati bilan ajralib turadi;

- mehmonxona obro‘si mehmonxonani mijozlarda ma’lum xushkayfiyat uyg‘otishga (yoki noxush kayfiyatga) olib keladi. Obro‘ asosan mehmonxona joylashgan joy, taklif qilinadigan xizmatlar va qulayliklar, uning ichki va tashqi muhiti, hosil qiladigan taassuroti, xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning malakasi va hokozolardan tashkil topadi;

- narx. Ushbu omil xizmat ko‘rsatish qiymatini aks ettiradi;

- mehmonxona taqdim etadigan xizmatlar assortimenti g‘oyat xilma-xil. Bular vaqtincha joylashtirish (yashash) bo‘yicha xizmatlar, ovqatlanish xizmatlari, saratoshxona, sauna, go‘zallik salonlari va h.k. xizmatlardir. Mehmon mehmonxonadan chiqmasdan saratoroshxonada soch oldirishi, saunada cho‘milishi, yoki bilyard o‘ynab hordiq chiqarishi mumkin. Mehmonxonaning asosiy tushumlarini yashash uchun to‘lovlar tashkil etsada, qo‘shimcha xizmatlar ham unga ozmuncha daromad keltirmaydi;

- mehmonxonaning asosiy mahsulotlari xususiyatlari bu mehmonxona nomerlaridir. Uni vaqt va makonda o'ziga xos mehmonxona mahsuloti sifatida qarab chiqiladi va almashish u bitim vositasida harid qilinadi. Faqat unga erishish va undan foydalanish ma'lum vaqt va ma'lum joyda amalga oshiriladi. Mehmonxonaning o'ziga xosligi shundaki, unda ishlab chiqarishning har qanday masalasi maksimal darajada tez xizmat ko'rsatilishini talab qilishadi. Qator xizmatlar taqdim etish vaqti soatlar, hatto minutlar bilan o'lchanadi.

Mehmonxona xo'jaligi sohasida marketing xususiyatlari. Marketing sohasi boshqaruv funksiyalaridan biri hisoblanib u tadbirkorlik faoliyatini tashkil etish va uning yo'nalishi, mijozlarning xizmatlarga talabini oshishi, harid qobiliyatini baholash va tovarlar hamda xizmatlarni oxirgi iste'molchiga yetkazib berishdan iborat bo'ladi.

Marketing ya'ni bozorni uzoq o'rganish jarayoni, mahsulotlar rivoji, tovarni harakatlantirish, sotish, monitoring (nazorat) va tarif qilish sifatida qarab chiqish mumkin.

Mehmonxona marketingi xususiyatlari mehmonxona mahsulotlarini yuqorida ko'rib chiqilgan xususiyatlaridan, uni vaqt va makonda qayd etilganidan kelib chiqadi.

Mehmonxona xizmatlari bozori, bozorning boshqa ko'plab tovar va xizmatlari kabi katta miqdorda guruh istemolchilari mavjudligi bilan harakterlanadi. Ular didlari, ma'qul ko'rishlari, daromad darajalari bilan farq qilishadi. Hatto ushbu guruhlar bir mehmonxona yoki mahsulot mijozlari yoki iste'molchilari bo'lishganda ham, mahsulot sotib olish motivlari turlichadir. Misol uchun, o'sha bitta mehmonxonaning mijozlari biznesmenlar, sayohatchi turistlar va konferensiya ishtirokchilari bo'lishlari mumkin. Ularning harid qilish va maqsadlari, motivlari, mehmonxonaning o'sha bitta mahsulotiga talablari bir xil bo'lmaydi. Safardagi biznesmenlar yoki tadbir tashkilotchilariga qaraganda, sayohatchi turistlar narx darajasiga ancha ta'sirchan. Odatda ikki kishilik joylashishga, shuningdek maxsus (guruhiy) taomnoma bo'yicha tushlik va kechki ovqatga buyurtma berishadi. O'z cho'ntagidan pul to'lamaydiganlar esa nisbatan

qimmatroq joylashish, shahona ovqatlanish va h.k.larga buyurtma berishlari mumkin. Odatda mehmonxona qo'shimcha xizmatlari ham aynan o'shalar tomonidan ko'proq talab qilinadi: telefon aloqasi va internetga nomerda ulanish, biznes – markaz xizmati, so'zlashuv xonasi, texnik uskunalar va h-k.larni ijaraga olish imkoniyati.

Bozorda mahsulotni namoyish etishga ikkita asosiy yondoshuv mavjud. Nodifferensiyalashgan yondoshuvda bozor bir turli, haridorlar bir xil hisoblanadi. Shunga ko'ra mahsulotlarni differensiyalash va chiqim tizimlari talab qilinmaydi. Asosiy maqsad-bozorni va iste'molchilarni maksimum qamrab olish. Ko'rinib turibdiki, bunday yondoshuvda menejment g'ayrati o'sha iste'molchilarga, ehtimol, mashulotga ehtiyoji bo'lmaganlarga besamar ketadi, maqsadli guruh iste'molchilariga esa yetarli e'tibor berilmay qoladi.

Hozirgi vaqtda mehmonxona biznesida bozorga bunday yondashuvdan deyarli foydalanilmaydi, unga faqat ayrim hollarda uzoq davom etmaydigan vaqtda amal qilinadi, xolos. Masalan, mehmonxonani yoki uning alohida mahsulotini bozorga chiqishida. Bunday taktikadan, misol uchun, 2002 y. sentyabrda Moskva mehmonxonalar bozoriga chiqishda «Park Ararat Hayyat» oteli foydalandi. Mehmonxona menejmenti barcha guruh iste'molchilarga bir xil past ta'riflarini e'lon qildi Shu yo'l bilan mahsulotga mijozlarning maksimal sonini jalb etish mo'ljallangan edi. Yarim yildan keyin mehmonxona tariflarni 2 marta oshirdi va turli guruhdagi mijozlarga turli darajada chegiramalar berishni boshladi.

Differensiyalangan yondoshuv yoki maqsadli marketingni bugun ko'pchilik mehmonxonalar ma'qul ko'rmoqda. Bu yondoshuv bozor kamida ikki kategoriya iste'molchilardan iboratligini ko'zda tutadi, ular yoki bu mahsulotlar va xizmatlar xususiyatlariga turlicha munosabat bildirishadi. Ushbu yondoshuvga muvofiq bozor segmentlarini tanlashadi. O'xshash belgilarga ega ma'lum guruh iste'molchilar taklif qilinayotgan mahsulotga bir xil tipda, shuningdek marketingli rag'batlar to'plamiga munosabatni harakterlaydi.

2.2. Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan asosiy xizmatlar turi

Mehmonxonalarga tutash texnologik siklda xizmat ko'rsatishni amalga oshirish uchun mehmonxona va turistik komplekslarda quyidagi asosiy xizmatlar ko'zda tutiladi:

- bronlashtirish;
- qabul qilish va joylashtirish;
- nomer fondini ekspluatatsiya qilish;
- xavfsizlik xizmati;
- muxandislik-texnik xizmati.

Biroq bu degani mehmonxona va turistik kompleksda faqat besh xildagi xizmatlar mavjud degani emas.

Odatda yuqori kategoriyali mehmonxonalarda, shuningdek turli muxandislik-texnik xizmatlari, marketing va reklama xizmatlari, tijoriy, moliyaviy-iqtisodiy, ma'muriy, buxgaletriya va boshqa xizmatlar hamda bo'linmalar bo'lishi ko'zda tutiladi.

Barcha mehmonxona va turistik komplekslardagi ko'rsatiladigan xizmatlar kontakt(aloqa)li va kontaktsiz turga bo'linadi. Mehmonlar bilan bevosita kontakt (aloqa)da bo'ladigan mehmonxona xizmatlariga bronlashtirish (o'rin, joylarni oldindan buyurtma berib band qilish) xizmati, xizmat ko'rsatish xizmati, qabul qilish va joylashtirish xizmati, shuningdek nomer fondini ekspluatatsiya qilish xizmatlari ham kiradi. Mehmonxona va turistik komplekslarning **kontaktsiz** xizmatlariga tijoriy, moliyaviy-iqtisodiy, buxgalteriya, muxandislik-texnik va boshqa xizmat turlari kiradi.

Xizmatlarning shunday darajada bo'lishi bejiz emas. Chunki mehmonlar bilan aloqada bo'ladigan mehmonxonaning xizmatchilariga talablar, mehmonlar bilan aloqada bo'lmaydigan xizmatchi xodimlari bilan taqqoslanganda o'ta qat'iy bo'ladi. Shuningdek aloqada bo'ladigan xizmat qiluvchi xodim mehmonxonadagi tartib-qoida va talablarga qat'iy amal qilishi zarurdir. Bu tartib-qoyida va talablar esa quyidagilardan iborat bo'ladi:

- mehmonxonaning har bir xizmat ko'rsatuvchi xodimi tashqi ko'rinishi jihatidan istarasi issiq va yoqimli bo'lishi;
- xulqi – atvor jihatidan o'ta odobli va tartib-intizomli bo'lishi;
- odamlar bilan muomala qilish madaniyati va odob-axloq psixologiyasiga ega bo'lishi;
- har doim hozirjavob va hamisha xizmatga tayyor, shay turishi;
- mehmonlarni qabul qilishda va kuzatib qo'yish paytida zarur darajada chet tilini bilishi;
- yoshi bo'yicha ancha yoshroq bo'lishi (ko'pincha 30-35 yoshdan katta bo'lmagan) va boshq.

Mehmonxona boshqaruvi mutaxassislari orasida aloqa xizmati xodimi klassifikatsiyasi ancha taniqli va mashhur bo'lib, u to'rtta asosiy tipga bo'linadi:

1) **«muzlatilgan»** - xodim, qaysikim, u mehmonlar murojaati va iltimosiga juda sustlik bilan qaraydi. Mijozlarni qabul qilish va ularga xizmat ko'rsatishda lozim bo'lgan qiziqish va tashabbusni ko'rsata olmaydi. Ya'ni u kam tashabbus ko'rsatadi, mehmonlar bilan quyuq suhbatga va munosabatga kirishishda faollik ko'rsata olmaydi.

2) **«Gastrofabrika»** - xodim mehmonlarga xizmat ko'rsatishda konveyer texnologiyasi bo'yicha ishlovchi, ularning istaklarini tez va ko'proq xizmat ko'rsatish zaruratini ham hisobga olmaydi.

3) **«Do'stona bo'lib ko'rinish»** - xodim, unga xushmuomilalik, qiziquvchanlik, xayrixohlik, yon berish kabi hislatlar xos bo'ladi. Ammo unda mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmat ko'rsatish paytida amaldagi harakati yo'qdir.

4) **«Professional»** - kasbiy xodim, yuqori darajada xizmat ko'rsatuvchi va mehmonlarni qabul qilish uchun zarur sifatlarga va hislatlarga egadir.

Joylashtirish variantlaridan birortasida to'xtashdan oldin mehmon qaysi mehmonxonada joylashish ma'qulroq ekanini tanlaydi. Ushbu tanlov juda ko'pgina omillar bilan bog'liq bo'ladi: oldingi tajriba, reklama, tanishlar tavsiyasi,

mehmonxonaning joylashgan joyi, mehmonxona nomi yoki uning egasi, boshqaruvchisi haqida eshitganlari amalda rostligiga ishonch hosil qilish kabilar. Mehmon mehmonxonalarni tanlashida bronlashtirishning osonligi, bronlashtirish bo'yicha agent o'z korxonasi va narxlarni qanday taqdim etishi ham ta'sir o'tkazadi. So'zlashuvda yoqimlik, kasbiy tayyorgarlik va xodimning bilim darajasi ham tegishli mehmonxonada to'xtash haqida qarorga ta'sir etishi mumkin.

Bronlashtirish bo'yicha menejer (boshqaruvchi) kelajakda joylashtirish haqidagi savollarga ham tez va ishonchli javob berish mahoratiga ega bo'lishi zarur. Bronlashtirish haqidagi ma'lumotlarga mohirlik bilan e'tibor berish – turizm bozorida mehmonxonalar muvaffaqiyatining garovi hisoblanadi. Agar bronlashtirish haqida ma'lumotlar qabul qilinsa, darhol bronlashtirish kartasi ochiladi, qaysikim shu lahzadan mehmonlik sikli boshlanadi. Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari registratsiya (qayd qilish) oldi harakatlari – nomer tanlash va uni tayyorlash, ko'pincha bronlashtirish jarayonida olingan ma'lumotlarda o'z aksini topadi. Ta'kidlash lozimki, bronlashtirish jarayonida olingan har bir ma'lumotlar keyinchalik qabul qilish va joylashtirish xizmatlari harakatida juda muhim hisoblanadi.

Bronlashtirish xizmati yuqori kategoriyadagi mehmonxonalar, turistik komplekslar yoki yirik joylashtirish korxonalarida alohida yo'lga quyilgan. O'rta va kichik turistik korxonalarda ushbu xizmat mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati bilan bronlashtirilgan. Bronlashtirish xizmatining asosiy funksiyalariga mehmonlarning talabnomalarini qabul qilish va ularni qayta ishlash, shuningdek zarur hujjatlarni tuzish kiradi. Ya'ni mehmonlarning kelish-ketish grafigi va nomer fondi harakati kartasi yuritiladi.

