

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Факультет: “Сервис ва туризм”

Кафедра: “Халқаро туризм ва туризм сервиси”

«Ҳимояга тавсия этилди»

Кафедра мудири,

и.ф.н. Р.С.Амридинова

Баённома № 10.25 май 2016 й.

**5610200 - «Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш»
таълим йўналиши**

**МХТ-112 гуруҳ талабаси Аблакулов Бобир Абдунориевич
“Самарқанд шаҳар туризмини ривожлантиришда жойлаштириш
тармоқларининг ривожланиш ҳолати (“Ўзбектуризм” МК
маълумотлари асосида)”**

БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ ИШИ

Илмий раҳбар: доцент Х.М.Маматқулов

САМАРҚАНД – 2016

МУНДАРИЖА:

Кириш.....	3
I. Боб. Меҳмондўстлик индустриясида жойлаштириш воситаларининг асосий тушунчалари, таснифи ва типологияси.....	5
1.1. Жойлаштириш воситаларининг асосий тушунчалари ва таснифи.....	5
1.2. Меҳмонхоналарнинг шинамлик (комфортлик) даражаси ва уларнинг таснифи.....	18
1.3. Меҳмонхоналарнинг типологияси.....	24
II. Боб. Меҳмонхона хизматларининг турлари ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари.....	30
2.1. Жойлаштириш воситаларининг асосий тушунчалари ва таснифи.....	31
2.2. Меҳмонхоналарнинг шинамлик (комфортлик) даражаси ва уларнинг таснифи.....	45
2.3. Меҳмонхоналарнинг типологияси.....	51
III. Боб. Самарқанд шаҳар туризмини ривожлантиришда жойлаштириш тармоқларининг ривожланиш ҳолати	53
3.1. Самарқанд шаҳар меҳмонхоналарнинг туризмни ривожлантиришда тутган ўрни ва роли.....	53
3.2. Самарқанд шаҳар меҳмонхоналарида хизмат кўрсатишнинг турлари, уларнинг сифат даражаси ва бошқа мезонлари билан туркумлиниши.....	54
3.3. Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарнинг самарадорлигини ошириш йўллари.....	65
3.4. Туристлар ҳаёти хавсизлигини таъминлаш хизматлари	67
Хулоса	74
Таклифлар.....	76
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	77

КИРИШ

Мавзунинг долзарблиги. Ҳозирги даврда хизмат кўрсатиш соҳаси дунё мамлакатлари иқтисодиётида энг устувор ва тезкорлик билан ривожланиб бораётган тармоқлардан бири бўлиб ҳисобланади. Бир қатор саноати ривожланган мамлакатлар ялпи ички маҳсулотлари таркибида хизмат кўрсатиш соҳасининг улуши эса 70-75 % ни ташкил этади. Бугунги кунда Ўзбекистон республикаси иқтисодиётида эса ушбу кўрсаткич 53 фоиздан 54 фоизга ошди. Иқтисодиётда банд бўлган аҳолининг 50 фоизидан ортиғи ушбу тармоқда меҳнат қилмоқда. Ушбу масалада Президент И.А.Каримовнинг мамлакатимизни 2014 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2015 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг устувор йўнашларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузасида «Барчамизга аёнки, хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодиётимизни барқарор ривожлантиришнинг энг муҳим манбаи ва омили ҳисобланади. Жаҳон тажрибаси бугун айнан ушбу соҳа ялпи ички маҳсулотни шакллантириш, аҳоли бандлигини таъминлаш, одамларнинг турмуш фаровонлигини оширишда етакчи ўрин тутишини кўрсатмоқда». Демак, шундан келиб чиқадики, бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ажралмас қисми бўлган туризмда хизматларни ривожлантириш ва ташкил этиш ҳозирги куннинг долзарб муаммолари бўлиб қолмоқда.

Битирув малакавий ишнинг мақсади. Мамлакатни модернизациялаш шароитида туристик хизматларни ташкил этишда меҳмонхона хизматларининг ривожланиш йўналишларини, йўл-йўруқларини ишлаб чиқишдан иборат.

Битирув малакавий ишнинг вазифалари. Магистрлик диссертация ишида олиб борилган тадқиқот вазифаларига келсак, унда қуйидаги ишларни бажариш кўзда тутилган:

- Жойлаштириш воситаларининг асосий тушунчалари ва таснифи

- Меҳмонхоналарнинг шинамлик (комфортлик) даражаси ва уларнинг таснифи
- Меҳмонхоналарнинг типологияси
- туристик хизматларни ташкил этишда иштирок этувчи тармоқлари, жумладан, туристларни жойлаштириш билан боғлиқ бўлган меҳмонхоналар хизматлари ва овқатланиш корхоналарини ривожлантириш имкониятларини аниқлаш ва ўрганишдан иборат.

Битирув малакавий ишнинг объекти ва предмети. Магистрлик диссертациясининг объекти бўлиб, Самарқанд вилоятида меҳмонхона хизматларини ташкил этишда иштирок этувчи тармоқлар ҳисобланади. Диссертация ишининг предмети бўлиб эса меҳмонхона хизматларни ташкил этишда иштирок этувчи инфратузилма тармоқлари билан боғлиқ бўлган ижтимоий-иқтисодий муносабатлар мажмуаси ҳисобланади.

Битирув малакавий ишнинг методлари. Магистрлик диссертациясини ёзишда статистик, анализ (таҳлил) ва синтез, гуруҳлаш, танлаб кузатиш, қиёслаш, тизимли ёндашув каби усуллардан фойдаланилди.

Битирув малакавий иши ҳажми. БМИ кириш қисми,, 3 та боб, хулоса, 2-жадвал фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат бўлиб, унинг умумий ҳажми 77 бетни ўз ичига олади.

I. БОБ. МЕҲМОНДЎСТЛИК ИНДУСТРИЯСИДА ЖОЙЛАШТИРИШ ВОСИТАЛАРИНИНГ АСОСИЙ ТУШУНЧАЛАРИ, ТАСНИФИ ВА ТИПОЛОГИЯСИ

1.1. Жойлаштириш воситаларининг асосий тушунчалари ва таснифи

Меҳмонхоналар туризм соҳасининг ажралмас қисми бўлиб, туристик индустрия таркибига киради. **Туристтик индустрия** ўзида «Меҳмонхоналар мажмуаси ва бошқа жойлаштириш воситалари, транспорт воситалари, санатория-курорт даволаш ва дам олиш объектлари, умумий овқатланиш объектлари, кўнгил очиш воситалари ва объектлари, билиш, ишбилармонлик объектлари, физкультура-спорт ва бошқа мақсадлардаги туроператорлик ва турагентлик фаолиятини амалга оширувчи, туристик ахборот операторлари тизими, шунингдек экскурсовод (гидлар), гид-таржимонлар ва кузатувчи-йўриқчилар хизматлари кўрсатувчи ташкилотлари»ни намоён этади.

Бунда меҳмонхона индустрияси ўзида иқтисодий фаолият кўринишини намоён қилади, қайсики меҳмонхона хизматлари тақдим этиш ва мукофот учун меҳмонхоналар, кемпинглар, мотеллар, мактаб ва талабалар ётоқхоналарида, келувчилар учун уйлар ва ҳ.к. қисқа муддатли яшашни ташкил қилишни ўз ичига олади. Меҳмонхона фаолияти ҳуқуқий шахс ва индивидуал тадбиркорларнинг фаолияти сифатида белгиланади. Яъни улар бевосита ўзлари ихтиёри ва бошқарувида бўлган бирор-бир жамоавий жойлаштириш воситасига эга бўладилар, фуқароларга жойлаштириш ва хизматлар кўрсатишади, шунингдек бошқа меҳмонхона хизматларини ташкил этиш, кўрсатишдан тортиб амалга оширишгача бўлган фаолиятни олиб боришади.

Бутунжаҳон савдо ташкилоти (БСТ-ВТО)нинг белгилаши бўйича **меҳмонхона** – бу жамоавий жойлаштириш воситаси бўлиб, маълум номерлар сонидан иборат бўлган, ягона раҳбарликка эга хизматлар тўпламини тақдим этади (камида – тўшакни тартибга келтириш, номер ва санитария узелни йиғиштириш).

Одатда меҳмонхоналар қуйидаги белгиларга эга бўлади:

- меҳмонхона номерлардан иборат бўлиб, қайсиқим унинг сони белгиланган минимумдан ортиқ бўлади ва ягона раҳбарликка эгадир;
- меҳмонхона ўзининг хилма-хил хизматларини тақдим этади, уларнинг рўйхатида тўшакни кундалик кузатиш яъни тартибга келтириш, номер (хона)ни ва санитария узелини йиғиштириш билан чекланмайди;
- меҳмонхоналар хизматлар тақдим этишга мувофиқ равишда класслар ва категорияларга гуруҳланган бўлиб, мамлакат-стандартлари ва ускуналарига эга;
- меҳмонхоналарлар ихтисослашган муассасалар категориясига кирмайди;
- меҳмонхоналар ўз саёҳатчилари сегментига мўлжаллангандир;
- меҳмонхоналар мустақил бўлиши ёки ихтисослашган бирлашма, яъни меҳмонхоналар (занжир)га кириши мумкин.

Барча жойлаштириш воситалари алоҳида гуруҳлар бўйича туркумланган, яъни классификацияланган бўлиб, улар қуйидагилардан иборат бўлади.

- **«Меҳмонхоналар ва шунга ўхшаш корхоналар»** гуруҳи ўз таркибига меҳмонхоналар, квартира типидagi меҳмонхоналар, мотеллар, йўл бўйи ва пляж меҳмонхоналари, яшаш билан клублар, пансионатлар, мебели хоналар, туристик ётоқхоналарни бирлаштиради.

- **«Ихтисослашган корхоналар»** гуруҳи санаториялар, меҳнат ва дам олиш лагерлари, жамоавий жойлаштириш, транспорт воситалари (поездлар, денгиз ва дарё кемалари ва яхталар), шунингдек конгресс-марказларидан иборат.

- **«Бошқа жамоавий жойлаштириш воситалари»** турар-жой сифатида ташкил қилинган, дам олишга мўлжалланган, комплекс уйлар, бунгалалар, чодирлар, автоприцеплар, ғилдирак устидаги уйлар, кичик

кемалар учун бухталарга майдонлар ажратилган, панжаралар билан ўралган, шунингдек ёшлар ётоқхоналари ва бошқаларни ўз ичига олади.

- Шунга ўхшаш муассасалар, пансионатлар ва мебелли хоналар, туристик ётоқхоналар ва бошқа жойлаштириш воситаларини ўз ичига олади, қайсики улар номерлардан иборат бўлиб ва чекланган меҳмонхона хизматлари кўрсатади. Шу жумладан, тўшакларни кундалик тузатиш, номерлар ва санузелларни йиғиштириш ва бошқ.

- **Бошқа жамоавий жойлаштириш воситалари** чекланган меҳмонхона хизматларини тақдим этади. Бунда кундалик тўшак тузатиш ва турар-жой биносини йиғиштириш бундан мустасно. Улар номерлардан иборат бўлмаслиги мумкин, ўзида ягона типдаги «турар-жой»ни намоён этади, «кемпинг учун майдон» ёки «жамоавий ўхшаш биноси (ётоқхона).

- Индивидуал жойлаштириш воситасига хусусий уй-жой-квартиралар, виллалар, қароргоҳлар, каттежлар, қайсики ташриф буюрувчи резидентлар фойдаланади (шу жумладан, таймшер апартаментлари ҳам), хусусий шахслар ёки агентликлардан ижарага олинадиган хоналар қариндошлар ва танишларга бепул тақдим қилинади.

Турист жойлаштириладиган меҳмонхона категорияси туристик йўлланма бланкасида кўрсатилган бўлиши лозим, ўша ерда жойлаштириш тури ҳам кўрсатилади: бир ўринли ОДН (SGL); икки ўринли номер – ДВМ (DBL); уч ўринли номер – ТРМ (TRP); тўрт ўринли номер – ЧТМ (QUATR) ва ҳ.к.

Халқаро амалиётда БТТ (ВТО) – Бутунжаҳон туристик ташкилоти экспертлари томонидан ишлаб чиқилган туристларни жойлаштириш воситаларининг стандарт классификацияси қабул қилинган (1-жадвал).

**Туристларни жойлаштириш воситаларининг стандарт
классификацияси**

1	Туристларни жойлаштириш жамоавий воситаси
1.1.	Меҳмонхоналар ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари
1.1.1	Меҳмонхоналар – объектлар, номерлардан иборат, сони айрим минимумдан (7-10) ошади, мамлакат стандартлари ва хизматларига мувофиқ класслар ва категорияларга гуруҳланган, ягона раҳбарликка эга ва хилма-хил меҳмонхона хизматлари (меҳмонхоналар, мотеллар, квартира типигаги меҳмонхоналар, клуб-отеллар, пляж ва курорт меҳмонхоналари, пансионатлар ва ҳ.к.) тақдим этувчи. Эълон қилинган статистик маълумотларда фарқ бор: а) ҳажми бўйича: 100 номердан кам, 100 дан ва 300 номергача, 300 дан юқори номерлар; б) хизмат кўрсатиш ва шинамлик даражаси ва сифати бўйича: «люкс» класс, биринчи класс, эконом класс отеллар; в) бошқарув бўйича: мустақил, занжирларга тегишли.
1.1.2	Ўхшаш жойлаштириш воситалари (туристик ётоқхоналар, мобелли хоналар ва бошқа муассасалар, қайсики уларда чекланган хизматлар кўрсатилади, масалан, номерни йиғиштириш қўшилган ҳолда яшаш).
1.2.	Ихтисослашган муассаса. Жойлаштириш хизматларидан ташқари, яна бирор-бир ихтисослашган функция бажарилади.
1.2.1.	Соғломлаштириш муассасалари
1.2.2.	Меҳнат ва дам олиш лагерлари
1.2.3.	Жамоат транспорти воситалари (поездлар, денгиз ва дарё кемалари ва бошқ.
1.2.4	Конгресс-марказлар
1.3.	Бошқа жамоавий муассасалар
1.3.1.	Дам олиш учун мўлжалланган турар-жойлар
1.3.2.	Кемпинглар ва бошқалар

2.	Индивидуал жойлаштириш воситалари
2.1.	Хусусий турар жойлар
2.2.	Ижарага олинадиган хоналар
2.3.	Ижарага олинадиган турар жойлар
2.4.	Қариндошлар ва танишларникига жойлаштириш (бепул)
2.5.	Бошқалар.

Юқорида кўрсатилган классификацияга мувофиқ МДХ шу жумладан Россияда «Туристик хизматлар. Жойлаштириш воситалари. Умумий талаблар» давлат стандарти ишлаб чиқилган ва у 1999 йилдан бошлаб, амалда жорий қилинган. 2005 йил 21 июлда эса «Меҳмонхоналар классификацияси тизимси ва бошқа жойлаштириш воситалари» қабул қилинган. Юқоридаги ҳужжатларда хизматлар кўрсатиш даражаси бўйича меҳмонхоналар бир неча типларга бўлинади. Уларда умумий, асосий хизматлар жойлаштириш ҳисобланади. Бошқа барча хизматлар ўша асосий хизмат сифатини оширишга имкон беради ва у ёки бу тўпلامда тақдим этилиши мумкин.

Мухмонхона «Люкс»: 100-400 номерга эга бўлиб, шаҳарнинг қоқ марказида жойлашган бўлади. Унда яхши ўқитилган ва тайёрланган юқори даражадаги касбий маҳоратга эга бўлган ходимлар томонидан хизмат кўрсатилади. Улар мижозларнинг турли хил истакларини бажаришади. Номернинг нархи жуда қиммат туради. Истеъмолчилар – йирик ташкилотлар раҳбарлари, юксак даражадаги профессионаллар, конференциялар иштирокчилари ҳисобланади. Меҳмонхона шароити аъло даражада бўлиб бино қимматбаҳо асбоб-ускуналар, анжомлар, жиҳозлар ва қурилиш материаллари билан жиҳозланган бўлади.

Юқори классли отель: ҳажми катта бўлиб – 400-2000 номерли бўлади. У шаҳарнинг чеккасида жойлашган бўлиб хизматлар тўплами хилма-хил ва кенгдир. Хизмат кўрсатиш ўқитилган ходимлар томонидан тақдим қилинади. Номер нархи ўртачадан юқори. Истеъмолчилар – бизнесменлар, индивидуал

туристлар, конференциялар иштирокчиларидир. Меҳмонхона қимматбаҳо мебеллар, жиҳозлар, катта холл ва ресторанларга эга бўлишади.

Ўртача даражадаги меҳмонхона: у замонавий технологиялардан максимал фойдаланишга интилади ва эксплуатация харажатларини камайтиради. Хусусан, у нархларни, шу жумладан, автоматлаштириш ҳисобига ишчи кучларни қисқартириш йўли билан эришилади. Меҳмонхона нархлари ўрта даражада ёки ўртачадан бирмунча юқори бўлади.

Тежамкор (эконом) класс отель: У хизматлар тўплами чекланган меҳмонхона бўлиб, унда 10-150 номерлар бўлади. Меҳмонхона шаҳар чеккаси ёки ўрта қисмида жойлашган бўлади. Унда ходимлар сони чекланган; нархи унча қиммат эмас, регион бўйича ўртачадан 25-30 % паст бўлади. Шу боис унга талаб жуда каттадир. Истеъмолчилар – тўлиқ пансионга зарурати йўқ тежамкор туристлардир. Шароити-замонавий бўлиб, номер фонди яхши жиҳозланган Лекин, одатда, ушбу отелларда овқатланиш тақдим этилмайди.

Ҳозирги кунда Россия ва МДХ давлатлари стандартлари бўйича меҳмонхона сифими 10 номердан кам бўлмаган вақтинча яшаш корхонаси сифатида классификацияланади. Классификациялашда меҳмонхона категорияси рамз *(юлдуз) билан белгиланади. Меҳмонхонанинг жиҳозланиши ва хизмат кўрсатиш сифати ошишига қараб юлдузлар сони кўпайиб боради. Меҳмонхоналар учун бир юлдуздан беш юлдузгача, мотеллар учун эса бир юлдуздан тўрт юлдузгача категория белгиланган.

Яшаш хизматлари классификацияси ва атамалари меъёрий ҳужжатлар ва туризмда фаолият турлари халқаро классификацияси стандартлари (СИКТА) да белгилаб берилган.

Жаҳоннинг турли мамлакатларида меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситаларининг категориясини белгилаш учун турли рамзлар қўлланилади. Жумладан, Франция, Россия ва МДХ давлатларида юлдузлар, Буюк Британияда тожлардир. Меҳмонхоналар классификациясини халқаро бирлаштиришни жорий этишга уринишлар ҳозирча муваффақиятли яқун

топгани йўқ. Чунки турли хил мамлакатларда қабул қилинган жойлаштириш воситалари классификацияси тизимлари турличадир (2-жадвал).

2-жадвал

Дунё меҳмонхоналари классификацияси

Европа классификацияси	Америка классификацияси
*****	Super deluxe
****	Deluxe
***	Expensive
**	Moderate
*	Inexpensive

Ҳажми, жойлашган жойи тури, хизмат бинолари, корхона ускуналари, номерларнинг шинамлик даражаси, жамоат бинолари, тақдим қилинадиган хизматлар турлари ва бошқа омилларга боғлиқ ҳолда меҳмонхоналарни разрядлар бўйича классификациялаш ўтказилади. Разрядлигига қараб номерлар ва бошқа хизматларга баҳо (тўлов)лар белгиланади.

Хорижий мамлакатларда амалда меҳмонхоналарнинг 30 га яқин классификацияси мавжуд бўлиб, уларни икки гуруҳга бўлиш мумкин:

1) **«европа» тизими**, француз миллий классификацияси асосида, кўпчилик мамлакатларда тарқалган (разряд маълум юлдузлар сони берилиши билан – бир юлдуздан беш юлдузгача белгиланади);

2) **«балли» ёки ҳинд тизими**, асосида эксперт комиссияларининг меҳмонхоналарни баҳолаш хулосаси ётади.

Европа меҳмонхоналарида юлдузлар сони америка варианты классификациясида маълум терминларга мувофиқ келади.

Меҳмонхоналар уч категорияга бўлинади: **олий класс (люкс)** – 4-5 юлдузли, **туристик класс (ўртача)** – 2-3 юлдузли, **тежамкор (эконом) класс** – 1-2 юлдузли. Деярли барча классификацияларда меҳмонхоналарнинг қуйидаги асосий параметрлари баҳоланади:

- номер фонди характеристикаси: номерлар майдони, номер ва қаватда коммунал қулайлик мавжудлиги, номерлар шинамлиги;

- ички жиҳозланиш ва ускуналар;
- ахборот таъминоти, шу жумладан, алоқа;
- лифт мавжудлиги;
- жамоат биноси характеристикаси;
- умумий овқатланиш корхонаси мавжудлиги ва характеристикаси;
- қўшимча маиший хизмат кўрсатиш ва бошқалар таъминоти имконияти;
- бинолар, бориш йўллари, инфратузилма ривожланганлиги, туташ территориялар ободончилиги ва бошқалар.

Одатда катта ва кичик меҳмонхоналар бир-бирларидан фарқ қилишади. БТТ номерлар сони 30 тагача бўлган меҳмонхоналарни **кичик меҳмонхона** деб ҳисоблашни тавсия қилади.

Кичик меҳмонхона – бу шундай меҳмонхонаки, у бир оила аъзолари томонидан бошқарилиши ва хизмат кўрсатилиши мумкин. Кўпчилик кичик меҳмонхоналар, одатда, меҳмонхона занжирига кирмайдиган мустақил меҳмонхоналардир.