Mijozlardan va turistik firmalardan talabnomalarni qabul qilish ishlari telefon, faks, elektron pochta, pochta orqali bronlashtirish va rezervlashning zamonaviy kompyuter tizimi yordamida amalga oshiriladi. Har bir shunday talabnoma quyidagi ma'lumotlardan iborat bo'lishi ko'zda tutilinadi:

- taxminiy sana va mehmonlarning kelish-ketish vaqti;
- mehmonlarning umumiy soni;

- mehmonxona nomeri kategoriyasi, nomerda zarur ko'rsatiladigan xizmatlar to'plami;
- ovqatlanish xizmati va ularning harakteri;
- nomer va qo'shimcha xizmatlar uchun narxlar; bronlashtirish uchun haq to'lovchi shaxsning ismi sharifi;
- to'lov turi;
- alohida istaklari va boshq.

Talabnomalar qayta ishlangandan keyin mijozga yoki firmaga uni tasdiqlagani yoki rad etilgani to'g'risida xabar qilinadi, ya'ni ma'lumot jo'natiladi. Tasdiqlangan talabnoma o'zida mehmonlarga mehmonxonada nomer berishi haqidagi xabarni aks ettiradi. Odatda bunday xabarda tasdiqlanganlik raqami, mehmonning kelishi va ketishi kutilayotgan sanasi, buyurtma berilgan nomer kategoriyasi, mehmonlar soni, o'rinlar soni va h.k. ko'rsatiladi. Ko'rsatilgan xabarnomani mehmon o'zi bilan birga olib kelishi lozim.

Bunda telefon orqali yoki yozma shaklda olingan talabnomaga bir kun ichida yozma xat shaklidagi tasdiqnoma yuboriladi. Telegraf yoki telefon orqali olingan talabnomaga teleks yoki telegraf orqali bir necha soat ichida javob beriladi. Pochta orqali olingan talabnomaga yozma ko'rinishda javob beriladi va 1-2 kun ichida pochta orqali jo'natiladi.

Tasdiqlangan har bir talabnoma bronlashtirishning elektron tizimiga kiritiladi. Agar bronlashtirishda biror-bir o'zgarish bo'ladigan bo'lsa yoki talabnoma bekor qilinsa, bunday holatda bu xizmat xodimlari tomonidan qayd etiladi va buning uchun maxsus blankadan foydalaniladi. Qulaylik va yanada aniqroq ishlash uchun har xil rangdagi yoki har xil hajmdagi blankalar ishlatiladi. Misol uchun bronlashtirishga talabnoma – **oq rangda**, bronlashtirishning o'zgarishi – **qizg'ish rangda**, bekor qilinishi esa **yashil rangda** belgilanadi.

Blanka (ustiga biror muassasa nomi yozilib tagi to'ldirish uchun bo'sh qoldirilgan bir varaq qog'oz)larni to'ldirish chog'ida talabnoma kim tomonidan va kimning iltimosiga ko'ra o'zgartirilishi yoki bekor qilinishi – aniq ko'rsatilishi zarur. Barcha o'zgartirishlar va bekor qilinishlar darhol bronlashtirishning elektron

tizimiga kiritiladi. Mehmonga esa bronlashtirishda istagancha o'zgartirishlar kiritilgani xabar qilinadi.

Joylashtirish korxonalari ko'pincha talabnomalarni kafolatlangan tasdiqlanishiga harakat qiladi. Kafolatlangan tasdiqlanish agar mijoz ushlanib qolsa yoki umuman kelmaydigan bo'lsa, joy uchun to'lovning tegishli kafolatini ko'zda tutadi.

Shunday kafolat sifatida juda ko'p hollarda oldindan to'lanadigan to'lovdan foydalaniladi. Qaysikim to'lov miqdori har bir aniq mehmonxona va turistik korxonalarda 50 dan 100 % gacha bo'lishi mumkin. Ko'pincha mehmonxona xodimlari mijozdan kredit kartasi raqamini ko'rsatishni talab qiladi.

2.3. Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar turlari

Odatda mehmonxonalarda ovqatlanish turistik mahsulotlar tarkibida majburiy xizmat hisoblanmaydi. Balki u turni amalga oshirish jarayonida ko'rsatilmaslgi ham mumkin. Ammo shuni unutmaslik kerak, insonning ovqatlanishga bo'lgan ehtiyoji fiziologik talab hisoblanadi. Shu sababli sayohat jarayonida ushbu xizmatni taqdim etmaslikda tur tashkilotchilari ikki muammo haqida qayg'urishlari zarur bo'ladi:

- ma'lum vaqt davomida turistlarning ovqatlanishini rezervlashtirish muammosi;
- ovqatlaniladigan maskanlar qayerda borligi haqida turistlarni oldindan xabardor qilish muammosi.

Xorijiy mamlakatlar olimlarining ovqatlanish korxonalari klassifikatsiyasi umumlashtirilgan ishida quyidagilar keltiriladi:

- **korxonalar tiplari bo'yicha:** restoranlar, barlar, kafe, oshxona, tamaddixona, kuxni fabrikalar;
- **mulkiy ko'rinish bo'yicha:** xususiy (o'ziniki) va ijaraga olinganlar;

- **joylashgan o‘rni bo‘yicha:** mehmonxonalar tarkibida; mehmonxonalar va turistik komplekslar tarkibida; boshqa joylashtirish vositalari tarkibida; mustaqil;
- **xizmat ko‘rsatish usuli bo‘yicha:** ofitsiantlar xizmat ko‘rsatadigan; o‘ziga-o‘zi xizmat ko‘rsatadigan; aralash xizmat ko‘rsatish;
- **klassligi bo‘yicha:** «Lyuks», «oliy»; «birinchi»; «kategoriyada emas»;
- **assortiment bo‘yicha:** taomlar keng tanlovi; kompleks taomlar; milliy pazandachilik taomlari; tansiq taomlar;
- **xizmat ko‘rsatish rejimi bo‘yicha:** nonushta; yarim pansion; to‘liq pansion; shved stoli (bufet); maxsus ovqatlanish (parxez taomlar, vegetarian taomlar va h.k); bolalar ovqatlari.

Endi ovqatlanish korxonalarining asosiy tiplarini ko‘rib chiqamiz, qaysikim ular turistik sayohat tashkilotlarida amalda foydalaniladi.

Restoran – odatda xilma-xil assortimentda murakkab tayyorlanadigan taomlar, zakuska (gazak)lar, konditer, vino-arok, meva, mineral suvlar, sharbatlar, muzqaymoq, dissertlar taklif qilinadigan umumovqatlanish korxonasidir. Restoranolarda individual buyurtma bo‘yicha ham taomlar, gazaklar tayyorlash amalda keng qo‘llaniladi. Taomnomada ko‘zda tutilgan firmaning o‘ziga xos va milliy taomlari ham taklif etiladi. O‘rinlar soniga qarab juda kichik restoranlar (10-15 o‘rin) va juda kattalari (500 dan ziyod o‘rinli) mavjud. Ko‘pincha yuqori darajadagi restoranlarda xizmat ko‘rsatish tashrif buyuruvchilarning dam olishi bilan qo‘shilib ketadi. Restoranolarda oilaviy tantanalar, rasmiy oqshomlar, qabullar, konferensiyalar, tematik kechalar o‘tkaziladi va ularga xizmat ko‘rsatiladi.

Kafeteriy – ovqatlanish korxonasi bo‘lib, unda ichimliklar assortimentida albatta, bir necha nomdagi kofe-qahva va kofe bilan taqdim etiladigan rom, likyor, konyak kabi spirtli ichimliklar bo‘ladi. Kafeteriyda ko‘pincha «**alya kart**» servisi taqdim qilinadi. Unda iste‘mol qilish uchun issiqlik va yaxna ichimliklar, non-bulochka, cheklangan assortimentda uncha qiyin bo‘lmagan pazandalik taomlari tayyorlanadi va realizatsiya qilinadi. Taomnomaga issiq va yaxna ichimliklar, un

mahsulotlari, issiq ovqatlar kiritiladi. Taomnomada albatta, keng tanlash uchun mineral suvlar, sharbatlar, alkohol ichimliklar, mevalar bo'ladi. Kafeteriyda xizmat ko'rsatish ofitsiant orqali amalga oshiriladi.

Kafe – shinamliklarga ega bo'lgan korxona bo'lib, unda keng assortimentda (15 nomdan ziyodroq) qandolatpazlik mahsulotlari realizatsiya qiladi. Kafega tashrif buyuruvchilarga yangi gazeta-jurnallar ham taklif qilinadi. Bunday korxonalarda odatda issiq ovqat taklif etilmaydi.

Kafe –muzqaymoq-korxona, uning assortimentida juda ko'p va xilma-xil muzqaymoq, issiq ichimliklar, meva sharbati, mineral suvlar, spirtli ichimliklar (konyak, rom, likyor, shampan vinosi) bo'ladi. Kafeda o'ziga-o'zi xizmat ko'rsatish ham, ofitsiant xizmat ko'rsatishi ham mumkin. Kafe vitrinalarida odatda shinamlik mahsulotlari qo'yiladi va xo'randalar ularni o'zlari tanlab olishlari mumkin.

Oshxona – ovqatlanish korxonasi bo'lib, unda asosan o'zi ishlab chiqargan taomlar tayyorlanadi va realizatsiya qilinadi. Oshxonalar odatda birinchi klass mehmonxonalarda, ba'zan kurortlarda, korxonalarda, o'quv muassasalarida tashkil etiladi. Bu o'z sig'imiga ko'ra ancha katta ovqatlanish korxonasidir. Turistlarni oshxonada ovqatlantirish tez-tez tashkil etilib turiladi. Misol uchun, ular qaysidir sanoat korxonasiga tashrif buyurishganida kompleks taomnoma taqdim etilishi mumkin. Ko'pincha unda siklik taomnomadan foydalaniladi. Shuningdek gazak «shved stoli» prinsipida taklif qilinadi. Asosiy taomni tarqatish joyida tanlash mumkin. Umuman olganda, unda to'liq ratsiondan: nonushta, tushlik, kechki ovqatlardan foydalanish mumkin.

Pitsseriya – ovqatlanish korxonasidir. U iste'mol uchun pitsseni joyida uni tayyorlash va realizatsiya qilishga ixtisoslashgan.

Italyan pitssesi shunchalik keng tarqalganki, ko'p sonli pitsseriyalar dunyoning hamma joyida ochilgan. Ularda turistlar arzon va mazali taomlar iste'mol qilishlari mumkin. Pitsseriyalar restoran prinsipida ham tashkil etilishi mumkin. Ya'ni unda ofitsiant xizmat ko'rsatishi va individual taom tayyorlanishi mumkin. Yoki barcha assortimentdagi taomlar tarqatishga qo'yilganida o'ziga-o'zi

xizmat ko'rsatilishi mumkin. Assortimentga bir necha xil turdagi pitsellar, mineral suvlar, sharbatlar, vinolar ham kiritiladi.

Bufet – asosan tashrif buyuruvchilarga tez xizmat ko'rsatishga mo'ljallangan ovqatlanish korxonasidir. Bufetdan yaxna gazak, buterbrod, issiq va yaxlatilgan ichimliklar, bulochka-non, shirinlik mahsulotlari sotib olish mumkin. Bufetda shuningdek oson va juda tez tayyorlanadigan issiq taomlar (kotletlar, sosiskalar) realizatsiya qilinadi. Bunday bufetlar ham mehmonxonalarda, ham kata tezlikka ega bo'lgan avtomobil trassalarida tashkil etilgan benzin qo'yish shaxobchalari va avtostansiyalari qoshida tashkil qilinadi.

Qahvaxona lavka yoki qahvaxona – assortimenti cheklangan ovqatlanish korxonasi bo'lib, asosan qahva tayyorlashga ixtisoslashgan bo'ladi. Qahvaxona assortimentida asosan choy, qahva tanlovi keng bo'ladi, shuningdek unda turli xil shirinliklar ham pishiriladi. Spirtli ichimliklar ham bo'lishi mumkin. Shirinliklar shu joyda pishirilishi yoki yetkazib beruvchiga buyurtma berilishi mumkin. Qahvaxonada ba'zan oson tayyorlanadigan taomlar, misol uchun, buterbrodlar va sendvichlar tayyorlanishi ham mumkin.

Barlar - dunyoning hamma joyida keng tarqalgan ovqatlanish korxonasi bo'lib, ular tez xizmat ko'rsatishga ixtisoslashgan, keng assortimentda aralash ichimliklar realizatsiya qilish uchun mo'ljallangandir.

Barlarda shirinlik mahsulotlari ham sotilishi mumkin. Ularda bazan gazak va issiq ovqat ham realizatsiya qilinadi. Bularning asosiy (bosh) maqsadi – mehmonlarga shinamligina vaziyatda dam olishni, musiqa eshitish yoki futbol o'yinini tomosha qilish imkonini yaratishdir. Barlar asosan shaharlar markazida va agar gap kurortlar haqida borsa, dengiz qirg'oq bo'larida joylashgan bo'ladi. Barlar, assortimentga qarab, pivoli (mashhur ingliz pablari), vinoli, shuningdek kokteyl-xollar va kokteyl barlarga bo'linadi. Ular hajmi va uskuna-jihozlari xilma-xilligi bilan bir-biridan farq qiladi. Odatda turistlar barlarga borishni yaxshi ko'rishadi. Bir qator mamlakatlarda, misol uchun, Buyuk Britaniyada barlarga tashrif buyurish maxsus turistik dasturlarga kiritilishi mumkin.