Меҳмондўстлик индустриясида сифат назорати ва стандартларга эҳтиёж туризмнинг ҳозирги замон даражасига ўтиш босқичида турган мамлакатларда айниқса яққол сезилади. Туризмнинг гуркираб ривожланиши, меҳмонхона бизнесида инвестициянинг ўсиши, туризмда янги иш ўринларнинг пайдо бўлиши шунга олиб келдики, меҳмонхоналарни аниқроқ классификациялашда ва туристик бизнес ҳамда саёҳатчилар учун қандайдир универсал стандартлар тизimini яратиш ҳозиргача мавжуд эмас. Аммо 1980 йилдан бошлаб, то шу кунга қадар унга эҳтиёж сезилмоқда. Меҳмонхона индустрияси, бошқа ҳар қандай сервис индустрияси сингари информацион технология ва автоматлаштириш даврида катта ўзгаришларга дуч келди. Энди, туристларнинг ахборот тизимига кириши катта имкониятига эга бўлмоқда. Улар янада сифатлироқ хизмат кўрсатилишига талабчан бўлиб боришмоқда.

Меҳмонхоналар учун классификациянинг жорий этилиши бир қанча мақсадларни амалга оширишни кўзда тутди:

- **стандартлаш:** хизматлар ва маҳсулотлар сифатининг бирлашган тизимини белгилаш; бу туристик бозорда дистрибуциянинг таркиблаган тизимини яратишга ёрдам беради;

- **маркетинг:** саёҳатчиларга бўлган жойида меҳмонхоналар типи ва классига нисбатан маслаҳатлар бериши, бу соғлом рақобатни вужудга келтиради;

- **истеъмолчини ҳимоя қилиш:** меҳмонхонада жойлаштириш ва хизматларнинг минимал стандартлари ва уларнинг классификациясига мувофиқ келишига ишонч ҳосил қилдириш;

- **даромад манбаи:** лицензиялаш, спровочник (маълумотнома)лар сотиш, савдо-сотик ва бошқалардан даромад олиш;

- **назорат:** индустрияда умумий сифат назорати тизимини таъминлаш.

Агар у ўзига қуйидаги саккизта элементни қўшиб олса, меҳмонхона классификация тизими амалда яхши ишлайди:

- 1) категорияси («юлдузлик даражаси»)ни белгилаш;
- 2) ҳар бир категория учун мезонлар тафсилоти;
- 3) махсус жойлаштириш турлари учун шартлар (масалан, мотеллар, меҳмонхоналар учун уйлар, кондоминумимлар ва апартаментлар);
- 4) классификациялаш ва текшириш методларини белгилаш;
- 5) ошхоналарни баҳолаш бўйича махсус стандартлар;
- 6) жарималар белгилаш;
- 7) меҳмонхоналар классификация тизимининг мамлакат солиқ тизимидан мустақиллиги;
- 8) эътирозлар туғилганда юқори инстанцияларга мурожаат қилиш воситаси.

Кўпчилик меҳмонхоналар классификацияси тизими ўз ичига олган барча ёки айрим қуйидаги элементлар мезонига мужассамлашган:

- ҳажм;
- ускуналар;
- ходимлар;
- нарх;
- шинамлик;
- қулайлик ёки чиройли кўриниш;
- хизмат сифати;
- ошхона.

Классификацион рамзлар аҳамиятли ва оддий бўлиши лозим. Айниқса уларни меҳмонхона номида кўрсатиш керак бўлади.

Кўпчилик тизимлар юлдузларни меҳмонхона категорияси даражаси сифатида кўрсатишда фойдаланишади. Меҳмонхоналарни бундай катта хилма-хиллигида стандартларнинг аниқ ўлчамлари имкони йўқлиги сабабли, маълум меҳмонхонани қайси аниқ бирор классга киришини белгилаш мушкул бўлади. Меҳмонхоналарни расмий ва тижорий классификацияси бир вақтда мавжуд бўлганида, меҳмонхоналар классификациялари ва категориялари ўртасида бир-бирига зидлик муаммоси вужудга келади. Тижорий классификация асосан хизматлар, таомлар, ичимликлар, шинамлик даражасига урғу беради. Давлат сертификацияси бинолар ва ускуналарнинг жисмоний характеристикасига эътибор қаратади. Меҳмонхона халқаро даражага кўтарилганида меҳмонхона классификациясида мураккаблик вужудга келади.

Ҳар қандай классификация тизимида аллақандай субъективизм иштирок этади. Чунки ҳар бир тизим ўз чекланишига эга. Халқаро умумий бирлашган тизимларга эришиши бўйича бир нечта муаммолар мавжуд бўлиб, улар қуйидагича фарқланади:

Биринчидан, кўпчилик давлатлар ўзининг яхши ишланган меҳмонхоналарини классификациялаш тизимига эга ва ўз бозорида яхши

таниқли. Бундай мамлакатлар классификациялашда ягона тизимга кириш учун катта иштиёқ билдиришмайдилар.

Иккинчидан, ягона атамалар ва мезонлар яратиш муаммоси пайдо бўлади – яъни сифатий ва миқдорий жиҳатдан, қайсиким меҳмонхоналар барча типларини, уларнинг таърифи ва стандартларини, шунингдек ҳар бир мамлакат миллий қонунчилигини қамраб олиши лозим бўлади.

Учинчидан, ҳатто меҳмонхоналарнинг ягона классификацияси ҳақида битимга эришилганда ҳам, ходимларни ўқитиш ва ушбу тизим ишларини бажариш учун малакали инструкторлар тайёрлаш харажатлари билан боғлиқ муаммо юзага келади.

Юқорида айтиб ўтилганидек, меҳмонхона корхоналарини классификациялаш тизимлари жуда кўп. Мавжуд барча маълумотларни умумлаштирган ҳолда ва жаҳоннинг турли мамлакатларида қабул қилинган жойлаштириш корхоналарининг асосий классификациялари тизимлари куйидаги жадвалда келтирилади.

2-жадвал.

Жаҳоннинг турли мамлакатларида қабул қилинган жойлаштириш воситалари классификацияси тизими

Австралия	5 юлдузли классификация
Австрия	5 юлдузли европача тизим. Бундан ташқари, қишлоқ жойларидаги категориясиз кичик меҳмонхоналар ва арзон жойлаштириш воситалари (youth hotels) мавжуд.
Англия	«Тож» ёки «калитлар» тизими нисбатан кенг тарқалган (европа юлдузларига таққослаганда тож бир бирликда юқори туради). ВТА (Британ турагентлар ассоциацияси) классификацияси кенг фойдаланилади. – шунингдек 5 юлдузли ҳам, аммо юлдузларни белгилаш оддий методика билан амалга оширилади.
Андорра	5 юлдузли классификация
Аргентина	Классификация миллий тизими. Беш категорияда беш юлдузли

	тизимнинг қуйидаги даражасига мувофиқ келади: «Т» (tourist class) - **, «F» (first class) - ***, «FS» (first superior class) - *** дан *****гача, «L» (luxе), «DL» (de luxе) - ***** ва супершинам.
Бахрейн	Айрим маҳаллий хусусиятлари билан 5 юлдузли тизим
Бени-Люкс	Айрим юлдузлар оширилиши билан 5 юлдузли тизим (машҳур меҳмонхоналар занжиридан ташқари)
Бразилия	5 юлдузли тизим, айрим юлдузлари кўтарилган мустақил меҳмонхоналар
Венгрия	5 юлдузли тизим
Германия	Меҳмонхоналар классификацияси тизими давлатники, 5 юлдузли тизим. Жойлаштириш воситалари меҳмонхоналар, курорт меҳмонхоналари (Kur hotel)га бўлинади, ҳовлида яшовчилар (Gast hof), меҳмонхоналар-пансионлар ва отел-гарнилар.
Греция	Тўрт категория, ҳарфлар (А, В, С, Д) билан белгиланган. Меҳмонхона олий категория сифати «de luxс» билан белгиланади. 5 юлдузли тизим тахминий сифати мувофиқ келиши шундай: «de luxе» - ***, А - **, В - *, С - **, Д - *. Жойлаштириш воситалари категориясига апартаментлар, унча катта бўлмаган уйлардаги квартиралар киради.
Миср	5 юлдузли классификация сифати оширилган даражада (1-2 юлдузликларга).
Исроил	Меҳмонхоналар уч категорияга бўлинган, қайсики амалда умумқабул қилинган юлдузли категорияга тўғри келади.
Испания	Юлдузлар билан белгиланган категориялар ҳар бир жойлаштириш воситаси гуруҳлари учун жорий этилган: Меҳмонхоналар учун – бир * дан ***** гача, бунгалолар ва ҳовлиларда яшовчилар учун – бир * дан *** гача.
Италия	Меҳмонхона уч категорияга бўлинган, сифати бўйича Европада

	қабул қилнган умумталабларга мувофиқ келади: 1 категория - ****, 2-категория - ***, 3-категория - **.
Хитой	5 юлдузли классификация шинам меҳмонхоналар учун. Категориясиз жойлаштириш воситалари ҳам гуруҳларга бўлинади: талабалар ётоқхонаси, меҳмонлар учун уй типигаги хостеллар (яшаш ҳовлилар) ва ҳ.к.
Малдиви	Шинам жойлаштириш воситалари категорияларга бўлинади: «Standart», «de luxe», «Juniorsuite», «presidential suite».
Мальта	5 юлдузли тизим миллий янги тизимни жорий этишда сақланади, меҳмонхоналар уч категорияга бўлинади: олтин, кумуш, бронза.
Марокко	5 юлдузли тизим айрим юлдузлар оширилиши билан (0,5-1 юлдузларга).
Мексика	5 юлдузли миллий классификация, европага ўхшаш. Отеллар класс катта параметрлар сони таҳлили асосида белгиланади (мезонлар) 52 дан 108 гача. Бундан ташқари, беш юлдуздан юқори категория ҳам бор – бу «gran turismo» категориясидир.
Норвегия	Шинам меҳмонхоналар учун 5 юлдузли тизим. Категориясиз ёшлар ётоқхоналари тизими ривожланган (youth hostels).
БАА	Меҳмонхоналар учун 5 юлдузли тизим. Шунингдек виллалар ва апартаментлар (категориясиз жойлаштириш воситалари) кенг тарқалган
Панама	5 юлдузли тизим
Франция	5 юлдузли классификация – ушбу асосчиси, ҳозирги вақтда Европада меҳмонхоналар тизими категорияси деб аталади, кўпинча европача ҳам дейилади.

1989 й. БТТ котибияти регионал комиссиялар томонидан қабул қилинган стандартлар асосида меҳмонхона классификациялари мезонларини регионлараро уйғунлаштириш бўйича тавсиялар ишлаб чиқди. Тавсиялар бинолар ва номерлар, меҳмонхона ускуналари ва мебеллари сифати, электр энергияси, иситиш таъминоти, санитария-гигиена хавфсизлиги, алоқа,

ошхона, меҳмонхона хизматлари ва хизмат кўрсатувчи ходимларга минимал талабларни белгилайди.

Ҳар қандай категориядаги меҳмонхоналарга камида 10 та номерга эга бўлган бинолар киритилиши мумкин, қайсиким сутка давомида унда совуқ ва иссиқ сув бўлиши зарур. Меҳмонхоналарнинг **олий категорияси** – «беш юлдуз»ли категориядир. «Бир юлдузли» меҳмонхона категорияси талабларига жавоб бермайдиган жойлаштириш воситалари категориясиз меҳмонхоналар сифати классификацияланиши мумкин. Кўпчилик мамлакатларда меҳмонхоналарни қайта классификациялаш меҳмонхона фаолиятига лицензия олишда муҳим шароит ҳисобланади.

Меҳмонхона индустрияси ходимлари касбий манфаатларини ҳимоя қилиш учун бир қатор мамлакатларда миллий меҳмонхона ассоциациялари ташкил этилган (масалан, Россия меҳмонхоналар ассоциацияси – РГА), қайсиким ўз навбатида унда халқаро меҳмонхоналар ассоциацияси (МГА) ҳам ташкил қилингандир. Бу меҳмонхоналар индустриясида етакчи халқаро ташкилот ҳисобланади.

1981 й. қабул қилинган Халқаро меҳмонхоналар қоидалари МГАнинг халқаро туризм тараққиётига қўшган муҳим ҳиссаси бўлди. Унда ҳозирги вақтгача ўз долзарблигини йўқотмаган меҳмонхона маъмурияти ва мижоз ўртасидаги ўзаро муносабатлар принциплари белгиланган.

1.2. Меҳмонхоналарнинг шинамлик (комфортлик) даражаси ва уларнинг таснифи

Меҳмондўстлик ва меҳмонхоналарнинг шинамлик ҳақида ҳар бир давлатнинг ўз тушунчаси бор. Шу билан бирга дунёдаги ҳар бир мамлакат ўзининг маълум табиий иқлим ва маданий шароитлари билан тубдан фарқ қилади. Шунинг учун шинамлик бўйича меҳмонхоналарнинг ягона классификациясини қабул қилиш анча мушкул ишдир. Айни пайтда уларнинг умумий сони ўттиздан ортиқ. Улардан нисбатан машҳурлари бу

юлдузли классификация, ҳарфлар тизими (Греция), тож ва гул тизими (Буюк Британия), разрядлар тизимларидир.

Жаҳоннинг барча меҳмонхоналари шинамлик даражаси бўйича ягона стандартларни жорий этишга уриниши ҳозирча муваффақиятга олиб келгани йўқ. Шунга қарамасдан, 1989 й. 30 ноябрдан бошлаб БТТ томонидан Испания пойтахти Мадридда ишлаб чиқилган **«Меҳмонхона классификациялари мезонларини минтакалараро комиссиялар маъқуллаган классификацион стандартлар асосида минтакалараро уйғунлаштириш»** деб номланган ҳужжат амал қилмоқда. У тавсиялар характерида бўлиб, унга мувофиқ ҳар қандай категориядаги меҳмонхона хавфсизлик ва гигиеник талабларига жавоб бериши, сутка давомида сервисни, кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдамни, буюмларнинг сақланиши, ювиниш, почта хизматини таъминлаши зарур.

Шинамлик даражаси – ҳаддан ташқари субъектив кўрсаткич бўлиб, уни баҳолаш анча қийин. Бироқ жаҳоннинг кўпгина мамлакатларида унинг мезонларини белгиловчи шарт-шароитлар, қонун-қоидалар, кўрсатмалар қабул қилинган. Хусусан, уларга қуйидагилар киради:

- номер фондининг ҳолати: номерларнинг майдони, номер фонди тузилиши, коммунал қулайликлар мавжудлиги ва ҳ.к.;
- мебеллар, жиҳозлар, санитария-гигиена талабларига мўлжалланган буюмлар ҳолати;
- овқатланиш корхоналари – кафе, ресторанларлар ва ҳ.к. мавжудлиги ва уларнинг ҳолати;
- бинолар, кириш йўллари, ҳудудга туташ территория, майдоннинг ободончилиги ҳолати;
- ахборот тизимлари таъминоти ва уларнинг техник жиҳозланиши, шу жумладан, замонавий алоқа воситалари, маиший техника, мини барлар, сейфлар ва ҳ.к. мавжудлиги;
- бир қатор қўшимча хизматлар кўрсатиш имкониятлари.

Мавжуд меҳмонхоналарнинг классификациясини шинамлик даражаси бўйича шартли равишда тўрт гуруҳга бирлаштириш мумкин:

- 1) **Европа тизими**, юлдузлар тизими, яъни француз миллий классификацияси тизимини мужассам этган ва Франция, Австрия, Венгрия, Миср, Хитой ва бошқа кўплаб мамлакатларда қўлланади;
- 2) **харфлар тизими** (А,В,С,Д), Грецияда фойдаланилади;
- 3) **«Тож» тизими**, Буюк Британияда қўлланилади;
- 4) **разрядлар тизими** (Люкс, олий А, Олий Б, биринчи, иккинчи, учинчи, тўртинчи), бир қатор МДХ мамлакатларида фойдаланилади.

Шуни айтиш керакки, жойлаштириш воситалари давлат классификацияси тизими билан бир қаторда меҳмонхона бизнеси соҳасида фаолият кўрсатувчи йирик компаниялар ва фирмалар томонидан ишлаб чиқиладиган ва қўлланиладиган классификациялар ҳам мавжуд. Бундай классификациялар катта меҳмонхоналар массивини иш бўйича таққослама таҳлилини соддалаштиришга қаратилган ва истеъмолчиларнинг кенг доирасини меҳмонхона маълумотнома (справочник)ларига киритишини осонлаштиради.

Шундай классификациялардан бирини меҳмонхона бизнесида нуфузли ва машҳур фирма **BTI (Business Travel International)** у йиллик справочник нашр қилади, унда турли мамлакатларда бизнес-класс меҳмонхоналарида жойлаштириш қиймати (суммаси) кўрсатилади. ВТИ классификациясига мувофиқ барча меҳмонхоналар 9 та разрядга бўлинади: 5 та олий ва 4 та паст даражадаги разрядларга.

Олий разрядлар:

•**Superior Deluxe** — мутлақо люкс классдаги меҳмонхоналар, яшаш, хизматлар ва қулайликларнинг энг юқори стандартларини таклиф қилади;

•**Deluxe** — хизматлар характери бўйича худди шундай Superior Deluxeдагидек хизмат кўрсатади, аммо ортиқча эмас, истеъмолчи эҳтиёжини қондириш мақсадига қатъий мувофиқ равишда;

• **Moderate Deluxe** – ушбу разряддаги меҳмонхона олдиндагилардек бундай юқори мавқейга эга эмас, қолган асосий таърифлари ўхшаш;

• **Superior First Class** – ўртача классдаги меҳмонхонадан юқорироқ;

• **First Class** – стандарт номерлар билан шинам безатилган меҳмонхоналар, умумий бўш вақтни ўтказиш учун жойи ва стандарт қулайликлар тўпламига эга.

Қуйидаги класслар паст разрядларга киради: Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class.

ВТІ нинг кўрсатишича, ушбу классификация миллий классификация тизимидан фарқ қилиши мумкин. Унинг стандартлари эса у ёки бу мамлакатда қабул қилинган стандартга мувофиқ келмайди. Меҳмонхона классларини баҳолаш учун ВТІ ҳолис халқаро экспертларни таклиф этади. Шунинг учун меҳмонхоналар классификация фирмалар спровочникларида келтирилган ва халқаро даражада эътироф қозонган.

Жаҳон амалиётида шундай ҳоллар бўлганки, бир мамлакат доирасида бир нечта классификациялар тизими учрайди. Буюк Британияда «тож» тизими билан бир қаторда Британия турагентликлар ассоциацияси таклиф қилган классификациялардан фойдаланилади. Улар қуйидагилардан иборат:

- бюджет меҳмонхоналари – шаҳарнинг марказий қисмида жойлашган ва минимум қулайликларга эга;

- туристик классдаги меҳмонхоналар – таркибида албатта, ресторанлар ва барлар мавжуд;

- ўрта классдаги меҳмонхоналар – хизмат кўрсатиш даражаси жуда юқори;

- биринчи класс меҳмонхоналари – шинамлик сифати жуда юқори ва хизмат кўрсатиш даражаси аъло;

- олий категорияли меҳмонхоналар – яшаш ва хизмат кўрсатиш даражаси – экстра класс.

Меҳмонхоналар классификацияси борасида **меҳмонхоналар занжири** ўз ёндошувига эга. Одатда уларда категория эмас, балки марка ажратилади ва ушбу аниқ (конкрет) занжир барча меҳмонхоналарда амал қилинади.

Ҳар бир маргада нафақат шинамлик даражаси, балки мўлжаллангани, жойлашган ўрни ва бошқа айрим мезонлари ҳисобга олиниши мумкин. Мисол учун, йирик Европа меҳмонхоналар занжири Ассор (Франция) турли хил хизматлар ва нархлар кўламига эга корхоналарнинг бир неча маркаларини таклиф этади:

- Sofitel;
- Novotel;
- Mercury, қайсиким, ўз навбатида шинамлик даражаси ва нархи бўйича яна уч гуруҳга бўлинади: **Relais Inn** – стандарт номерлар, мақбул нархларда сифатли хизматларни кўрсатишни кўзда тутди; **Hotel Mercury** – янада юқорироқ даражадаги хизматларга эга бўлиб, индивидуал хизмат кўрсатиш, шинам жойлашишни таклиф этади; **Grand Hotel** – манзарали жойда жойлашган меҳмонхоналар бўлиб, дидли шинамликни, бутун сутка давомида юқори даражадаги хизмат кўрсатишни таклиф қиладилар;

- Ibis;
- Etap;
- Formule 1.

Америка йирик меҳмонхоналар занжири **Holiday Inn** маркаларни ажратиш чоғида нафақат шинамлик даражасини, балки мўлжаллангани, жойлашган ўрни, миждларнинг бўлиши, узоклиги ва бошқа айрим мезонларни ҳам ҳисобга олади. У қуйидаги маркаларни ўз ичига олади:

- **Holiday Inn hotels recorts** – курорт типдаги меҳмонхоналар бўлиб, шаҳардан ва саноат зонасидан ташқарида – денгиз қирғоғи яқинида ёки кўл бўйида, тоғ ёки ўрмонда жойлашган. Унда фаол дам олиш учун барча зарур нарсалари мавжуд: бассейн, сауна, теннис корти, турли спорт жиҳозлари. Бу занжирнинг энг кўп тарқалган савдо маркасидир.

- **Holiday Inn Express hotels** – квартира типдаги номерларга эга бўлган меҳмонхоналар (апарт-отеллар);

- **Holiday Inn Select hotels** – тўлиқ хизматлар тўпламига эга бўлган ва ишбилармонлар учун мўлжалланган отеллар;

- **Holiday Inn Hotels Suites** – меҳмонхоналар занжири бўлиб, асосан бизнесменларга мўлжалланган. Меҳмонхонада узоқ вақт яшаш шароити уйдаги шинамликка эга бўлишини маъқул кўрувчилар учун мўлжалланган.

Буюк Британиянинг энг яхши меҳмонхоналар занжири **Forte Hotel Group** меҳмонхоналар корхоналарининг дифференциялашган тўртта савдо маркасини таклиф қилади.