Tez xizmat ko'rsatuvchi ovqatlanish korxonalari - so'ngi yillarda ular dunyo bo'yicha tobora mashhur bo'lib bormoqda. Tez xizmat ko'rsatuvchi ovqatlanish korxonalariga turistlar ham yakka holda, ham uyushgan (tashkil etilgan) guruhiiy tarkibda tashrif buyurishadi. Unda ovqatlarning assortimenti odatda bir necha taomlar bilan cheklangan bo'ladi: yaxna taomlar, issiq ovqat, buterbrod, ichimlik, muzqaymoq va h.k. Bunday korxonalarda erkin tanlash bilan o'ziga-o'zi xizmat ko'rsatishdan va tarqatish joylaridan keng foydalaniladi. Ushbu korxonalar tezkor va yuqori o'tkazish qobiliyatiga ega bo'lib, ular haridorlar oqimi gavjum bo'lgan yo'llarda, manzillarda joylashgan bo'ladi.

Tez xizmat ko'rsatuvchi ovqatlanish korxonalaridan Fast Food, "McDonald'S", "Burger King" kabi gamburgerlarga ixtisoslashgan tiplari ayniqsa mashhurdir; "Pizza Hut" esa pitssega ixtisoslashgan korxonadir. Fransiyada bu "Fras", katta assortimentlarda sabzavot salatlar, desertlar (mevali va shirinliklar) va cheklangan assortimentda asosiy taomlar (go'shtli, baliqli)ni taklif qiladi. Germaniyada bu "Nordsse" – baliqli taomlar va dengiz mahsulotlari, sabzavot salatlar, sharbatlar taklif qiladi.

Keytiring. R.A.Braymer belgilashi bo'yicha keytiring ko'pincha bu ovqatlanish korxonasi binosidan tashqarida xizmat ko'rsatilishidir. Sharqiy Yevropa mamlakatlarida kompleks xizmat ko'rsatish unga mos keladi. Binodagi keytiring, binodan tashqaridagi keytiring, ko'chma keytiring, sport arenalarida yaxna ichimliklar va buterbrodlar, shuningdek avtomatlar orqali sigareta, pechene, paketda sharbatlar va gazli ichimliklar sotilishini ham kiritish mumkin.

Ovqatlanish xizmatlari mehmonxonalar doirasida – mehmonxona xizmatlari kompleksi tarkibida ham, mehmonxonaga bog'liq bo'lmagan holda – qahvaxona, restoranlar, oshxonalar, barlar, fast-fudlar, tezkor tamaddixonalarda ham taqdim etilishi mumkin. Xalqaro turistik tajribalar ko'rsatishicha, turistlarning ovqatlanishi odatda joylashtirish korxonalari bilan bog'liq bo'ladi. Dunyoning ko'pgina mehmonxonalarida ko'pincha mehmonxona tarifiga mehmonxona restorani yoki bufetida tashkil qilinadigan nonushtalar qiymati ham kiritiladi.

Xohishga ko'ra yoki turga muvofiq turistga mehmonxona restoranida kompleks bir martalik, ikki martalik, uch martalik ovqatlanish taqdim qilinishi mumkin. Turistik tajribada turistlarning mehmonxonada ovqatlanishiga taalluqli quyidagi maxsus «rejalar» ajratiladi.

III.BOB. SAMARQAND SHAHRIDAGI KICHIK MEHMONXONALARDA XIZMAT KO'RSATISHNI TASHKIL ETISHNING O'ZIGA XOS JIHATLARI («YANGI SHARQ» MEHMONXONASI MISOLIDA)

3.1. «Yangi sharq» mehmonxonasi to'g'risida qisqacha ta'rif

“Yangi Sharq” mehmonxonasi 2015 yil ochilgan bo'lib, B&B darajaga ega. Alohida eksteriyer va interiyer va landshaft dizaynlariga e'tibor berilgan hamda joylashishi eski shahar Registon maydonidan 800 metr uzoqlikda joylashgan.



Mehmonxonada juda yuqori saviyada yevropa standartlariga mos xizmatlar va bu mehmonxonaga tashrif buyurgan mehmonlar o'zbek urf – odatlari hamda o'zbekona muhitni his qiladi. Malakali va xushmomila personal xodimlari tashrif buyurgan mehmonlarni sayyohatini maroqli bo'lishiga maksimal darajada harakat qilishadi.

Mehmonxonada, 1 ta koferens – zallari, tungi bar, yozgi bar, sport bilan shug'g'ulanish xonalarini faoliyat ko'rsatishi ham mehmonlarni o'ziga jalb qiladi. Mehmonxonada mehmonlar uchun telefon, faks va simsiz internet (WiFi) xizmatlari ham yo'lga qo'yilgan. Qabul qilish bo'limida (Reception) bepul

seyfdardan hamda foydalanish uchun kompyuterlar (Notebook) ham foydalanish uchun beriladi. Qo'shimcha qilib shuni ham aytish mumkinki, Yangi Sharq mehmonxonasida mehmonlar turli – tuman sovg'alar ham sotib olish uchun suvinerlar do'koni 1 – qavatda tashkil qilingan.

Mehmonxona 16 xona (nomer)lardan iborat.

Xonalarda:

- Konditsioner;
- Telefon;
- Televizor (sputnik kabellari ulangan);
- Mini-bar;
- Vanna va dush xonalari;
- Fen;

“Yangi Sharq” mehmonxonasi Samarqand shahar, Shoxrux ko'chasi 92 uyda joylashgan.

Mehmonxona o'z ish faoliyatini 2015 yildan boshlagan bo'lib “Yangi Sharq” mas'uliyati cheklangan jamiyati shaklidagi korxona bo'lib tashkil etilgan.

“Yangi Sharq” mehmonxonasi 2 qavatdan iborat. Birinchi qavatida restoran, oshxona, bar, qabul qilish xizmati bo'limi, barcha bo'limlar ofisi, valyuta ayirboshlash shaxobchasi, zal, suvenir magazin, fitnes klub, sauna, kirxona, xodimlar uchun dush, mijozlar va xodimlar uchun hojatxona joylashgan. Mehmonxonaning ikkinchi qavatida asosan mehmonlar uchun xonalar (nomerlar) joylashgan.

Nomerlarning umumiy soni 16 ta, shulardan:

- 6 ta bir kishilik (Single);
- 1 ta lyuks (Lux);
- 1 ta juft kishilik (Double);
- 8 ta ikki kishilik (Twin) nomerlar bo'ladi.

Mehmonxonada zamonaviy trenajer xizmatlari, sauna va mijozlar talabiga qarab masaj xizmati ko'rsatiladi

“Yangi Sharq” mehmonxonasida shtat jadvali bo’yicha 11 kishi ishlaydi. Hali yangi tashkil etilgan vaqtdan bir nechta turfirmalar bilan hamkorlikda ishlayotgan mehmonxona bugungi kunda 25ga yaqin turfirma va korxonalar bilan hamkorlikda ishlamoqda. Bular jumlasiga: Nuron Savdo, Sezam Travel, Zardusht Travel, Victoria Tour, ART Travel, Registon Travel, Orient Mice, Havo Saiyoh va boshqa ko’plab turfirmalar shular jumlasidandir.



Mehmonxona bir kunda 26 dan ortiq mijozlarga xizmat ko’rsatishga mo’ljallangan. Bu faqatgina nomerlar xizmati bo’lib, restoran (30 kishi), konferens zal (20 kishi), yozgi restoran 20 kishi bar xizmatlari ham ko’rsatilishini hisobga olib, bir sutkada 60 ga yaqin mehmonga xizmat ko’rsatish mumkin

“Yangi Sharq” mehmonxonasi nomerlari narxi O’zbekiston fuqarolari va chet el fuqarolari uchun biroz farq qiladi. Ya’ni chet el fuqarolari uchun biroz qimmatroq.

Mehmonxona xo’jaligida xizmatlar ko’rsatishning to’g’ri tashkil etilganligi mehmonxona faoliyatida samaradorlikka erishishning eng muhim omili bo’lib hisoblanadi.

Ma'lumki mehmonxonada joylashtirish xizmatidan tashqari boshqa xizmatlar majmuidan ham keng foydalaniladi.

Mehmonxona o'z faolityani 2015-yildan boshlagan bo'lishiga qaramasdan turistlarni qabul qilish va joylashtirish xizmatlarini ko'rsatishdan to hozirgi kunlarga qadar yuqori samaraga erishib kelinmoqda.

Mehmonxona shahrimizning eng diqqatga sazovor joylari, tarixiy binolari yaqinida joylashgan.

MCHJ «Hotel Yangi Sharq» mehmonxonasi faoliyatida nomerlar narxlari qo'yidagicha farqlanadi: Amaldagi ta'riflarga muvofiq amalaga oshiriladi, qo'yidagicha:

- bir o'rinli nomer – ichki turistlar uchun 60 ming so'mni va tashqi turistlar uchun 50 dollarni:
- ikki o'rinli nomer – ichki turistlar uchun 110 ming so'mni, tashqi turistlar uchun esa 90 dollarni:
- lyuks nomer – mahalliy turistlar uchun 150 ming so'mni xorijiy turistlar uchun 95 dollarni tashkil etadi.

Mehmonxonada ko'rsatiladigan boshqa bir qancha qo'shimcha xizmatlar nomerlar narxiga bevosita kiritiladi.

Taniqli Amerikalik marketing bo'yicha mutaxasis olim F. Katlarning fikricha xizmat har qanday tadbir yoki qulaylik bo'lib, qaysikim bir tomon u boshqa sezilmas tomonga taklif etadi. Xizmatlar ishlab chiqarish uning moddiy ko'rinishidagi tovar bilan bog'liq bo'lishi yoki bog'liq bo'lmasligi mumkin.

Mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlar moddiy va nomoddiy ko'rinishga ega bo'lib, mehmonxonada xizmatlar bozori uchun yilning vaqtiga qarab talabning o'zgarib turishi harkterlidir. Chunki ko'pchilik turistlar bahor, yoz oylarida dam olishga ehtiyoj seza-dilar.

Mehmonxona xizmatlarning o'ziga xosligi tashrif buyurgan mehmonlarga xizmat ko'rsatish xususiyatlari va texnologiyalari bilan belgilanadi.



MCHJ «Hotel Yangi Sharq» mehmonxonasida mehmonlarga xizmat ko'rsatish texnologiyasi qo'yidagi jarayonlarda aks etadi.

- mehmonxonaga kirishda mehmonlarni kutib olish- mehmonxona xodimlari tashrif buyurgan turistlarni xush kayfiyat va xushmuomalalik bilan kutib oladilar mehmonlarga «Welcome drink» yaxna ichimlik, shirinliklar taklif etiladi.

Mehmonxonaga turistlar guruhi kunduzgi soat 14 – 00 da tashrif buyuradilar va kunduzgi soat 12 – 00 da mehmonxonani tark etishi mumkin.

Registratsiya (qayd qilish) hujjatlarini rasmiylashtirish va mehmonlarni joylashtirish – mehmonxonaga kelgan turistga e'tibor qaratiladi. Mehmonxona administratorlari tomonidan turistlar mehmonxonaga turfirma orqali tashrif buyurgan bo'lsa, turistlar bilan birga kelgan turistik guruh rahbaridan Viza urilgan turistlar ro'yxati hujjatini qabul qilib oladi.

Vizasi bor turistlar ro'yxati hujjatida qo'yidagi ma'lumotlar keltiriladi: turfirma nomi, manzili, telefon va faks raqamlari, turistlarning qaysi kunlarda mehmonxonada bo'lishi ko'rsatiladi. Undan tashqari turistlar ro'yxati keltiriladi.

Bundan turistlar ismi familiyalari, tug‘ilgan yil sanalari, millati, pasport seriyalari va boshqa ma’lumotlar aks ettiriladi.

Jumladan Viza ro‘yxatga olish uchun qo‘yidagi ma’lumotlar mavjud bo‘ladi Viza turi – nomeri, qaysi sonlarda amal qilish, turistlarning istiqomat muddati va boshqa ma’lumotlar.

Turistlar guruhi ma’lumotlari shu tariqa «Qayd qilish» daftariga kiritilib qo‘yiladi va kompyuterdagi «In House» deb nomlangan o‘sha kungi ma’lumotlar hujjatiga kiritiladi.

Mehmonxonada turistlarni ro‘yxatdan o‘tkazish nihoyasiga yetgach, mehmonlarning pasport hujjatlari yoki Viza urilgan turistlar ro‘yxati hujjatiga mehmonlarning mehmonxonada ro‘yxatdan o‘tganligi to‘g‘risidagi mehmonxona muhri qo‘yilgan qog‘ozga yopishitirib qo‘yiladi. Bunda turistlarning qayd qilingan raqamlari, mehmonxonada qaysi sanada kelib qaysi sanada mehmonxonadan ketishi pasport seriya yoki Viza raqamlari hamda administrator belgisi qo‘yiladi. Shunday qilib turistik guruh, ro‘yxatga olinishi tugatiladi. Agar turistlar mehmonxonaga yakka tarzda – “Wolk In” tashrif buyursalar faqatgina turistlardan shaxsini tasdiqlovchi hujjat qabul qilinadi va shu tarzda ro‘yxatdan o‘tkaziladi.

Mehmonxonada turistlarni ro‘yxatdan o‘tkazish paytida yuqorida aytib o‘tilgan ma’lumotlarga alohida e’tibor qaratiladi.

Mehmonlar ro‘yxatdan o‘tkazilgunga qadar mehmonlarga administrator tomonidan belgilangan xonalar kaliti taqdim etiladi.

Mehmonlarga taqdim etilgan xona nomerlari «Rooming List» deb ataluvchi hujjatga kiritib qo‘yiladi. «Rooming List» da quyidagi ma’lumotlar keltiriladi. Yuborgan turfirma faks raqami, va sanasi, turfirma nomi, manzili, mehmonxona nomi, turistlarning mehmonxonaga qaysi sanada kelib qaysi sanada mehmonxonadan ketishi, nomer turlari ya’ni, «Single», «Double», «Twin» va boshqalar aks ettiriladi.

Ayniqsa bu hujjat turistlarga xizmat ko‘rsatish tizimini oshirishga ya’ni qabul qilish xizmatini ko‘rsatishni tezlashtirishga, administratorlar ishini osonlashtirishga, turfirmalar va mehmonxona o‘rtasidagi hamkorlikni yaxshilashga hamda

mehmonxona faoliyatida samaradorlikni oshirishga xizmat qiladi va shu turdagi hujjatlar sirasiga kiradi. Mehmonxona faoliyatida bu hujjat «Rooming List» dan keng foydalanadi.

Mehmonlarni qabul qilish jarayonida Vaucherlar orqali tashrif buyurgan turistlarni ham ko‘rishimiz mumkin bo‘ladi.

Vaucher – hujjat turagent tomonidan chiqariladi, unga ko‘ra turagent turagentning oxirgi mijoziga mehmonxona egasi ko‘rsatgan xizmatlar uchun to‘lashni o‘z zimmasiga oladi. Vaucherda xizmatlar turlari va ularning maksimal narxi ko‘rsatiladi.

Turagent konvensiyada ko‘zda tutilgan va shartga muvofiq to‘lov amalga oshirilishini tasdiqlovchi kafolat hujjati sifatida vaucherni tan oladi.

Oddiy vaucherda boshqa ma’lumotlar bilan bir qatorda mijozning kelish va jo‘nab ketish sanasi hamda mehmonxona xizmatlari kiritilgan bo‘ladi.

Mehmonxona egasi kontraktda ko‘zda tutilgan narxda amal qilishi lozim. Narx yangi narxlarga o‘zgargan xolda ular o‘zgargandan boshlab 30 kun o‘tgandan keyingina qo‘llanilishi mumkin. Mehmonxona kontrakti tuzgan turagent taqdim etilgan xizmatlar uchun hisob bo‘yicha to‘lovni o‘z zimmasiga oladi. Hisob uchun mijoz to‘lashi kelishib olingan xollar bundan mustasnodir.

3.2. Mehmonxonada joy (o‘rin)larni bronlashtirish xizmati

Mehmonxonalarga tutash texnologik siklda xizmat ko‘rsatishni amalga oshirish uchun mehmonxonalarda quyidagi asosiy xizmatlar ko‘zda tutiladi:

- bronlashtirish;
- qabul qilish va joylashtirish;
- nomer fondini ekspluatatsiya qilish;
- xavfsizlik xizmati;
- muxandislik-texnik xizmati.

Biroq bu degani mehmonxonada faqat besh xildagi xizmatlar mavjud degani emas.

Odatda yuqori kategoriyali mehmonxonalarda, shuningdek turli muxandislik-texnik xizmatlari, marketing va reklama xizmatlari, tijoriy, moliyaviy-iqtisodiy, ma'muriy, buxgaletriya va boshqa xizmatlar hamda bo'linmalar bo'lishi ko'zda tutiladi.

Barcha mehmonxonalardagi ko'rsatiladigan xizmatlar kontakt(aloqa)li va kontaktsiz turga bo'linadi. Mehmonlar bilan bevosita kontakt (aloqa)da bo'ladigan mehmonxona xizmatlariga bronlashtirish (o'rin, joylarni oldindan buyurtma berib band qilish) xizmati, xizmat ko'rsatish xizmati, qabul qilish va joylashtirish xizmati, shuningdek nomer fondini ekspluatatsiya qilish xizmatlari ham kiradi. Mehmonxonalarning **kontaktsiz** xizmatlariga tijoriy, moliyaviy-iqtisodiy, buxgalteriya, muxandislik-texnik va boshqa xizmat turlari kiradi.

Xizmatlarning shunday darajada bo'lishi bejiz emas. Chunki mehmonlar bilan aloqada bo'ladigan mehmonxonaning xizmatchilariga talablar, mehmonlar bilan aloqada bo'lmaydigan xizmatchi xodimlari bilan taqqoslanganda o'ta qat'iy bo'ladi. Shuningdek aloqada bo'ladigan xizmat qiluvchi xodim mehmonxonadagi tartib-qoida va talablarga qat'iy amal qilishi zarurdir. Bu tartib-qoyida va talablar esa quyidagilardan iborat bo'ladi:

- mehmonxonaning har bir xizmat ko'rsatuvchi xodimi tashqi ko'rinishi jihatidan istarasi issiq va yoqimli bo'lishi;
- xulqi – atvor jihatidan o'ta odobli va tartib-intizomli bo'lishi;
- odamlar bilan muomala qilish madaniyati va odob-axloq psixologiyasiga ega bo'lishi;
- har doim hozirjavob va hamisha xizmatga tayyor, shay turishi;
- mehmonlarni qabul qilishda va kuzatib qo'yish paytida zarur darajada chet tilini bilishi;
- yoshi bo'yicha ancha yoshroq bo'lishi (ko'pincha 30-35 yoshdan katta bo'lmagan) va boshq.

Mehmonxona boshqaruvi mutaxassislari orasida aloqa xizmati xodimi klassifikatsiyasi ancha taniqli va mashhur bo'lib, u to'rtta asosiy tipga bo'linadi:

5) «**muzlatilgan**» - xodim, qaysikim, u mehmonlar murojaati va iltimosiga juda sustlik bilan qaraydi. Mijozlarni qabul qilish va ularga xizmat ko'rsatishda lozim bo'lgan qiziqish va tashabbusni ko'rsata olmaydi. Ya'ni u kam tashabbus ko'rsatadi, mehmonlar bilan quyuq suhbatga va munosabatga kirishishda faollik ko'rsata olmaydi.

6) «**Gastrofabrika**» - xodim mehmonlarga xizmat ko'rsatishda konveyer texnologiyasi bo'yicha ishlovchi, ularning istaklarini tez va ko'proq xizmat ko'rsatish zaruratini ham hisobga olmaydi.

7) «**Do'stona bo'lib ko'rinish**» - xodim, unga xushmuomilalik, qiziquvchanlik, xayrixohlik, yon berish kabi hislatlar xos bo'ladi. Ammo unda mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmat ko'rsatish paytida amaldagi harakati yo'qdir.

8) «**Professional**» - kasbiy xodim, yuqori darajada xizmat ko'rsatuvchi va mehmonlarni qabul qilish uchun zarur sifatlarga va hislatlarga egadir.

Joylashtirish variantlaridan birortasida to'xtashdan oldin mehmon qaysi mehmonxonada joylashish ma'qulroq ekanini tanlaydi. Ushbu tanlov juda ko'pgina omillar bilan bog'liq bo'ladi: oldingi tajriba, reklama, tanishlar tavsiyasi, mehmonxonaning joylashgan joyi, mehmonxona nomi yoki uning egasi, boshqaruvchisi haqida eshitganlari amalda rostligiga ishonch hosil qilish kabilar. Mehmon mehmonxonalarni tanlashida bronlashtirishning osonligi, bronlashtirish bo'yicha agent o'z korxonasi va narxlarni qanday taqdim etishi ham ta'sir o'tkazadi. So'zlashuvda yoqimlik, kasbiy tayyorgarlik va xodimning bilim darajasi ham tegishli mehmonxonada to'xtash haqida qarorga ta'sir etishi mumkin.

Bronlashtirish bo'yicha menejer (boshqaruvchi) kelajakda joylashtirish haqidagi savollarga ham tez va ishonchli javob berish mahoratiga ega bo'lishi zarur. Bronlashtirish haqidagi ma'lumotlarga mohirlik bilan e'tibor berish – turizm bozorida mehmonxonalar muvaffaqiyatining garovi hisoblanadi. Agar bronlashtirish haqida ma'lumotlar qabul qilinsa, darhol bronlashtirish kartasi ochiladi, qaysikim shu lahzadan mehmonlik sikli boshlanadi. Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari registratsiya (qayd qilish) oldi harakatlari – nomer tanlash

va uni tayyorlash, ko‘pincha bronlashtirish jarayonida olingan ma’lumotlarda o‘z aksini topadi. Ta’kidlash lozimki, bronlashtirish jarayonida olingan har bir ma’lumotlar keyinchalik qabul qilish va joylashtirish xizmatlari harakatida juda muhim hisoblanadi.

Bronlashtirish xizmati yuqori kategoriyadagi mehmonxonalar, turistik komplekslar yoki yirik joylashtirish korxonalarida alohida yo‘lga quyilgan. O‘rta va kichik turistik korxonalarda ushbu xizmat mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati bilan bronlashtirilgan. Bronlashtirish xizmatining asosiy funksiyalariga mehmonlarning talabnomalarini qabul qilish va ularni qayta ishlash, shuningdek zarur hujjatlarni tuzish kiradi. Ya’ni mehmonlarning kelish-ketish grafigi va nomer fondi harakati kartasi yuritiladi.

Mijozlardan va turistik firmalardan talabnomalarni qabul qilish ishlari telefon, faks, elektron pochta, pochta orqali bronlashtirish va rezervlashning zamonaviy kompyuter tizimi yordamida amalga oshiriladi. Har bir shunday talabnoma quyidagi ma’lumotlardan iborat bo‘lishi ko‘zda tutilinadi:

- taxminiy sana va mehmonlarning kelish-ketish vaqti;
- mehmonlarning umumiy soni;
- mehmonxona nomeri kategoriyasi, nomerda zarur ko‘rsatiladigan xizmatlar to‘plami;
- ovqatlanish xizmati va ularning harakteri;
- nomer va qo‘shimcha xizmatlar uchun narxlar;
- bronlashtirish uchun haq to‘lovchi shaxsning ismi sharifi;
- to‘lov turi;
- alohida istaklari va boshq.

Talabnomalar qayta ishlangandan keyin mijozga yoki firmaga uni tasdiqlagani yoki rad etilgani to‘g‘risida xabar qilinadi, ya’ni ma’lumot jo‘natiladi. Tasdiqlangan talabnoma o‘zida mehmonlarga mehmonxonada nomer berishi haqidagi xabarni aks ettiradi. Odatda bunday xabarda tasdiqlanganlik raqami, mehmonning kelishi va ketishi kutilayotgan sanasi, buyurtma berilgan nomer

kategoriyasi, mehmonlar soni, o‘rinlar soni va h.k. ko‘rsatiladi. Ko‘rsatilgan xabarnomani mehmon o‘zi bilan birga olib kelishi lozim.

Bunda telefon orqali yoki yozma shaklda olingan talabnomaga bir kun ichida yozma xat shaklidagi tasdiqnoma yuboriladi. Telegraf yoki telefon orqali olingan talabnomaga teleks yoki telegraf orqali bir necha soat ichida javob beriladi. Pochta orqali olingan talabnomaga yozma ko‘rinishda javob beriladi va 1-2 kun ichida pochta orqali jo‘natiladi.

Tasdiqlangan har bir talabnoma bronlashtirishning elektron tizimiga kiritiladi. Agar bronlashtirishda biror-bir o‘zgarish bo‘ladigan bo‘lsa yoki talabnoma bekor qilinsa, bunday holatda bu xizmat xodimlari tomonidan qayd etiladi va buning uchun maxsus blankadan foydalaniladi. Qulaylik va yanada aniqroq ishlash uchun har xil rangdagi yoki har xil hajmdagi blankalar ishlatiladi. Misol uchun bronlashtirishga talabnoma – **oq rangda**, bronlashtirishning o‘zgarishi – **qizg‘ish rangda**, bekor qilinishi esa **yashil rangda** belgilanadi.

Blanka (ustiga biror muassasa nomi yozilib tagi to‘ldirish uchun bo‘sh qoldirilgan bir varaq qog‘oz)larni to‘ldirish chog‘ida talabnoma kim tomonidan va kimning iltimosiga ko‘ra o‘zgartirilishi yoki bekor qilinishi – aniq ko‘rsatilishi zarur. Barcha o‘zgartirishlar va bekor qilinishlar darhol bronlashtirishning elektron tizimiga kiritiladi. Mehmonga esa bronlashtirishda istagancha o‘zgartirishlar kiritilgani xabar qilinadi.

Joylashtirish korxonalari ko‘pincha talabnomalarni kafolatlangan tasdiqlanishiga harakat qiladi. Kafolatlangan tasdiqlanish agar mijoz ushlanib qolsa yoki umuman kelmaydigan bo‘lsa, joy uchun to‘lovning tegishli kafolatini ko‘zda tutadi.

Shunday kafolat sifatida juda ko‘p hollarda oldindan to‘lanadigan to‘lovdan foydalaniladi. Qaysikim to‘lov miqdori har bir aniq mehmonxona va turistik korxonalarda 50 dan 100 % gacha bo‘lishi mumkin. Ko‘pincha mehmonxona xodimlari mijozdan kredit kartasi raqamini ko‘rsatishni talab qiladi.