1. **Le Meridien Hotels S resorts** – deluxe классдаги меҳмонхоналар (олий категория люкс), йирик шаҳарлар ва курортларда жойлашган. Ушбу марка корхоналарида архитектура ечимида индивидуал хусусиятларни, маҳаллий анъаналарни ҳисобга олган ҳолда европача классик стилда ҳал этилган. Уларда юқори даражадаги хизматлар кўрсатилади. Кўпчилик ҳолларда мижозларнинг таркиби бизнес-конгресс ва инсентив туризм вакиллари ҳисобланади. Le Meridian Hotels га ассоциялашган аъзо ҳуқуқига эга бўлган Москвадаги «Националь» меҳмонхонаси ҳам киради.

2. **Posthouse** – ўртача бюджетли меҳмонхоналар бўлиб, улар стандарт хизматлар тўпламини таклиф қиладилар. Дам олиш ва ишлаш, конференциялар ва симпозиумлар ўтказиш учун зарур шарт-шароитлар билан таъминлайди. Ушбу маркадаги 50 % га яқин корхоналар яшаш учун бепул хизматлар билан соғломлаштириш марказларига эга.

3. **Heritage Hotels** – ноёб савдо маркази бўлиб, у кўпинча «Forte гавҳари» деб аталади. Ушбу марка остида бирлашган меҳмонхоналар катта тарихий қисматга эга. Ушбу маркадаги деярли барча корхоналар туристик қизиқишнинг катта зоналарида жойлашган. Англия ва Шотландиянинг кўп асрлик тарихига – маданиятга эга бўлган кичик шаҳарчаларида, марказий қисмида ва Буюк Британиянинг қирғоқ бўйлари бўйлаб жойлашган. Мисол учун ушбу маркали меҳмонхоналар гуруҳи XIII асрда Оксфорд чеккасида

қурилган Англиянинг «The Bear» Қадимий отели ҳисобланиб ва эъзозланиб келмоқда.

4. **Travelodge** – ушбу гуруҳ меҳмонхоналари ўртача 85 дан 200 тагача меҳмонхона хоналаридан иборат бўлиб, эконо-классни танлаган бизнесменлар ва саёҳатчиларга мўлжалланган. Улар транспорт тугунлари ва автомагистраллар яқинида жойлашган.

1.3. Меҳмонхоналарнинг типологияси

«Люкс» меҳмонхоналари. «Люкс» меҳмонхоналар – бу энг янги, меҳмонхона ҳўжалигида жадал равишда ривожланаётган сегмент сифими бўйича кичик ёки ўрта корхоналарга киради. Одатда улар шаҳар марказида жойлашади. Яхши ўқитилган ходимлар энг талабчан мижозларга ҳам юқори даражада сервис хизматини таъминлашади. Қайсиким бу мижозлар конференция иштирокчилари, ишга доир учрашувлар қатнашчилари, бизнесменлар, юқори ҳақ оладиган профессионал кишилар ҳисобланишади. «Люкс» меҳмонхоналари учун хона (номер)ларнинг юқори нархи характерли бўлиб, у эҳтимол тутилган барча турдаги хизматларини ўз ичига олади.

Ушбу меҳмонхоналардаги номерлар бир неча хоналардан иборат бўлади ва у меҳмонхона ҳамда унга ажратилган ўхшаш хонаси. Айрим «люкс» номерларида совутгич билан ошхона, мини-бар қурилган. Бу меҳмонхоналарда, одатда, умумий зал ва холлга кам майдон ажратилади. Бундай меҳмонхоналар «люкс» номерлардан вақтинча яшаш жойи сифатида фойдаланувчи ва уйдан ташқарида уй шинамлигини ҳис этувчи одамларга ҳам мўлжалланган. Таътил даврида оилавий келувчилар ҳам дам олишда ҳуди шундай қулай жойларда яшайдилар.

Тижорий (бизнес) меҳмонхоналари. Замонавий тижорий меҳмонхоналар одатда шаҳар марказида ёки унинг ишбилармонлик районида – мақсадли гуруҳлар учун қулай ҳудудда жойлашади. Булар энг йирик меҳмонхоналар гуруҳи бўлиб, улар асосан бизнесменларга хизмат кўрсатади. Аммо шунга қарамасдан, кўпчилик туристик гуруҳлар, индивидуал

туристлар, унча катта бўлмаган конференц-гуруҳлар ушбу меҳмонхоналарни хуш кўришади. Ушбу меҳмонхоналарда меҳмонлар хизматида газеталар, эрталабки қахва, маҳаллий телефон алоқаси, кабель телевиденияси ва бошқалар бўлишади. Меҳмонлар ижарага олинган автомашиналардан, авиациядан, бошқа транспорт туридан фойдаланишлари мумкин. Кафетерия, тушлик овқатланиш ва бошқалар улар хизматида бўлади. Кўпчилик тижорий меҳмонхоналарда конференция заллари, «люкс» номерлар, банкет заллари мавжуд бўлиб, мижозларга хизмат кўрсатишади.

Ўртача класс меҳмонхоналари. Сифими бўйича улар катта люкс меҳмонхоналар -400-2000 ўринга мўлжалланган бўлиб, кўпинча улар шаҳар марказида ёки шаҳар чеккасида жойлашадилар. Улар етарли даражада кенг хизматлар тўпламини таклиф қиладилар. Албатта, уларнинг нархи минтақада жойлашган бошқа жойлаштириш воситаларгига қараганда анча юқори бўлади. Бундай типдаги меҳмонхоналар бизнесменлар, индивидуал туристлар, форумлар, конференциялар, конгресслар, симпозиумлар иштирокчиларини қабул қилишга мўлжаллангандир. Ушбу типдаги меҳмонхоналарда одатда жойлаштиришнинг кенг танлаш варианты – «люкс» номердан 2-3 ўринли апартамент номерларигача таклиф қилинади.

Апарт- меҳмонхоналари. Сифими бўйича ушбу корхоналар кичик ёки ўртача яъни 400 ўрингача бўлади. Апарт-отеллар кўпинча нодоимий аҳолили йирик шаҳарлар учун хос бўлиб, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш шароитида вақтинча яшаш жойи сифатида фойдаланиш учун квартира типдаги номерларни тақдим қилади. Ушбу типдаги меҳмонхоналарда нарх кенг доирада ўзгарувчан бўлади, хизматнинг сифатига ва жойлашишга боғлиқ бўлади. Апарт- меҳмонхоналар кўпинча оилавий туристлар ва бизнесменлар, ҳамда узоқ муддатга сафарга юборилган ходимларга хизмат кўрсатадилар.

Сюит- меҳмонхоналар. Бундай типдаги меҳмонхоналар жаҳон меҳмонхона бозорида яқиндагина пайдо бўлди. Булар апарт-меҳмонхоналарнинг ўзига хос турли кўриниши бўлиб ҳисобланади. Улар ўртасидаги фарқ шуки, апартаментлар ошхона ускуналарига эга бўлади.

Сюит-отелларда эса бу мустасно. Айрим корхоналар овқатланиш хизматини таклиф қилишади. Қайсиким улар яшаш жойи қийматининг қўшилиши ёки қўшилмаслигига боғлиқ бўлади. Сюит-отеллар меҳмонхона ва ўхшаш номерларидан иборат хоналарни тақдим қилади. Унда умумий фойдаланиладиган бинолар сони ва унинг майдони минимум даражагача қисқартирилган, шунга тенг равишда қўшимча хизматлар тўплами чекланган бўлади. Бундай меҳмонхоналарнинг асосий мижозлари оилавий туристлар, бизнесменлар, профессионаллар, сафарга юборилган ходимлар бўлиб ҳисобланади.

Эконом класс меҳмонхоналари. Кичик ва ўрта сифимли корхоналар – 150 ва ундан кўпроқ ўринли, кўпинча йирик транспорт магистраллари яқинида жойлашиб, чекланган қўшимча хизматлар тўплами билан тез ҳамда оддий хизматлар кўрсатишни таклиф қилади. Бундай хизматларнинг асосий истеъмолчилари воситалардан сиқилган ва фақат жойлашиш хизматини олишни истаган индивидуал туристлар ҳисобланади. Бу типдаги меҳмонхоналар кўпинча бору-йўғи ўз таркибида 2-4 ўринли ва кўп ўринли номерларга эга бўлишади.

Меҳмонхона-курортлар. Ушбу типдаги корхоналар асосан курорт ва курорт аҳамиятига эга бўлган жойлар доирасида жойлашади. Уларнинг сифими, кўрсаткичлари бўйича бир-биридан катта фарқ билан характерланади, яъни 100 ўриндан тортиб, то 3000-5000 ўрингача. Бундай меҳмонхоналар ўз яшовчиларига турли хил хизматларнинг тўлиқ пакетини таклиф қилишади. Курорт - меҳмонхоналарининг ўзига хослиги шундаки, у курорт ёки курорт жойининг ихтисослашуви билан белгиланади. Ушбу типдаги меҳмонхоналарда туристларнинг овқатланиши парҳез столлари шаклида ташкил этилади.

Кўпчилик меҳмонхоналар меҳмонлар фаол фаолияти учун хизматларнинг кенг турларини таклиф қилишади: танца (ўйин), гольф, теннис, отда сайр қилиш, табиатга паход уюштириш, чанғида сайр қилиш, сувда чўмилиш ва сузиш кабилар. Бу меҳмонхоналар алоҳида шинамлиги,

халоватли муҳити билан фарқ қилади. Бундай меҳмонхоналар бу ерга ҳар йили дам олишга ва хордиқ чиқариш учун келадиган доимий мижозлар, шунингдек уларнинг таниш-билишларига ижобий тавсиялар бериш билан келувчиларга мўлжалланган.

Мотеллар. Корхона, асосан автомобилда келувчи меҳмонларга хизматлар кўрсатади. Мотеллар автомобилларни қўйиш учун махсус жойни меҳмонхона ёнида тақдим этади. Мотеллар ҳар қандай жойда жойлашиши мумкин, аммо одатда уларни шаҳарнинг чеккасида ёки шоссе бўйида учратиш мумкин. Кўпчилик мотеллар – икки қаватли бино бўлиб, асосий магистрал районида қурилган бўлади. Улар учун кам сонли ходимлар билан ўртача даражадаги хизмат кўрсатиш характерлидир. Мотеллар сифими унча катта эмас, кўпинча унинг сифими 100-300 ўриндан ошмайди.

Аэропорт яқинидаги меҳмонхоналар. Авиа училар аэропортлар яқинида жойлашган меҳмонхоналарга бўлган талабнинг ошишига имкон берди. Айниқса, халқаро аэропортлар яқинида бунга эҳтиёжлар кучаяди. Ушбу меҳмонхоналар бошқаларидан фарқ қилган ҳолда номерлар сони ва сервис хизмати кўрсатиш даражаси билан фарқ қилади. Ушбу меҳмонхоналар учун типик мақсадли бозор характерлидир: бизнесменлар, авиайўловчилар, рейс ушланиб қолганида аэропортда қолишга мажбур бўлган кишилар, шунингдек авиалиния ходимларидир. Ушбу меҳмонхоналар одатда меҳмонларни аэропортдан ва яна ортга ташиш учун махсус автобусларга эга бўлишади. Деярли барча аэропортларда яқин атрофда жойлашган меҳмонхоналарнинг телефон рақамлари билан реклама тахталари осиб қўйилган бўлади. Улар конференциялар, учрашувлар ўтказиш учун имкониятларга эга бўлишади. Бундай меҳмонхоналар эса қўшимча хизматларнинг кенг спектрларини таклиф қилишмайди.