Bronlashtirish – mehmonxona va turistik komplekslar uchun anchagina tavakkalli yumushdir. Chunki tajriba shuni ko‘rsatadiki, ko‘pincha mehmonlar

mehmonxonaga kelmasdan ushlanib qoladi yoki mehmonxonaga umuman kelmaydi. Oqibatda bronlashtirilgan nomer esa bo'sh qoladi. Bunday hollarda mehmonxona quyidagi yo'nalishlarda ish ko'radi:

Birinchidan, mehmonxonaga mehmonlarning kelmay qolishida harajatlarni qo'shimcha harajat sifatida hisobdan chiqaradi, ularni kamaytirish choralarini ko'rmaydi;

Ikkinchidan, mehmonxona xodimi mehmonlarga nomerda turmaganligi haqida hisob-kitob taqdim qiladi (nomer qiymati uchun tejalgan harajat hisoblangan holda);

Uchinchidan, bronlashtirishda mehmonxona mijozdan oldindan to'lashni yoki kredit kartasi raqamini berishni talab qiladi;

To'rtinchidan, mehmonxonalar «ikkita bronlashni» amalga oshiradi, ya'ni mavjud bo'lganidan ziyod 5-10 % o'rinni bronlaydi. Ammo «ikkita bronlash» ko'pincha shunga olib keladiki, o'sha bronlashtirilgan bitta joyning o'zi uchun mehmonxonalar mijozlar tomonidan jarima sanksiyasiga tushadi.

Ayrim xorijiy mamlakatlarda, shu jumladan Rossiya Federatsiyasida mehmonxona xizmatlari taqdim etish qoidalariga muvofiq, iste'molchining kechikish hollarida undan bronlashtirish uchun to'lovdan tashqari, amalda bo'sh qolgan nomer uchun ham to'lov olinadi (nomerdagi o'rin). Biroq bu bir sutkadan oshmasligi kerak. Maboda bir sutkadan ziyod kechikilsa bron bekor qilinadi. Iste'molchi bron to'lovidan bosh tortsa, uni mehmonxonada joylashtirish navbat tartibida umumiy asoslar bo'yicha amalga oshiriladi. Shuni ta'kidlash joizki, Rossiya Federatsiyasida mehmonxona xizmatlari taqdim etish qoidalarida bron uchun to'lov hajmi haqida hech narsa aytilmagan. Uni esa mehmonxonalarning ma'muriyatlari o'zlaricha belgilaydilar.

Odatda mehmonxonalarda individual turistdan nomer yoki nomerdagi o'rin uchun belgilangan ta'rifda 50 % olinadi. Turistik guruhlar uchun bronlashtirishda, yashash va ayrim xizmatlar uchun chegirma ko'zda tutilgan. Chegirma hajmi turistik guruhlar hajmiga va guruhning otelda yashash muddatiga bog'liq bo'ladi.

O'rtacha bronlashtirish uchun turistik guruhlardan mehmonxona tarifidan 30 dan 35 % gacha hajmda to'lov olinadi.

Shunga ko'ra, mehmonxonalarda bronlashtirilgan nomerlar ikki tipda – **kafolatlangan** va **kafolatlanmagan** holatda bo'ladi. Tajribalar shuni ko'rsatadiki, mehmondo'stlik industriyasida kafolatlangan bronlashtirish tizimi bo'yicha ishlash ancha foydalidir. Chunki kafolatlanmagan bronlashtirishni qilgan 20 % ga yaqin mehmonlar va kafolatlangan buyurtma bergan 5 % mehmon o'zlarining bo'lajak bronlaridan foydalanishmaydi.

Mehmonxona zanjirlarining keng ko'lamda taraqqiy etishi ularni xususiy va franchayzing a'zolari tarmog'ida yangi markazlashgan bronlashtirish tizimi vujudga keltiradi. Natijada 70 % nomer fondi kompaniyalarning bronlashning markazlashgan tizimi nazorati ostida bo'ladi. Qolgan o'rinlar soni bevosita mehmonxonalar tomonidan bronlashtirilishi mumkin. Bunday tizim mehmonxonalarga katta afzalliklar beradi. Chunki bu mijozlarni jalb qilish harajatlarini qisqartiradi. Nomer fondi harakati kartasini tuzish chog'ida alohida taqdim etilgan ro'yxatga katta e'tibor bilan xizmat ko'rsatilishi zarur. Unga yuqori mavqeidagi mehmonlar kiritiladi. Odatdagi mijozlarga xizmatlardan tashqari, bunday mehmonlarga mehmonxona rahbariyati va xodimlari alohida e'tibor bilan qarashadi – tabriklar, tantanali kechki ovqat, suvenirlar, gullar, konfetlar, nomerda nonushta va h.k.lar taqdim etiladi. Buning uchun bunday mehmonlarga mehmonxona hisobidan ko'rsatiladigan alohida xizmatlarning maxsus ro'yxati tuziladi va tegishli xizmatlarga yuboriladi.

Bronlashtirish xizmati funksiyasiga shuningdek mehmonlar kartotekasini yuritish ham kiradi. Unda har bir mehmon uchun, u kelib ketganidan keyin mehmonxonada maxsus kartochka to'ldiriladi. Ma'lumotlar esa mehmonlar xizmatida bo'lgan barcha xizmatlardan yig'iladi. Ushbu ma'lumotlar arxivda saqlanadi va mijoz yana kelganida mehmonxona uning ehtiyojlari va istaklarini yanada to'laroq qondirishga harakat qiladi.

Ushbu ma'lumotlar shuningdek **«istalmagan»** mehmonlar – muammoli mijozlar bilan qayta uchrashishdan qochish imkonini beradi. Qaysikim u

mehmonxonada yashagani uchun yo to‘lamagani, yo o‘zini tutishni bilmay biror bir ishkal chiqargan yoki mehmonxona mulkiga moddiy ziyon yetkazgan bo‘ladi.

Joylashtirish korxonalarining turfirmalar va mehmonxonada joyni bronlashtirish bilan shug‘ullanuvchi boshqa tashkilotlar bilan o‘zaro hamkorligida mehmonxona xizmatlarini taqdim etish maxsus Qoidalariga muvofiq ijrochi mehmonxonada joy bronlashtirish yuzasidan ikki tomon imzolaydigan hujjat (shartnoma) tuzishga haqlidir. Shuningdek ular pochta, telefon va boshqa aloqa vositalari orqali olinadigan talabnomalarni talabnoma iste’molchidan tushayotganiga ishonch hosil qilingach, qabul qilish yo‘li bilan hujjatlashtiradilar.

Agar turoperator yoki boshqa tashkilot ushbu mehmonxona xizmatlaridan muntazam foydalanayotgan bo‘lsa, unda unga ma’lum muddatga shartnoma tuzish foydaliroq bo‘ladi. Masalan, bir yilgacha muddatga ushbu holda buyurtmachi – korxonaga o‘zining tartib raqamini beradi va shartnoma shartlarini bajarish chog‘ida mehmonxona ushbu tashkilot tomonidan yuborilgan turistlarga yashash uchun joy beradi. Hozirgi vaqtda ko‘pchilik turistik firmalar esa konkret mehmonxonalar bilan qayd etilgan blok joyga ma’lum muddatga shartnoma tuzishga intilishmoqdalar.

Shuni aytish kerakki, Mehmonxonalarda nomerlarni bronlashtirishning uchta usuli mavjud – **og‘zaki, yozma, va kompyuterli.**

Og‘zaki usul telefon orqali bronlashni ko‘zda tutadi. Telefon orqali bronlashda mijozga e’tiborli munosabatda bo‘lish, uning qo‘ng‘irog‘iga keng va aniq javob berish muhim hisoblanadi. Mijoz javobni uzoq kutib qolishi kerak emas. Mijoz bilan nomer fondi va mehmonxonaning yuklanishi haqidagi ma’lumotga ega bo‘lgan xodim suhbat olib borishi lozim. Yuqori kategoriyali mehmonxonalarda buyurtma qo‘ng‘iroqlari uchun maxsus blanka mavjud. Biroq telefon orqali bronlashtirish talabnomani albatta, yozma ko‘rinishda tasdiqlanishini talab qiladi.

Yozma bronlashtirish talabnoma yordamida rasmiylashtiriladi. Rasmiylashtirishning tartibi va mazmuni qoidalarini biz yuqorida ko‘rib chiqdik. Keyingi o‘n yillarda mehmonxonalarda bronlashtirishning kompyuter tizimi ham

keng tarqaldi. Dunyoda bronlashtirishning ikki mustaqil kompyuter tizimi mavjud bo'lib, ulardan biri butun jahonga tanilgan mehmonxona zanjiriga kirgan mehmonxonalarni birlashtiradi. Ikkinchi tizim esa mustaqil mehmonxonalarni birlashtiradi.

Kompyuter orqali bronlashtirishning uch varianti mavjud.

Birinchi variant bu telefon bo'yicha kompyuter tarmog'i orqali mehmonxonaga joy uchun buyurtma berishni ko'zda tutadi. Kompyuter tarmog'i bo'yicha dispatcher mehmonxona bilan bog'lanib, bronlashtirish imkoniyatini aniqlaydi. Ammo bu usul ancha serharajat, chunki zarur variantni tanlashda ko'p vaqtni oladi.

Ikkinchi variant mehmonxona korxonasida o'z xususiy internet sahifasi mavjud bo'lishini ko'zda tutadi. Qaysikim unda zarur xizmatlarni yoki nomerlarga bronlashtirishni amalga oshirish mumkin. Ko'pchilik yirik va o'rta mehmonxonalar o'z saytlarini ochib, ular orqali bronlashtirish xizmatini amalda ko'rsatmoqda. Biroq, bu variant mijoz uchun mutlaqo noqulay bo'lib, qaysikim uni qoniqturuvchi variantni tanlash uchun turli mehmonxonalarning o'nlab saytlarini ko'zdan kechirishga majbur bo'ladi. Bunga ko'p vaqt va pul sarflashga to'g'ri keladi.

Uchinchi variant mehmonxonani bronlashtirish va rezervlash kompyuter tizimlaridan biriga a'zo bo'lishni ko'zda tutadi. Bunday tizim juda ommaviy tus olayapti. Chunki ehtimol tutilgan barcha variantlarni keng qamrab olish bilan birga ishlab turish harajatlari juda kam. Buning ustiga ushbu tizimlar bronlashtirishni «onlayn» rejimida amalga oshirish imkonini beradi. Ya'ni mehmonxonadan bevosita bronning tasdiqlanganini yoki u rad etilganini bilish mumkin. Nisbatan amalda foydalanishda mashhur bronlashtirish va rezervlashtirish kompyuter tizimi «Amadeus» hisoblanadi.

3.3. Mehmonxonada mijozlarni qabul qilish va joylashtirish xizmatlarini tashkil etish

Kontakt aloqa xizmat (front-ofis) mijozlarga xizmat ko'rsatishni tashkil qiladi va mehmonxona xizmatlariga to'lovlar uchun javob beradi. U orqali mehmonxonaning har qanday bo'limi bilan aloqa amalga oshiriladi. Mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy vositasi bu ma'lumotlar bilan ishlash hisoblanadi. Qaysikim ma'lumotlar ikki kanal bo'ylab mehmonlarga va ma'muriyatga jo'natiladi. Turistlarga nomer fondi tarkibi, ta'riflari, xizmat turlari haqida ma'lumotlar kelib tushadi.

Turistlarning biror mamlakatga borishi va undan qaytishi rasmiylashtirilayotganda aloqa xizmati va mehmonxonalarning tegishli bo'linmalari o'rtasida axborot almashinuvi ro'y beradi. Bu jarayon qo'yidagilardan iborat bo'ladi:

- nomer fondining bandligi haqida;
- kelish maqsadi bo'yicha;
- mehmonlarning tarkibi va o'sha mamlakatda bo'lish davomiyligi;
- ko'rsatilayotgan xizmatlardan qoniqish darajasi;
- yo'l-yo'lakay xizmatlarga talab (ovqatlanish, transport, bo'sh vaqt va boshq), aloqa xizmatidagi asosiy tuzilma tarkibi, ma'mur (porte), konserj (axborot), kassir, oldindan buyurtma xizmati (rezervatsiya)lardan iborat bo'ladi.

Ma'lumki, qabul qilish va joylashtirish xizmati har qanday mehmonxonalarning **yuragi** hisoblanadi. Ko'pchilik mehmonxonalarda u **reception** degan nom olgan. Mijozlar hammadan ko'proq ushbu xizmat bilan aloqada bo'ladilar, axborot va maslahat uchun murojaat qiladilar. Mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish bo'limining xodimi shveysardan keyin birinchi kishi hisoblanadi, qaysikim u mijozni kutib oladi va u bilan mustahkam aloqada bo'ladi. Aynan porte bilan muloqotning birinchi 5-7 minutida mijozda u tanlagan mehmonxona haqida kuchli tassurot uyg'onadi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy maqsadi va strategiyasi butun mehmonxonaning bosh vazifasiga mos keladi. Bu esa mehmonlarga eng yuqori xizmat ko'rsatish, shuningdek mehmonxona bandligi foizini oshirishdir. Qo'yilgan maqsadlarga erishish uchun strategiyaga keladigan

bo'lsak, bu misol uchun, mehmonxona namoyish qilinadigan reklamalarni yaxshilash, mehmonlarni registratsiya qilish vaqtini qisqartirish hisoblanadi. Ushbu xizmat xodimlari juda e'tiborli va xushmuomalali bo'lishi lozim, ularning mijozlar bilan so'zlashuvi aniq, qisqa, mazmunli bo'lishi va telefonda uzoq so'zlashuvlar hech qachon bo'linmasligi kerak.

Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati tarkibida Front Desk (qabul qilish va joylashtirish joyi, ma'mur, porte, Reception) va Front Officeni ajratish qabul qilingan. Qabul qilish va joylashtirish joyida mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish menejerlari, tungi auditorlar ishlaydilar, konserjlar bo'lishi mumkin. Ammo odatda konserjlarning alohida joyi bo'ladi.

Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish joyi uch seksiya (bo'lim)ga bo'linadi:

- qayd qilish (registratsiya) bo'limi;
- kassa operatsiyalari bo'limi;
- axborotlar va pochta bo'limi;

Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmatiga quyidagi talablar qo'yiladi:

Birinchidan, qabul qilish va joylashtirish xizmati bevosita mehmonxonaga kirish yaqinida joylashgan bo'lishi lozim. Agar mehmonxona vestibuly juda katta bo'lsa, unday holatda u tegishli ko'rsatkichlar bilan jihozlangan yoki mijozlarni mehmonxona xodimi kutib olishi zarur bo'ladi. «Resepshn» joyi mijozlar uchun qulay va har xil axborot materiallari va ko'rsatkichlar bilan ta'minlanishi kerak.

Ikkinchidan, mijozlarni registratsiya qilish joyi toza va begona predmetlardan xoli bo'lishi lozim. Ushbu joy alohida bo'lingan bo'lib, mijozlar uchun ma'lumotlar joyi va mehmonxona xodimlari uchun ma'lumotlar joyi bilan aralashib ketmasligi zarur.

Uchinchidan, qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari sipo kiyingan bo'lib, tashqi ko'rinishi benuqson bo'lishi lozim. Bu xodimlar xushchaqchoq, xushmuomalali, mijozlarni o'ziga rom qila oladigan samimiyatli kishilar bo'lishi zarur. Ular Mehmonlar bilan faqat tik turgan holda gaplashishi lozim.

Eng muhimi, ular odamlarni uzoq kuttirib qo'ymasligi lozim. Masalan, mijozlar bilan bo'layotgan muloqotlar chog'ida ham bir vaqtning o'zida telefonda ham, so'zlashishi juda xunuk odat hisoblanadi.

Odatda mehmonxona xizmatlari taqdim etish qoidalariga muvofiq ijrochilar mehmonxonaga kelayotgan va ketayotgan mehmonlarni butun sutka davomida rasmiylashtirilishini ta'minlashlari zarur. Shuning uchun ham qabul qilish va joylashtirish xizmati (ma'lum ish vaqti) smenali harakterga ega bo'ladi. Tegishli tanlangan rejimga muvofiq mijozlarga xizmat ko'rsatadigan xodimlar soni ham belgilanadi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy funksiyasi quyidagilar hisoblanadi:

- mehmonxonada joyni bronlashtirish;
- mehmonlarni registratsiya (qayd) qilish va ularni joylashtirish;
- mehmonlar jo'nab ketayotganda hisob-kitobni rasmiylashtirish;
- mehmonxonaga har xil ma'lumotlarni taqdim etish va boshqalar.

Aytgandek, ko'pchilik mehmonxonalarda mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari ertalab soat 8 dan 24 soatgacha ishlaydilar. Ular ishni boshlar ekan, ma'mur oldingi smenada jurnaldan qayd qilingan yozuvlarni ko'zdan kechirib chiqadi. Ushbu jurnalda oldingi smenada ro'y bergan voqealar, hodisalar, mehmonlarning e'tirozlari, hohish-istaklari, smenadagi ishchi xodimlar xizmatidan qoniqqan-qoniqmaganliklarini qayd etadilar. Ishdan oldin shuningdek bo'sh o'rinlar haqidagi ma'lumotlar, joriy muddatga talabnomalar ham ko'zdan kechiriladi. Bir qator hujjatlarga asosan **ma'mur** nomer fondidan foydalanish hisobini yuritadi.

Mehmonlarni qabul qilishda ma'mur quyidagilarni bajarishi kerak bo'ladi:

- oldindan bronlashtirishning barcha shartlarini tekshirib chiqadi;
- mehmonga anketa to'ldirishni taklif qiladi;
- mehmonlarning hujjatlarini tekshiradi.

Ma'mur mehmonlar kelgunicha qabul qilish va joylashtirish xizmati, bronlashtirish xizmatidan qayta ishlangan talabnomalarni oladi va mehmonxonada bo'sh nomerlar hisobini yuritishga yordam beruvchi nomer fondi harakati kartasini tuzadi. Ko'pchilik mehmonxonalarda bo'sh nomerlar hisobi maxsus kompyuter programmasi (dasturi)dan foydalanib avtomatik ravishda amalga oshiriladi.

Mehmonxonada bo'sh o'rinlarning mavjudligi va unda yashovchi mehmonlarning soni haqidagi ma'lumotlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati mehmonxonaning boshqa xizmatlariga aniq-ravshan yetkazib beradi. Nomerlarning kalitlari saqlanishi uchun nomerlangan maxsus doskalardan foydalaniladi. Odatda ko'pchilik mehmonxonalarda mehmonlar elektron kalitdan foydalaniladilar.

Mehmonlar joylashtirilgandan keyin darhol mehmonxona hisob-kitob qismi mijoz nomiga hisob ochadi. Odatda mehmonlar turli mehmonxona xizmatlaridan foydalanadi. Bunda ular mehmon katrochkasini ko'rsatadi yoki xona nomerini aytishadi. Ushbu ma'lumotlarni hisob-kitob qismiga uzatadi va bular ularning umumiy hisobiga qo'shiladi. Bo'lish oxirida hisob-kitob qismi mehmonlar bilan hisob-kitob qiladi va bu haqdagi ma'lumotlarni butun mehmonxona xizmatlariga uzatadi.

Mehmonxonada qabul qilish xizmatining vazifalaridan biri – bu mehmonlar katrotekasini yuritishdir. Mehmonxonaga kelganidan keyin har bir mehmonga maxsus katrochka to'ldiriladi. Unda mehmon bilan bevosita aloqada bo'lgan barcha xizmatlar tomonidan to'plangan ma'lumotlar o'z aksini topadi. Mehmon qayta kelganida ushbu ma'lumotlar xodimlarga xizmat ko'rsatish sifatini yanada oshirishga, mijoz xohish-istaklarini qondirishga yordam beradi.

Ko'pchilik mehmonxonalarda **tungi ma'mur** lavozimi bor. Uning vazifasi va majburiyatlari odatdagi ma'murnikidan ikki barobar mas'uliyatli. Tungi ma'mur odatda kunduzgisi soat 23-00 dan kechikmay almashtiradi. U o'z zimmasiga qabul qilish va hisob-kitob qismi vazifasini ham oladi. Soat 24-00 dan keyin tungi ma'mur ko'pincha vestibuldagi butun sutka davomida ishlaydigan barning barmeni funksiyasini ham bajaradi.

Tungi ma'murning asosiy vazifalaridan biri – mehmon xavfsizligi va signalizatsiyalarining sozligini tekshirish uchun butun binoni ko'zdan kechirib chiqish hisoblanadi. Tungi aylanib chiqish chog'ida ma'mur nomerlarda nonushtaga berilgan buyurtma-varaqasini oladi, ular mijozlar tomonidan to'ldirilib, eshiklarga osib qo'yilgan bo'ladi.

Nomerlardagi nonushtaga buyurtma varaqasi yig'ib olingach, tungi ma'mur nonushta turlari haqida, ularning qiymati va har bir nomer uchun miqdori haqi ma'lumotlar jurnaliga kiritadi. Tungi ma'mur ertalab soat 6-00 da vakuum patnislarda nonushtani nomerlar eshigiga yetkazib berish uchun tayyorlab qo'yish zarur. Soat 7-00 da mehmonxonada smena almashadi, tungi ma'mur esa raport yozib beradi va o'z ishini topshiradi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatiga quyidagi xodimlar kiradi:

- qabul qilish va joylashtirish xizmati rahbari – xizmatga rahbarlik qiladi;
- asosiy vazifalarni va mehmonxona xodimi hamda mijoz o'rtasida paydo bo'lgan mojoralarni hal qiladi;
- xizmat ishi yuzasidan nazorat qiladi va hisob-kitobni yuritadi;
- pasport-viza rejimi va propuska(ruxsatnoma)ga rioya etishini nazorat qiladi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati rahbrining o'rinbosari (**ma'mur**) – turistik guruhlar va ommaviy keluvchilarni o'z vaqtida joylashtirishni ta'minlaydi. U xizmat hujjatlarining to'g'ri yuritilishi, saqlanishi, arxiv holati uchun javob beradi, otel xodimi va mijozlar o'rtasidagi majoralarni bartaraf etish choralarini ko'radi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati **menejeri (porte)** – vatandoshlari va xorijiy fuqarolarning hujjatlarini tekshirishga javob beradi. U kelgan mehmonlarga nomer beradi, mijozlar imkoniyati bo'yicha ishlaydi, mehmonlarni joylashtirish va ularning jo'nab ketishini rasmiylashtiradi. Mehmonxonada yashovchilarni zaruriy ma'lumotlar bilan ta'minlaydi.

Tungi auditorlar – tungi vaqtda porte vazifasini bajaradi, mehmonxona nomer fondining yuklanishini va bir kun uchun nomerining o‘rtacha narxi haqida hisobot tuzadi. Barcha mehmonxona xizmatlaridan mehmonlarning hamma qarzdorliklari bo‘yicha uzil-kesil hisobotni shakllantiradi.

Konserji – oliy kategoriyali mehmonxonalarda mehmonlarga alohida xizmat ko‘rsatishni amalga oshiruvchi xodim. U mehmonlar uchun mashinaga buyurtma beradi, kinolar, konsertlar, teatrlarga biletlar buyurtma beradi va h.k.

Saroybon – oliy kategoriyali mehmonxonalarda mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda doimiy yordamchi bo‘lib, ularni mehmonxona bilan, uning asosiy xizmatlari bilan tanishtiradi, mehmonlarni ma‘lumotlar bilan ta‘minlaydi, turli xil masalalarni hal etishda ularga yordam ko‘rsatadi.

Shveysar (eshikbon) – mehmonxonaga kirish joyida, ya‘ni eshik oldida navbatchilik qiladi. U mehmonlarning kirib-chiqishini kuzatadi, mehmonxonaga kirish va undan chiqish paytida mehmonlar bagajining saqlanishini ta‘minlaydi.

Telefon operatori – har doim mehmonlar xizmatida turadi. U mijozlarning turli savollariga javob beradi yoki ularni ma‘lumotlar xizmati bilan ulaydi. Ishlab chiqarish zarurati bo‘yicha kiruvchi va chiquvchi qo‘ng‘iroqlarni amalga oshiradi.

Hammollar – bagajchilar, qabul qilish va joylashtirish xizmatigacha mehmonlarning yuklarini avtomobil va avtobuslardan tushirib oladi va ularni olib borib berishadi, liftga, nomerga yoki ulardan yukni tashib berishadi.

Paji (ko‘makchilar) – mehmonlarni nomerga kuzatib boradi, nomer jihozlaridan foydalanishning asosiy qoidalari bilan mehmonlarni tanishtiradi. U nomerlarga korrespondensiyalarni olib borib beradi va ko‘makchining boshqa vazifalarini bajaradi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari mehmonlar bilan birinchi bo‘lib yuzma-yuz kelishadi. Shu bois ular o‘z mehmonxona haqida to‘liq ma‘lumotlarga, uning tarixi, nomer fondi, uning tuzilmasi, mavjud nomerlar narxi, bo‘sh o‘rinlar soni, otel infratuzilmasi, ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlarning turlarni, mehmonxonaning asosiy servisi va ovqatlanish xizmatlari, ish grafiklari haqida barcha ma‘lumotlarga ega bo‘lishlari kerak. Bundan tashqari, qabul qilish

va joylashtirish xizmati xodimlari imkoni boricha tez va chaqqon xizmat ko'rsatishlari zarur.

Shuni ta'kidlash joizki, mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari bajaradigan ayrim operatsiyalarga, mijozlarga xizmat ko'rsatishning ba'zan normativ vaqti ham belgilanadi, jumladan:

- nufuzli mehmonlarga xizmat ko'rsatishda 3 minut;
- individual mijozlarga xizmat ko'rsatishda 8 minut;
- 30 kishigacha bo'lgan guruhga xizmat ko'rsatishda 15 minut;
- 30 kishidan 100 kishigacha bo'lgan guruhda xizmat ko'rsatishda 30 minut.