Доимий яшаш жой учун меҳмонхоналар. Ушбу меҳмонхоналар амалда уларда доимий яшовчи меҳмонларга мўлжаллангандир. Булар асосан якка-ёлғиз кишилар ҳисобланади. Одатда бундай меҳмонхоналар АҚШда кенг тарқалган. Ҳар куни меҳмонхона сервисига чекланган миқдордаги

каноатли меҳмонларга хизмат кўрсатишади. Туризм бозорида бундай меҳмонхоналарни «люкс» меҳмонхоналари ва кондоминимум меҳмонхоналари сиқиб чиқаришади. Бунақанги меҳмонхонада шарт-шароитлар – меҳмонхона, хобхона ва кичик ошхонадан иборатдир. Меҳмонларга кўрсатиладиган хизматлар – ҳар кунги йиғиштириш ишлари, телефон, контакт хизматлари ва бошқа меҳмонхона хизмати сервисларидир. Меҳмонхона қошида ресторан, дам олиш учун зал ва бошқалар бўлиши ҳам мумкин. Доимий яшаш учун меҳмонхоналарда транзит меҳмонлар тўхташи кўзда тутилган.

«Тунаш ва нонушта» типдаги хусусий меҳмонхоналар. Арзон меҳмонхона маҳсулоти бўлиб, қайсиким шу ерда яшовчиларга шу ердаги меҳмонхоналар эгалари томонидан хизматлар ташкил қилинади. Бу унча катта бўлмаган уйлар бўлиши мумкин. Унинг бир нечта номерлари мавжуд бўлиб, унча катта бўлмаган тижорий бино (20 дан 30 номергача)дан иборат. Албатта унинг шарт-шароити нонушта, енгил континенталдан тўлиқ тушликкача ўзгаради. Баъзан меҳмонхоналар фақат тунаш ва нонушталарни таклиф қилади. Бошқа ҳамма сервис хизмати турлари ва рекреацион имкониятлари йўқ. Бу шундай меҳмонхонада яшаш нархнинг пастлиги билан изоҳланади. Бундай меҳмонхоналар меҳмонларнинг хўжайинга шахсий боғлиқлиги билан машхурдир. Улар шаҳар чеккасида ва қишлоқ жойларда жойлашганлиги ва жуда кичик сиғимга эга бўлиб 50 кишидан кўп эмас.

Меҳмонхона -гарнилар. Меҳмонхоналарнинг ушбу типи олдинги жойлаштириш корхоналари типига ўхшашдир. Бундай меҳмонхоналарда жуда чекланган хизматлар тўплами кўзда тутилган, яъни жойлаштириш ва континентал нонушта хизматларидир. Бу типдаги меҳмонхоналар кўпинча чека жойларда ва шаҳарлар чеккасида, йирик автомагистраллар ёқасида жойлашган бўлади. Меҳмонхона -гарнилар турли сиғимга эга бўлиб, арзон нархдаги хизмат кўрсатишни таклиф қилади. Хизмат кўрсатиш характери ва бундай меҳмонхоналарнинг жойлашиши сегмент билан олдиндан белгиланади. Қайсиким улар хизмат кўрсатиш бўйича асосан транзит

йўловчилар, туристлар, европа бўйлаб автобусларда саёҳат қилувчилар (автобусли турлар доирасида)га мўлжалланган.

Таймшерли меҳмонхоналар. Меҳмонхона индустриясининг бошқа кенгайувчи сегменти бўлиб таймшер меҳмонхоналар ҳисобланади. Индивидуаллар қандайдир муддатга бино қисмига эгалик ҳуқуқини сотиб олади (бир йилда бир кундан икки ҳафтагача). Чунки бино асосан меҳмонхона сифатида ишлайди, бинони ижарага олган саёҳатчилар уни амалда таймшер меҳмонхона қисми эканлигини англамасликлари ҳам мумкин. Ушбу меҳмонхоналар курорт зоналарида айниқса машҳурликка айланди. Эгалар кўпинча бутун йил давомида меҳмонхонага эгалик қилишга ўзида имкон тополмайди, шунинг учун бир йилда бир неча ҳафтагина эгалик қила оладилар. Уларнинг сифими одатда 50 да дан 250 номергача бўлади. Таймшерли меҳмонхоналарда оширилган нархлар бўйича тўлиқ хизматлар кўрсатиш тўплами тақдим қилинади.

Меҳмонхона-кондоминиумлар. Улар таймшерларга ўхшаш бўлиб, уларнинг ўртасидаги фарқ мулкчилик шаклида бўлади. Меҳмонхона-кондоминиумларда бинолар фақат бир хўжайинга эгаликка берилиши мумкин. Таймшер меҳмонхоналарда эса бир нечта эгалар бўлиши мумкин. Кондоминиум меҳмонхоналарда эга компания бошқарувчисига бино қисмига қанча вақт давомида эгалик қилишини хабар қилади. Таймшер эгалари ва кондоминиум меҳмонхоналар эгалари бинони ижарага олишдан даромад қиладилар ва реклама фаолияти, ижара, маиший ва техник хизматлар учун компания бошқарувчисига ҳақ тўлайдилар.

II-БОБ. МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИНИНГ ТУРЛАРИ ВА УЛАРНИНГ ЎЗИГА ХОС ХУСУСИЯТЛАРИ

2.1. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар тўғрисида умумий тушунчалар, уларнинг таърифи ва хусусиятлари

Меҳмонхона хизматларини кўриб чиқишдан олдин «хизматлар» нималигини ёдга олиш зарур бўлади ва барча хизматларга эга бўлган таърифларни ажратиш талаб этилади.

Хизматлар тушунчаси собиқ Иттифоқ даврида нашр этилган Катта Совет Энциклопедияси қўйидагича таърифланади. Хизматлар бу бевосита маълум шахсларнинг эҳтиёжини қондиришга йўналтирилган меҳнати сифатида намоён бўлади. Яъни ушбу хизматлар индивидуал буюртмачи ёки миждоз каби истеъмолчиларни назарда тутди.

Таниқли америкалик маркетинг бўйича мутахассис олим Ф.Котлернинг фикрича, **хизмат** - ҳар қандай тадбир ёки қулайлик бўлиб, қайсиқим бир томон уни бошқа сезилмас томонга таклиф этади. Хизматлар ишлаб чиқариш унинг моддий кўринишидаги товар билан боғлиқ бўлиши ёки боғлиқ бўлмаслиги ҳам мумкин.

Россия Федерациясида 1994 йилда нашр этилган «Аҳолига хизмат кўрсатиш. Атамалар ва белгилар» давлат стандартида кўрсатилишича, хизмат дейилганда ижрочи ва истеъмолчининг бевосита ўзаро ҳамкорлиги натижаси, шунингдек ижрочининг истеъмолчи эҳтиёжининг қондирилиши бўйича хусусий фаолияти тушунилади.

Хизматлар – бу мақсадга мувофиқ меҳнат фаолияти ва унинг натижаси бўлиб, кишининг бирор-бир эҳтиёжини қондиришда асос этади. Хизмат тушунчаси универсал ҳолда, яъни ҳар томонлама ёки ҳарёқлама аҳамиятга эга бўлиб, у нарсаси шаклида номоддий ва сақланмайдиган, уни ўлчаб бўлмайдиган, жонли меҳнат жараёнида тақдим этилиши ва фақат баҳолаш мумкин бўлади ҳолос.

Хизматлар ишларидан бири ҳаракат сифатида белгиланади. Бирор – бир ҳуқуқий ёки жисмоний шахс бошқа субъектга уни ўз муносабатида амалга

оширади ва моддий ёки номоддий мақсадни кўзлаб бевосита ёки билвосита кўлайликни яратади.

Хизматлар функционал мўлжаллангани бўйича моддий ва ижтимоий-маданийга бўлинади. **Моддий хизматлар** – бу истеъмолчининг моддий-маиший эҳтиёжларини қондириш бўйича хизматлардир. Моддий хизматлар буюмларни истеъмолчилик хусусиятларини тиклаш (сақлаш, ўзгартириш), ёки фуқаролар буюртмасига кўра янгиларини тайёрлаш, шунингдек юкларни ва одамларни ташиш; истеъмол учун шароит яратишни таъминлайди. Хусусан, моддий хизматларга маиший хизматлар, буюмларни тайёрлаш ва созлаш (ремонт қилиш), уй-жой коммунал хизматлари, умумий овқатланиш хизматлари, транспорт хизматлари ва бошқаларни киритиш мумкин.

Ижтимоий-маданий хизматлар – бу истеъмолчининг одатдаги (нормал) ҳаёт фаолиятини таъминлаш ва маънавий, интеллектуал эҳтиёжини қондириш бўйича хизматлардир. Ижтимоий-маданий хизматлар шахснинг соғлигини тиклаш, маънавий ва жисмоний ривожланиши, профессионал маҳоратини оширишни таъминлайди. Ижтимоий-маданий хизматларга тиббий хизматлар, маданий хизматлар, туристик хизматлар, таълим хизматлари ва бошқаларни ҳам киритиш мумкин. Шундай қилиб, стандарт аҳолига кўрсатиладиган хилма-хил хизматлар орасида туристик хизматлар ўрнини ва ижтимоий-маданий хизматларга уларни киритишни белгилаш имконини беради.

Барча хизматлар, ҳам моддий, ҳам ижтимоий-маданий хизматлар сифатида бешта асосий таърифга эга:

1. Сезилмаслик:

- Товарларнинг йўқлиги;
- хизматлар ҳаракат ёки тажриба ҳисобланади;
- стандарт намуналари тақдим этиш қийинчилиги;
- хизматлар сотиб олиш мижоз учун таваккалчилик билан боғлиқ, чунки хизматни намоёни қилиш мумкин эмас;
- патент тизимининг йўқлиги;

- рақобат бозорига эркин кириш.

2. Хизматлар тақдим этишнинг истеъмолчидан ажралмаслиги:

- истеъмолчилар хизмат кўрсатилиши жараёнларида иштирок этади
- хизматлар кўрсатилиши жараёнига истеъмолчилар гуруҳини жалб этиш;
- фирмаларнинг қабул қилиши унинг ходимларининг мижозига бўлган муносабатига боғлиқ;
- фирма, кўрсатадиган хизматни унинг ходими тақдим этади;
- хизматлар сифатини назорат қилиш муаммоси;
- фирмани кенгайтириш қийинчилиги корхона тармоқларини ташкил қилиш зарурати билан боғлиқ;
- хизмат кўрсатишнинг шарт-шароити — фирманинг асосий хусусиятидир.

3. Гетерогенлик.

- хизматларни стандартлаш қийин, чунки уларнинг характери кўп жиҳатдан истеъмолчилар томонидан белгиланади;
- хизмат кўрсатиш сифатини назорат қилиш муаммоси: хизмат кўрсатиш шароитининг хилма-хиллиги;

4. Сақланмаслик

- Хизматларни сақлаш мумкин эмас;
- товар заҳиралари йўқ;
- муаммолар юкланиш чўққиси билан боғлиқ;
- меҳнат самарадорлиги паст;
- хизматларга нарх белгилашнинг қийинчилиги;
- нарх ҳосил қилиш муаммолари мавжудлиги.

5. Хизматларга мулкӣ ҳуқуқнинг йўқлиги:

- Мижозлар хизматларни эгаллай олмайдилар — хизмат кўрсатишлар ижарага ўхшаш кабидир

Сервис соҳаси фаолиятини ташкил қилиш хусусиятлари хизмат кўрсатиш хусусиятлари билан белгиланади, жумладан:

- индивидуал буюртмачи мавжудлиги;
- хизматлар ишлаб чиқаришнинг локал (маҳаллийлаштириш)

характери;

- технологик жараёнларнинг хилма-хиллиги;
- хизматларнинг мавсумий характери;
- хизматларни ишлаб чиқариш ва сотишни бирга олиб бориш;
- хизмат кўрсатиш сифати;
- хизматлар тезлиги ва уларни алмаштириб бўлмаслик.

Қабул қилинган классификациясига мувофиқ хизматлар функционал мўлжаллангани бўйича тўрт гуруҳга бўлинади:

- 1) истеъмолчилик қийматини тиклаш ва таъмирлаш (товар ва хизматлар);
- 2) буюртмага кўра янги истеъмолчилик қийматини тайёрлаш;
- 3) ишда, турмуш ва одамлар маиший ҳаётида қулайлик яратиш бўйича хизматлар;
- 4) ахборот хизмати.

Шунингдек хизматларнинг 12 гуруҳи ажратилади:

- уй-жой ва коммунал хизмат кўрсатиш;
- чакана савдо;
- умумий овқатланиш;
- маиший хизмат;
- умумий таълим ва тарбия;
- тиббий хизмат;
- ижтимоий таъминот ва хизматлар кўрсатиш;
- маданий эҳтиёжларга хизмат кўрсатиш;
- рекреацион хизмат кўрсатиш (туризм ва дам олиш хизматлари);
- кредит-суғурта хизматлари;

- мулк ва фуқаролар ҳуқуқларини муҳофаза қилиш;
- йўловчи транспорти ва алоқа хизмати кабилар.

Ушбу хизматлар гуруҳлари тўрт катта соҳани ҳосил қилади:

1. Коммунал маиший хизмат кўрсатиш соҳаси;
2. Соғлиқни сақлаш ва тиклаш хизмати соҳаси;
3. Бошқарув, тартибга солиш ва алмашлаш соҳаси;
4. Маданий оқартув хизматлари соҳаси.

Н.Б.Шеникова фикрича, сервис индустриясини ишлаб чиқаришнинг беш кўриниши сифатида кўрсатиш мумкин:

1. техник сервис;
2. технологик сервис;
3. ахборот сервиси;
4. транспорт-коммуникация сервиси;
5. ижтимоий-маданий ёки гуманитар сервис.

Техник сервис турли техника турлари билан кишиларнинг эҳтиёжини қондириш, турмуш сифати даражаси ҳозирги замон стандартлари билан мос келиши таъминланиши зарур. Ушбу сервис типи шундай техник воситалар билан таъминланадики, овқат тайёрлаш, ички кийимларни ишлаш агрегатлари, ҳаво ва ҳаво тозалагичлар, овқат сақлаш учун воситалар, телерадио ва видеотехникалар, компьютер қурилмалари, ускуналари шулар жумласидандир.

Технологик сервис – инсоннинг турли эҳтиёжлари (кийим-кечак, турар-жой, овқатланиш, соғлиқни тиклаш) маиший ва майда ишлаб чиқариш шароитида замонавий технологиялар ёрдамида қондирилади. Бу газмол, тери, ёғоч, металл ва бошқа материаллардан замонавий технологияларни қўллаб ишлаб чиқариш, шунингдек химия, биология ва ҳ.к. ютуқларидан фойдаланиб махсус технологияларни жорий этишдир.

Ахборот сервиси. Жаҳон тенденцияси жамиятнинг барча соҳаларида ахборот роли ошаётганини кўрсатмоқда. Турли типдаги ахборот тизими,

йиғиш методи, умумлаштириш, ахборотни таҳлил этиш, алоҳида одамлар, одамлар гуруҳи, бутун жамиятда фойдаланиш кенг кўлам касб этмоқда.

Транспорт-коммуникация сервиси. Коммуникация эҳтиёжи ахборот эҳтиёжидан фарқли равишда нафақат олинишда, балки ахборот алмашинининг мақсадга қаратилгани билан характерланади. Кўпинча диолог характерида ёки ҳар икки томоннинг улар учун қулай бўлган ҳар қандай вақтда хоҳиши бўйича мулоқоти кўринишида бўлади.

Мулоқот техник воситаси бўлиб электрон алоқа, почта алоқаси, транспорт хизмат қилади.

Ижтимоий-маданий (гуманитар) сервис. Аҳолининг бўш вақтини ўтказишни ташкил этиш соҳасида хизматлар кенг доирасида намоён бўлади: кўнгил очиш, туризм, меҳмонхона ва ресторан хизматлари, театр, музей, тематик парк, кинотеатр. Булар билан бир вақтда сервис фаолиятининг уйда таълим, маданий хордик, маросим, ижтимоий-ҳуқуқий, оқартув, ижтимоий-тиббий, санатория-даволаш каби турлари ривожлана бошлайди.

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият тури сифатида меҳмонхона хизмати ва меҳмонхоналар, кемпинглар, мотеллар, талабалар ва ўқувчилар ётоқхоналари, ўткинчилар учун уйларда ва ҳ.к. мукофот эвазига қисқа муддатли яшаш учун тақдим этишни ташкил қилишни ўз ичига олади. Ушбу фаолиятга ресторанлар хизматлари ҳам қиради. Меҳмонхона хизматларига барча асосий таърифлар амал қилади, қайсики маълум даражада уларни туристик хизматлар ва умуман хизматлар билан ошно қилади. Бироқ улар ҳам ўзига хос хусусиятига эга. Меҳмонхона хизматларининг муҳим специфик қирралари Т.И.Черняева ва М.С.Отнюковалар томонидан белгилаб берилган.

Ишлаб чиқариш ва истеъмолнинг бир вақтда эмаслик жараёнлари. Меҳмонхона мажмуаларида кўрсатиладиган хизматларга нисбатан хизматлар таърифи учун бундай умумийлик тўлиқ даражада амал қилмайди, яъни бир вақтдагилик, ишлаб чиқариш ва истеъмол жараёнларини ажралмас

характердалиги унга мойиллик қилади. Мисол учун, номерни йиғиштириш ва сотишга тайёрлаш, сотиш моменти билан жой ва вақт бўйича мос келмайди.

Сақлашнинг чекланган имкониятлари. Меҳмонхона мажмуаси хизматлари кейинчалик яна сотиш учун сақланиши мумкин эмас. Агар жорий суткада меҳмонхона номери сотилмай қолган бўлса, ушбу суткада уни қўшимча сотишнинг имкони йўқ. Ушбу ҳолатда барча зарар ва бой берилган қулайлик ё отел эгаси зиммасига, ёки номерлар блокини бронлашган ва турли сабабларга кўра блокнинг бир қисмини ёки ҳаммасини кейинчалик рад қилган туроператор бўйнига тушади.

Меҳмонхона хизматларининг шошилиш хусусияти. Меҳмонхона корхоналарининг ўзига хослиги шундан иборатки, унда мижозларга хизмат кўрсатиш тезкорлик билан амалга оширилиши керак. Ушбу омил меҳмонхонани танлашда айниқса катта аҳамиятга бўлади. Бир қатор меҳмонхона хизматларини тақдим этиш ҳатто секундлар билан ўлчанади. Хусусан, Токио шаҳридаги меҳмонхоналар энг тез хизмат кўрсатишни таклиф қиладилар, қайсиким қабул чоғида меҳмонларга хизмат кўрсатиш учун зарур энг кўп вақт 45 секунд билан чегараланган. Бошқа кўпчилик меҳмонхоналарда шунга ўхшаш амалларни бажаришга 10-15 минут сарфланади. Россия меҳмонхоналарида эса шундай юмушларни бажариш учун 30-40 минут, ундан кўпроқ вақт сарфлашга тўғри келади.

Ишлаб чиқариш жараёнларида ходимнинг кенг кўламда иштироки. Меҳмонхона хизматларининг муҳим хусусияти одамларнинг ишлаб чиқариш жараёнида кенг кўламда иштирок этиши ҳисобланади. Инсон омили ва унинг сезиларли таъсири хизмат сифатининг ўзгарувчанлиги, ҳатто ўша битта корхона доирасида бетакрорлигига олиб келади. Шу муносабат билан хизмат кўрсатиш стандарт (нусха, наъмуна)лари ишлаб чиқилган ва такомиллаштирилимоқда. Бу мижозларга хизмат кўрсатиш тартибини бажариш учун комплекс мажбуриятлардир, қайсиким ишлаб чиқариладиган барча операциялар белгиланган сифат даражасини кафолатлашга қаратилган.

Стандарт мезонни белгилайди, унга кўра миждларга хизмат кўрсатиш даражаси ва меҳмонхона корхонасининг ҳар қандай хизмат ходими фаолияти баҳоланади. Бундай мезонларга, масалан, қуйидагиларни киритиш мумкин: кўнғирокқа ахборот олингани ҳақида жавоб вақти ёки буронлаштириш вақти; жойлаштириш хизматида расмийлаштириш вақти; аниқ хизмат кўрсатишга сарфланган вақт; ташқи кўриниш ва унинг форма (шакли) мавжудлиги; хизмат кўрсатувчи ходимнинг чет тилини билиши.

Меҳмонхона хизматларига талабнинг мавсумий характери.

Меҳмонхона хизматлари бозори учун йилнинг вақтига қараб талабнинг ўзгариб туриши характерлидир. Чунки кўпчилик туристлар ёз ойларида дам олишадилар, шунингдек ҳафта кунларида – ишбилармон туристлар меҳмонхонада жойлашади, бу сезиларли даражада меҳмонхона юкланишига таъсир қилади.

Меҳмонхона хизматлари ва сафар мақсадининг ўзаро боғлиқлиги.

Одатда меҳмонларнинг маълум жойга ташриф буюриш қарори ушбу жойда аниқ меҳмонхона мавжудлиги омилига асосланмайди. Балки мутлоқ бошқа сабабларга кўра қабул қилинади: кўнгил очиш, дам олиш, спорт билан шуғулланиш, шифо ваннаси қабул қилиш имконияти кўзда тутилади. Таътил вақтида ўз сафарини режалаштирган киши, аввал, ташриф буюриладиган маълум жой-мамлакат, регион, шаҳарни танлайди. Шундан кейингина у маъқул келадиган меҳмонхона корхонаси ёки бошқа жойлаштириш воситасини танлашга киришади. Бироқ меҳмонхонага турист такрор ташриф буюраётган бўлса, жойлашиш масаласи олдиндан ҳал этиб қўйилиши мумкин.