Bu masalada Yaponiyaning ayrim mehmonxonalarida o'ziga xos rekordlarga erishilgan. U yerda bitta mehmonga xizmat ko'rsatish uchun 45-60 sekund normativ belgilangan. Lekin bu yerda bir narsani aytib o'tish kerak. Mehmonxonaning barcha mijozlari ikki guruhga – **bronli va bronsiz** mijozlarga bo'lingan. Oldindan mehmonxona nomeri bron qilingan mijozlarga xizmat ko'rsatishga 3-5 minutdan ziyod vaqt ketmaydi. Mijoz haqidagi barcha ma'lumotlar nomer bron qilinganda talabnomada ko'rsatilgan. Mehmondan registratsiya kartochkasiga imzo chekish talab qilinadi, xolos. Oldindan bronlashtirilmagan mehmonlarni registratsiya qilishga odatda 5 minut vaqt talab qilinadi va mehmon anketa to'lg'azadi va qo'shimcha ma'lumotlar olish ishlari bajariladi.

Shu munosabat bilan qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari mehmonlar bilan bevosita yaqin aloqada bo'ladi va ular quyidagi sifatlarga ega bo'lishlari zarur:

- xalqning professional jihatlari;
- izarasi issiq va samimiylik;
- hozirjavoblik;
- mehmondo'stlik;
- yaxshi tashqi ko'rinishi;

- kiyinishi, sochi;
- jonkuyarlik;
- xayrixohlik, e'tiborlik.

Ayrim mamlakatlarda, shu jumladan Rossiya Federatsiyasida esa mehmonxona xizmatlari taqdim etish qoidalariga muvofiq ijrochi va iste'molchi bilan ko'rsatiladigan xizmatlarga shartnoma tuzishi lozim bo'ladi. Ko'rsatiladigan xizmatlarga shartnoma tuzish chog'ida iste'molchi pasport, harbiy bilet, shaxsiy guvohnoma va boshqa zarur hujjatlarni ko'rsatadi. Agar joylashtirishga tasdiqnoma olinsa, mehmon anketasi to'ldiriladi. Qaysikim u mehmonxona va iste'molchi o'rtasida shartnoma bo'lib hisoblanadi. U joylashtirish turi, bo'lish muddati, nomer qiymati va xizmati hamda xizmatlar uchun to'lov kafolati bo'lib xizmat qiladi.

Mehmon anketa to'ldirgach, ma'mur anketa ma'lumotlarini pasport ma'lumotlari bilan taqqoslab ko'radi. U anketaga xona raqamini yozadi, kelish vaqti va sanasini ko'rsatib imzo chekadi. So'ngra u nomerga joylashish huquqini beradigan ruxsatnomani yozib beradi.

To'lovdan keyin mehmon o'z hisobi nusxasini oladi – bu hujjat yashash va xizmatlar ko'rsatilishi uchun asos bo'lib hisoblanadi.

Ma'mur shuningdek mehmonning tashrif kartasini ham to'lg'azadi. – Bu hujjat mehmonxonaga kirish va xona kalitini olish huquqini beradi. Karta hamma vaqt bir nusxada yoziladi va quyidagi ma'lumotlarni o'z ichiga oladi: mehmonning ismi sharifi, xona raqami va yashash muddati. Ko'pincha bunday kartada mehmonxona, yordamchi va servis hamda reklama xizmatlari haqida turli ma'lumotlar ko'rsatiladi.

Mehmonxonada mijozlar bilan hisob-kitob qilish. Mehmonxonalarda odatda hisob-kitobning asosiy ikki turidan foydalaniladi, naqd pulli va naqd pulsiz. Oliy kategoriyali mehmonxonalarda xo'jaligida to'lov vositasi sifatida debet va kredit kartochkalari foydalaniladi. Bunday holda bronlashtirishga talabnomada kredit kartaning amal qilish muddati va raqami, shuningdek to'lov tizimi nomi

ko'rsatiladi. Tabiiyki, bunday holda mehmonxona bankomat va elektron terminalga ega bo'lishi zarur.

Jahonning ko'pchilik mehmonxonalari o'z mijozlariga **mehmonlar kartasi** deb ataluvchi vositani sotishni tajriba qilib ko'rishmoqdalar. Bunday kartalar shuningdek mehmonxona xizmatlari uchun naqd pulsiz to'lovni amalga oshirish imkonini beradi. Bundan tashqari u mijozlarga ma'lum chegirmalar beradi. Naqd pulsiz to'lovda yo'l va nomi yozilgan cheklar ham foydalanishi mumkin. Yo'l cheklari ma'lum summaga yozib beriladi. Mehmon esa mehmonxonada qat'iy belgilangan narxdagi xizmatlarni tanlaydi. Yo'l cheki boshqa shaxsga berilishi mumkin emas. Ammo uni istalgan bankda naqd pulga almashtirib olishi mumkin.

Nomiga olingan chek bilan mehmon zarurat paydo bo'lganda har safar talab qilingan to'lov summasini yozib beradi. Bunday chek bo'yicha to'lovni mehmonxona hisobiga o'tkazish uchun ma'lum vaqt talab qilinadi. Kredit kartasi bo'yicha hisob-kitob qilish shakli dunyoda birinchi o'rinda turadi. Chek bilan hisob-kitob ikkinchi, naqd pul bilan hisob-kitob qilish uchinchi o'rinni egallaydi.

Hamdo'stlik mamlakatlarida, jumladan O'zbekistonda ham mehmonxona xizmatlarini taqdim etish qoidalariga muvofiq yashash uchun to'lov yagona hisob soatiga ko'ra mahalliy vaqt bilan joriy sutkaning 12 soatida o'tkaziladi. Yashash uchun hisob-kitob mehmon amalda qachon kelganidan qat'iy nazar, o'sha sananing 12 soatidan boshlanadi. Bir sutkadan kamroq yashaganlik uchun hisob-kitob soatidan qat'iy nazar butun sutka uchun haq to'lanadi.

Hisob-kitob soatidan keyin olti soatdan ziyod vaqtda kelish kechiksa (12.00 dan 18.00 gacha) soatbay to'lov undiriladi, 18.00 dan 24.00 gacha bo'lgan davrga kechikilsa sutkaning yarmi uchun to'lov undiriladi. Kelish 12 soatdan ko'proqqa kechiksa to'lov bir sutka uchun undiriladi.

3.4. Mehmonxonada turistlar xavsizligini ta'minlash xizmatlari

Xavfsizlik xizmati mehmonlar, ularni va mehmonxona mulkini turli jinoiy elementlar tomonidan ehtimol tutilgan tajavvuzlardan himoya qilish uchun tuziladi. «Mehmonxona mulki» tushunchasiga uning obro'si degan element ham

qo‘shiladi. Mehmonxonalarda ro‘y beradigan jinoyatlarning katta qismi – har xil o‘g‘irliklardir. Ta’kidlash kerak, asosiy o‘g‘irlik mehmonlarda emas, balki mehmonlar bilan bevosita aloqada bo‘lmagan mehmonxona bo‘linmalarida sodir bo‘ladi.

Shunday mijozlar ham borki, jo‘nab ketayotganida mehmonxona sochig‘i yoki choyshabini, suvenir-sigareta kuldonini chamadoniga tiqadi. Bunday hollarda mehmonxonalar ularni xushlamagan mijozlari ro‘yxatiga kiritadi. Ushbu ro‘yxatga shuningdek mehmonxona ustidan arz qilib yaxshigina tavon puli undirish uchun mehmonxona xodimlari bilan ataylab majora chiqaradigan mijozlar ham kiritiladi.

Xavfsizlik xizmatining asosiy vazifasi – qilingan jinoyatlarni tergov qilish emas, balki ularning oldini olishdir. Buni alohida e’tiborga, nazarga olish kerak, xavfsizlik xizmati xodimining huquqlari tergov chog‘ida politsiyanikidan ancha cheklangan bo‘ladi: ular so‘roq qilish, tintuv o‘tkazish va boshqa harakatlarga haqli emas.

Xavfsizlik xizmatining samarali ishlashi uchun uni mehmonxona boshqa xizmatlari bilan o‘zaro yaqin hamkorlik qilishlari muhimdir. Avvalo, moliya deportamenti va bo‘lim xodimlari bilan. Xavfsizlik xizmati nazorati moliyaviy nazorat bo‘lib, u bilan qo‘shib olib borilishi kerak. Mehmonxona xodimi bilan xavfsizlik xizmati birgalikda ishga qabul qilinayotganlarni nazorat qilish va kuzatishni ishlab chiqadi. Bu esa jinoiy elementlarning ishga kirishi oldini oladi.

Xavfsizlik xizmati mahalliy politsiya (militsiya) bo‘limlari bilan yaxshi munosabatda bo‘lishi zarur. Ulardan chaqirilmagan mehmonlar paydo bo‘lishi, kutilayotgan namoyishlar, tartibsizliklar haqida foydali ma’lumotlar olishi mumkin. Chunki, bunday holatlar mehmonxona ish rejimini, u yerda dam oluvchilarning osoyishtaligini buzishi mumkin. Ammo hamkorlik haddan tashqari chuqurlashib ketmasligi lozim. Huquq-tartibot organlariga mehmonxona mehmonlari haqida qonunda ko‘zda tutilmagan har qanday ma’lumotlarni beravermaslik zarur.

Xavfsizlik xizmati mehmonxona xavfsizligi tizimi loyihasini ishlab chiqaradi, qaysikim u boshqa bo‘linmalar rahbarlari bilan muhokama qilingan, bosh direktor

tomonidan tasdiqlanadi. Ushbu hujjat xavfsizlikka doir barcha choralarni qamrab oladi (xavfsizlik xizmati vazifasi, uning boshqa bo'linmalar bilan o'zaro munosabati, xavfsizlikni ta'minlash texnik vositalari tizimi, favqulotda vaziyatlar mehmonxona xodimlari harakati (yong'in, portlash tahdidi va h.k.) shular jumlasidandir.

Xavfsizlik xizmati son jihatidan ancha ko'p emas; 500 nomerli mehmonxonaga 10 tadan ko'p bo'lmagan kishi to'g'ri keladi.

Xavfsizlik xizmati tarkibi yoki shtatda ayol kishi ham bo'lgani ma'qul. Chunki agar jabrlangan mijoz ayol bo'lsa, unga uyalmasdan, tortinmay gapirib bera oladi. Xavfsizlik xizmati ideal xodimi – bu og'ir, vazmin, ahloqan namunali, barchaga sodiq, inson. Chunki xizmat jarayonida u ko'p marta sotib olishga urunuvchilar bilan to'qnash keladi. Ko'pincha mehmonxonadagi bu xizmatga huquq-targ'ibot organlarida ishlagan sobiq xodimlar olinadi. Ammo ko'p jihatlardan ular munosib bo'lsalarda, hamisha ham mehmonxonada ishlash instruksiylariga amal qilaverishmaydi. Eng avvalo, ularda xushmuomilalik va mehmonlar va mehmonxona xodimlari bilan muomilada bosiqlik yetishmaydi.

Ba'zan xavfsizlik xizmatiga shveysarlar va pajilar bo'ysinadi. Xavfsizlik xizmati xodimlari ishga qabul qilinayotganda albatta, o'quvdan o'tadi, mehmonxona bilan batafsil tanishadi, uning bo'linmalari, tipik vaziyatlar, burch va majburiyatlarni o'rganadi, birinchi tibbiy yordam ko'rsatishni bilib oladi, tekshiruv olib borish va hisobot tayyorlashni o'rganadi. Tabiiyki, xavfsizlik xizmati xodimlari otel faoliyati va uning ishiga doir barcha qonunlarni bilishi zarur.

Xavfsizlik xizmati o'z binosi, garderoibi, hujjatlar, tekshirish hisobotlari saqlanadigan xonasiga ega bo'lishi lozim. Xavfsizlik xizmati rahbari xonasi mijozlar ko'ziga tashlanmasligi, ikkinchidan, mijozlar bilan suhbatlashganda boshqa tomonga chaqirmasligi kerak. Xavfsizlik xizmati xodimlari mehmonxona boshqa xodimlari singari belgilangan soatda almashadi, smena almashayotganida xavfsizlikka xushyor qarash talab etiladi. Ular ko'proq mehmonxonada «xavfli» soatlarda bo'lishi zarur (18.00-02.00).

Xavfsizlik xizmati texnik vositalariga tele va video kameralar kiradi, qaysikim ular yordamida jamoat va ko‘plab xizmat binolari kuzatib turiladi. Yozuvlar kamida 24 soat saqlanishi kerak. Xavfsizlik xizmati shuningdek qulflar, nomerdagi seyflar, xodimlar radioaloqasiga javob beriladi. Xavfsizlik xizmati xodimlariga forma kiyish, beliga to‘pponcha osish yoki dubinka ko‘tarib yurish tavsiya etilmaydi. Bu mehmonlarni xotirjam qilmaydi, aksincha ularda tashvish uyg‘otadi. Xavfsizlik xizmati xodimlarining ko‘kragida ismi-sharifi yozilgan kartochka bo‘lishi kifoya.

Xavfsizlik xizmatining eng murakkab vazifasi binolarda patrullik qilish. Patrullik paytida binolar eshiklari yopiqligi, binoda odamlar bor-yo‘qligi, boshqa xavfsizlikka daxldor holatlar sinchiqlab tekshirib chiqiladi. Patrullik shuningdek yong‘in chiqishi xavfi – to‘shakda sigaret chekilib, uning yoniq qolishi (mast mehmon)ni oldini olishda ham ahamiyatli. Xavfsizlik xizmati mehmonxonaning bosh kirish-chiqish joylarini nazorat qiladi. Ichkariga bezorilar yoki boshqa kutilmagan kimsalarning kirib qolishi yo‘lini to‘sadi. Bu paytda ular mehmonlarga sezdirmay nazorat qilishi kerak.

Yo‘qolgan buyumlarni tekshirishga keladigan bo‘lsak, shuni nazardan qochirmaslik kerakki, yo‘qolgan narsani topishdan, o‘g‘rini ushlash va jazolashdan ko‘ra shunday hol takrorlanmasligi choralari ishlab chiqish muhimroq. Xavfsizlik xizmati tekshiruv usullari huquq-tartibot organlari usullaridan farq qiladi. Ularning huquqlari huquq-tartibot organlari xodimlariga taqqoslanganda ancha cheklangan. Xavfsizlik xizmati xodimi mijozni g‘oyat xushmuomalalik bilan so‘roq qilishi zarur. Chunki tekshiruv o‘tkazilayotgani haqida aytishi, so‘roq qilinayotgan shaxs unga yordam berishi mumkinligi tushuntirilishi lozim.

Qotillik, qurolli bosqinchilik, nomusga tajavvuz qilish kabi jinoyatlar darhol huquq-tartibot organlariga xabar qilinadi va surishtiruv ishlarini ular olib boradilar. Bunda organ xodimlarining tashrifi mehmonxonada yashovchilar uchun iloji boricha sezilmasligi kerak. Bu ishga ehtiyot bo‘lib yondoshish lozim. Ko‘pincha shunday holatlar bo‘ladiki, yashovchi o‘zi nomeriga taklif qilgan fohisha uning boru-yo‘g‘ini o‘g‘irlab ketadi. Bunday vaziyatda politsiyani chaqiradimi, yo‘qmi,

mijozning o'zi hal qiladi. Ko'pincha mehmonlar ovoza bo'lishdan cho'chib, huquq-tartibot organlariga murojaat qilishdan bosh tortishadi.

Tan olish kerakki, mehmonxona bunday yashovchilar tashrifidan qochib qutilolmaydi, qochmaslik ham kerak.

Shuni etirof etish kerak, mehmonxonada yashovchining ahloqiy qiyofasi uchun mehmonxona xodimlari qayg'urmasligi kerak. Xavfsizlik xizmati bu tashriflarni zimdan kuzatishi, ularning xoll yoki nomerlarda paydo bo'lishiga, boshqalarga sezdirmay, yo'l qo'ymasligi zarur. Bunda juda ehtiyot bo'lish kerak, masalan, xollda yolg'iz turgan ayoldan binoni tark etishini so'rash mumkin emas. Lekin bu ayol mehmonxona xovlisiga tez-tez tashrif buyuradigan bo'lsa, tegishli choralar ko'rish lozim.

Odatda mehmonxonada o'g'irlangan pullarni topish juda qiyin kechadi. Bu haqda jabrlanuvchiga aytib bo'lmaydi. To'g'ri, tekshiruv natija bermaganligi haqida bari-bir unga xabar berishga to'g'ri keladi. Jabrlanuvchini yupatish uchun ko'nglini ko'taradigan gaplar aytish kerak. Hech qachon mehmonxona mijozlari xavfsizligi yomon ta'minlangan demaslik zarur. Chunki jabrlanuvchi xodim jinoiy loqaydlikka yo'l qo'yg'anligi uchun uning ustidan mehmonxona majburiyatiga da'vo qilishi mumkin.

Xavfsizlik xizmati vazifasiga shuningdek yuqori bo'g'in rahbarlarini, inkassatsiyani qo'riqlash, barcha kalitlarni nazorat qilish ham kiradi. Mehmonxona xodimlari faqat o'zlariga ishlash uchun zarur bo'lgan kalitlarnigina olishi, balki kalitlar bog'lamini olmasligi kerak. Agar mabodo nomer kaliti yo'qolgan bo'lsa, eshikning qulfi almashtirilishi yoki qayta programmashtirilishi shart.

Xavfsizlik xizmati shuningdek shaxsiy foydalanishga berilgan mehmonxona mulki (xizmat avtomobili, kredit kartochkalar va h.k.)dan foydalanishini ham nazorat qilishadi. Unga shuningdek kredit qobiliyatli mehmonlarni tekshirish, kompyuter xavfsizligini nazorat qilish (haqerlar suqilib kirishining oldini olish uchun) ham yuklatiladi.

Keyingi vaqtlarda terrorchilik harakatlari tahdidi kuchaygani munosabati bilan xavfsizlik xizmati barcha xodimlarni mehmonxonada portlash qurilmasi

qo'yilgani haqida xabarlar qo'ng'iroq qilinganda o'zlarini qanday tutish lozimligi qoidalarini bilan tanishtiradilar.

Birinchidan, terrorchi qo'ng'iroq qilganda xodim u qayerdan qo'ng'iroq qilayotganini aniqlash uchun iloji boricha so'zlashuvni cho'zishi kerak. Odatda bunga muvaffaq bo'linmaydi, ammo uni binoda turib xodim yordamida boshqa telefondan foydalanib aniqlash mumkin.

Ikkinchidan, terrorchidan portlash vaqti, qurilma tipini bilib olishga urinish lozim: Nima uchun hujum ob'ekti sifatida aynan ushbu mehmonxona tanlangani, qurilma qayerga yashirilgani. Bundan tashqari, qo'ng'iroq qiluvchi haqida iloji boricha ko'proq ma'lumot to'plash lozim: jinsi, gapirish talaffuzi, taxminiy yoshi, holati (hushyormi yoki mastmi), u mehmonxona va uning xodimlari bilan qanchalik tanishligi, qayerdan qo'ng'iroq qilayotgani (biror o'ziga xos shovqin eshitilishi, masalan, ko'cha shovqini).

Har bir xodim qo'ng'iroq haqida kimga xabar berishni bilishi zarur. Mehmonxonada evakuatsiya haqidagi qarorni bosh direktor qabul qiladi. Mehmonxonada yashovchilarga xabar berishni ham u hal qiladi. Evakuatsiya chog'ida xavfsizlik xizmatining birinchi vazifasi – tartibni va mulkning saqlanishini ta'minlash (shu jumladan, yong'in paytida ham). U portlovchi qurilmani qidirishda ishtirok etadi, chunki xavfsizlik xizmati xodimi mehmonxonaning barcha binolarini boshqalardan ko'ra yaxshi biladi.

Xavfsizlik xizmati xodimi hodisa tahlili bilan hisobot tayyorlab mehmonxonaning yuqori rahbariyatiga taqdim etadi (voqea-hodisa ro'y bergan vaqti, ular bilan bog'lik shaxslar, ismi sharifi, joyi ko'rsatiladi). Bunday holatlar qayta takrorlanmasligi uchun qanday chora-tadbirlar ko'rilishi lozimligi taklif qilinadi.

Xizmatda barcha hodisalar, arzlar va tekshiruv natijalari hisobi yuritiladi. Arz-shikoyatlarga javob berishda ehtiyot bo'lish kerak, aks holda advokatga mehmonxona ustiga ayb qo'yish imkoniyati berib qo'yiladi.

Shunday qilib, mehmonxona xavfsizlik xizmati quyidagi vazifalarni bajarishi kerak:

- mehmonlarning mehmonxonada bo'lgan vaqtida (xavfsizligi va shaxsiy mulkini qo'riqlashni ta'minlaydi;
- mehmonxona mulkini dushmanlik harakatlari – o'g'irlash, vandalizm va h.k.dan himoyalash;
- mehmonxonalarning barcha binolari, u yerda bor mulkni hujumdan, terrorchilikdan, sabotaj paydo bo'lishidan, xalq noroziligi va h.k.dan himoyasini ta'minlash;
- jamoat tartibini saqlash va mehmonxonaning barcha joylari doirasida tegishli nazoratni ta'minlash;
- mehmonlar mehmonxonaga kelganida ularning tinchligi, osoishtaligi va konfidensialligini ta'minlash;
- mehmonxona xodimi, vrach, politsiya aralashuvi talab qilinayotgan voqea-hodisalar ro'y bergan xollarida shoshilinch va samarali yordam ko'rsatilishini ta'minlash;
- mehmonxona barcha xodimlarining halolligi, pokligi va vijdonligini kafolatlash;
- mehmonxonada yuqori lavozimli shaxslar xavfsizligini oshirish bo'yicha maxsus xizmatlar ko'rsatilishini kafolatlash imkoniyatini ta'minlash.

XULOSA

Bitiruv malakaviy ishini shakllantirishda to'plangan ma'lumotlar, tadqiqot natijalarini majmualari tahlil qilish natijasida quyidagi xulosalarga kelindi:

1. Kichik mehmonxonalar biznesini va xususiy tadbirkorlik mamlakat bozorini mahsulotlar, ishlar va xizmatlar bilan to'ldirishning asosiy manbai bo'lib hisoblanadi

2. Mazkur sub'ektlar o'zlarining ixchamligi, qarorlar qabul qilishda tezkorligi, yangi tartib qoidalarga tez moslashuvchanligi, talab va taklif o'zgarishini tez o'zlashtirish imkoniyatlarining mavjudligi bilan qulaydir.

3. Kichik mehmonxonalar biznesi va xususiy tadbirkorlik sub'ektlarini tashkil qilish va yuritish katta harajat hamda kapital qo'yilmalar talab qilmaydi. Bu o'z navbatida, ishlab chiqarishni oson va tez modernizatsiya qilish, texnik va texnologik qayta jihozlash, yangi turdagi mahsulotlarni o'zlashtirish, ularni yangilab borish va raqobatbardoshligini mustahkamlash imkonini beradi.

4. Kichik mehmonxonalar biznesini va xususiy tadbirkorlik sub'ektlarining inqirozga bardosh bera olish qobiliyati yuqori. Buni biz 2008-2009 yillarda jahon moliyaviy-iqtisodiy inqiroziga bardosh berishda yaqqol ko'rdik. Ushbu sohanig shu yillarda o'sishi sanoatda 23-24 %ni, xizmat va servis sohasida 15-16 %ni tashkil qildi.

5. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik daromad manbai bo'lish bilan birga odamlarning ijtimoiy va intellektual qobiliyatini ham ro'yobga chiqaruvchi vosita bo'lib hisoblanadi.

TAKLIFLAR

1. Mehmonxona sohasida kichik biznes va xususiy tadbirkorlikni rivojlantirish maqsadida davlat tomonidan soliqlardan imtiyozlar berish;
2. Mehmonxona biznesi bilan shug'ullanuvchi tadbirkorlarga banklar tomonidan kichik foizlarda uzoq muddatli, imtiyozli kreditlar ajratishni yo'lga qo'yish;
3. Mehmonxona biznesi sohasini rivojlantirishda xorijiy mamlakatlar tajribalarini amalga oshirish;
4. Mehmonxona sohasida xorijiy hamkorlar bilan ishlashning huquqiy mexanizmlarini takomillashtirish;
5. Mehmonxona biznesini amalga oshirishda mavsumiy narx-navolarni hisobga olish zarur bo'ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining «O‘zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi Farmoni. // Xalq so‘zi, 2006 yil 17 aprel.
2. Karimov I.A. Mamlakatni modernizatsiya qilish va iqtisodiyotimizni barqaror rivojlantirish yo‘lida. 16 tom. T.: O‘zbekiston, 2008.
3. Karimov I.A. Jahon moliyaviy-iqtisodiy inqirozi: O‘zbekiston sharoitida uni bartaraf etishning yo‘llari va choralari. T.: O‘zbekiston, 2008.
4. Arbuzova I.Yu. Organizatsiya obslujivaniya v gostinitsax i turisticheskix kompleksax. M.: Alfa-M, 2001.
5. Baylik S.I. Gostinichnoye xozyaystvo. Organizatsiya, upravleniye, obslujivaniye. Kiyev, 2002.
6. Volkov Yu.F. Texnologii gostinichnogo obslujivaniya. Rostov - na Donu. 2003.
7. Volkov Yu.F. Gostinichnoye i restorannoye delo, turizm: Sbornik normativnix dokumentov. Rostov - na Donu. 2006.
8. Volkov Yu.F. Gostinichniy i turisticheskiy biznes. Rostov - na Donu. 2009.
9. Kuskov A.S. Gostinichnoye delo. M.: 2010.
10. Lyapina S.Yu. Organizatsiya i texnologiya gostinichnogo obslujivaniya. M., 2001.
11. Medlik S. Gostinichniy biznes. M., 2005.
12. Mamatqulov X.M. Turizm va servisga oid atamalar va iboralar izohli lug‘ati. Samarqand, SamISI, 2009.
13. Mamatqulov X.M. Mehmonxona va turistik komplekslarda xizmatlarni tashkil etish. O‘quv-uslubiy qo‘llanma. Samarqand, SamISI, 2011.
14. Pardayev M.Q., Xoliqulov A.N., Raximov H.A. Mehmonxona xo‘jaliklarida samaradorlikni oshirish muammolari. Monografiya, T.: Iqtisodiyot, 2013.

15. Sorokina A.V. Organizatsiya obslujivaniya v gostinitsax i turisticheskix kompleksax. M., 2007.
16. Filipkovskiy Ye.Ye., Shmarova L.Yu. Ekonomika i organizatsiya gostinichnogo xozyaystva. M., 2003.

Internet ma'lumotlari

<http://www.stat.uz>

<http://www.ecsocmen.edu.uz>

<http://www.worldbank.org>.

<http://www.region.uz>

<http://www.lex.uz>

<http://www.tourism.uz/>

<http://www.tour.uz/>