Меҳмонхона хизматларининг ўзига хослиги, ташриф буюрган меҳмонларга хизмат кўрсатиш хусусиятлари ва технологиялари билан белгиланади. Меҳмонларга хизмат кўрсатиш технологик жараёнлари ўз ичига қуйидагиларни олади:

- меҳмонхонага киришда меҳмонларни кутиб олиш;

- регистрация (қайд қилиш), хужжатларни расмийлаштириш ва меҳмонларни жойлаштириш;
- меҳмонларга номерда хизмат кўрсатиш;
- меҳмонларнинг овқатланиши чоғида хизмат кўрсатиш;
- меҳмонларнинг маданий талабларини қондириш – яъни спорт, соғломлаштириш ва фитнес-хизмат талаблари;
- жўнаб кетишини расмийлаштириш, кузатиб қўйиш.

Шуни таъкидлаш жоизки, хизматлар тайёр, тугал шаклда бўлиши мумкин эмас. Улар ижрочи ва истеъмолчининг ўзаро қалин ҳамкорлигида хизмат кўрсатиш чоғида шаклланади. Меҳмонхона хизматларини ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиниши меҳмоннинг меҳмонхонага келган пайтидан жўнаб кетилганига қадар бир вақтнинг ўзида кечади. Бутун меҳмонхона цикли давомида меҳмон хизматларни меҳмонхона ходими фаолиятининг натижаси сифатида қабул қилади.

Меҳмонхона хизматлари битта жойда – хизмат кўрсатиш жойида ишлаб чиқилади ва истеъмол қилинади, истеъмолчининг ўзи эса тақсимлаш тизими қисмига айланади. Меҳмонлар хизмат кўрсатувчи ходимлар билан ресторанда, номер (хона)да, ошхонада рўбарў (дуч) келади. Демак, меҳмонхона корхонаси ходимларнинг миждозлар билан бўладиган алоқасини изчил йўлга қўйиши керак. Шу билан бирга меҳмонлар жамоат жойларида белгиланган хулқ-автор, одоб-ахлоқ нормаларига, яшашда тартиб-қоидаларига риоя этиши шарт.

Меҳмонхона хизматларининг муҳим хусусиятлари шундан иборатки, уларни жамғариш ва сақлаш имконияти йўқлиги ҳисобланади. Шунингдек номер фондига талабнома қабул қилишда ва одамларни жойлаштиришда унинг табиий сиғимидан ошиб кетмаслигига йўл қўйиш мумкин эмас. Ўша вақтда меҳмонхонада бўш қолган номер ва ўрин-жойларнинг йўқотилишига олиб келишини ҳам унутмаслик зарур. Шундай қилиб, меҳмонхона хизматлари – бу меҳмонлар ва меҳмонхона ходимларининг уюшган ҳолда ўзаро ҳамкорлиги бўлиб, бутун фаолият давомида меҳмонларга узлуксиз

таъсир этади. Бу маҳсулот фақат меҳмонлар бўлган вақт давомида амалга оширилади. Ушбу вақт давомида меҳмонлар ва меҳмонхона ўртасида доимий мулоқот боради, уни дастурлаш ёки аллақандай стандарт ёки хизмат кўрсатиш алгоритми яратиш имкони йўқ. Шу боис, меҳмонхона хизматлари ҳар бир конкрет ҳолатда индивидуал характер касб этади.

Меҳмонхона соҳасида кўрсатиладиган хизматларнинг турлари.

Меҳмонхона-тижорий корхона бўлиб у комплекс хизматларни ишлаб чиқарувчи, ўзи ишлаб чиқарган маҳсулотини яъни «товар» (жойлаштириш, овқатлантириш ва бошқа хизматлар)ини туризм бозорида сотишга таклиф қилувчи ҳисобланади.

Меҳмонхона хизматларини маҳсулот яъни товар сифатида кўриб чиқадиган бўлсак, унда хизмат кўрсатишнинг учта даражасини ажратишимиз мумкин:

- алоҳида хизматлар ва хизматлар гуруҳи;
- «меҳмонхона» маҳсулоти комплекс хизмат сифатида;
- «меҳмонхона» маҳсулоти қўшимча хизматларнинг комплекс
- хизматлари сифатида.

Меҳмонхона хизматларининг мазмун моҳияти қўйидагилардан иборат бўлади. Биринчидан, фойдаланишга махсус бино (меҳмонхона номери-хонаси) тақдим этилади; иккинчидан, бевосита меҳмонхона ходимлари бажарадиган хизматлар яъни меҳмонларни қабул қилиш ва уларни расмийлаштириш ишлари, меҳмонхона номерларини йиғиштириш ва ҳ.к. хизматларни тақдим қилишади.

Меҳмонхона номери (хонаси) – жойлаштириш хизматининг асосий элементи бўлиб ҳисобланади. У меҳмонларнинг яшаши, дам олиши, ухлаши, ишлаши учун мўлжалланган кўп функцияли бинодир. Меҳмонхона номерлари одатда меҳмонлар томонидан кечкурун ва тунги пайтда уларга ухлаш учун имконият яратади. Бошқа функциялар аҳамияти эса энг аввал меҳмонхонанинг мўлжалланган ва меҳмонлар эҳтиёжларига боғлиқ бўлади. Мисол учун, ишбилармонларга мўлжалланган меҳмонхонада меҳмонларнинг

ишлаш имкониятини таъминлаш каби функция жуда муҳим ҳисобланади. Яъни бу ерда меҳмон учун ёзув столи, телефон, факс, компьютер ва бошқаларнинг бўлиши зарур бўлади.

Меҳмонхона ва туристик комплексларда тур хил категориядаги номерлар бўлиб, улар ўзининг майдони, мебели, жиҳозлари, ёритилиши ва бошқа томонлари билан фарқ қилади. Бироқ категориясидан қатъий назар ҳар бир меҳмонхона ва номери қўйидаги мебеллар ва ускуна-жиҳозларга эга бўлиши шарт:

- кровать;
- бир ўринга мўлжалланган стул ёки кресло;
- бир кроват ҳисобига тумбочка ёки столга;
- кийим-кечаклар учун махсус шкаф;
- умумий ёритгич;
- чиқинди савати.

Ҳар бир номерда меҳмонхона ҳақидаги маълумот ва ёнгин рўй берганда эвакуация қилиш плани (схемаси) бўлиши зарур.

Меҳмонларга овқатланиш хизмати кўрсатиш қўйидаги жараёнлар комбинацияларидан иборат бўлади:

- ишлаб чиқариш (ошхонада таомлар тайёрлаш) бўлими;
- савдо-сотиқ (истеъмолга тайёр маҳсулотлар, алкоголи ва алкогольсиз ичимликларни сотиш) бўлими;
- сервис (ресторан, бар, кафе, меҳмонхона номерида меҳмонларга официант томонидан хизмат кўрсатиш) бўлими.

Меҳмонхона ва туристик комплекслардаги қўшимча ва бошқа хизматларга бассейн, спорт зал, конферен-зал музокаралар зали, автомобилни прокатга бериш, кийимларни кимёвий тозалаш корхонаси, сарторошхона хизматлари, массажхона ва бошқаларни таклиф этиш киради. Ҳозирги вақтда меҳмонхона корхоналарининг бозорий жалб қилишини шакллантиришда қўшимча хизматлар тобора кўпроқ аҳамият касб этаётир.

Жойлаштириш хизматлари асосий бўлиб қолар экан, турган гап меҳмонларнинг қўшимча хизматларга қизиқишини орттириши табиий ҳолдир. Меҳмонлар шу туфайли бошқа қатор меҳмонхоналардан ушбу меҳмонхонани танлайди.

Меҳмонхона хизматларининг ўзига хос хусусиятлари. Ишлаб чиқариш соҳаси истеъмолчининг ҳамда ижрочининг реал иштирок этишини талаб қилади. Яна бунинг устига ушбу хизматларнинг амалга оширилиши ижрочи территориясида рўй беради. Хизматларни ишлаб чиқарувчи киши (персонал) истеъмолчи билан бевосита муносабатда бўлади ва истеъмолчи унга хизматларнинг ажралмас қисми сифатида қарайди. Меҳмонхоналарнинг сифати кўп жиҳатдан ходимлар феъл-атвориға қараб баҳоланади.

Англомаслик. Меҳмонхона масхулотлари (бошқа ҳар қандай хизматлар каби) англомайди. Хизматлар номоддий бўлиб, уларни хизмат истеъмол қилинмагунча баҳолаб бўлмайди. Улар кўрсатиш ва истеъмол қилиш жараёнидагина мавжуд бўлади. Хизматларни истеъмолдан олдин кўриб бўлмайди. У қандайдир ваъда бўлиб туради, бу уни кўрсатилишга юқори ишончни кўзда тутати.

Бунинг устига меҳмонхона махсулотларини омборға тахлаб қўйишнинг имконияти йўқ. Меҳмонхона махсулотлари реал эҳтиёжни қондиришга мўлжалланган бўлиб, ушбу лаҳзада у дарҳол талабға эға. Агар хизмат вақтида сифатли кўрсатилмаса, унда меҳмонхонанинг потенциал даромади йўқотилди ва тўлдирилиши мумкин бўлмайди.

Нодоимий сифат. Меҳмондўстлик хизматлари соҳаси ўзгарувчанлиги билан фарқ қилади. Уларнинг сифати ким томонидан, қандай шароитда кўрсатилишиға боғлиқ бўлади. Кўрсатиладиган хизматларни ишлаб чиқариш пайтидаги ҳолати уларнинг сифатиға кучли таъсир қилади. Кўп сабабларға кўра, ўша битта киши мижозға бугун ажойиб хизмат кўрсатиши, эртаға эса ёмон хизмат кўрсатиши мумкин (масалан, ўзини ёмон ҳис қилади, оилавий муаммолар ва ҳ.к.).

Кўрсатиладиган хизматлардаги ўзгарувчанлик ва тебраниб туриш мижозлар томонидан меҳмондўстлик индустрияси шаънига билдириладиган нарозиликларнинг бош сабаблари ҳисобланади.

Талабнинг мавсумий характери. Меҳмонхона хизматлари мавсумий тебраниб туришларга маҳкум. Меҳмонхона маҳсулотларига талаб (жойлаштириш ва бошқа хизматлар) ҳар куни, ҳар ҳафта ёки ҳар мавсумда тебраниши мумкин. Мисол учун, кўпчилик туристлар ёз ойларида дам олишади, шундан келиб чиқиб меҳмонхона хизматларига талаб ушбу даврда сезиларли ошади.

Меҳмонхона хизматлари ва саёҳат (сафар) мақсадларининг ўзаро боғлиқлиги. Меҳмонхона маҳсулотларини реализация қилишга туроператор ва турагентларнинг ҳаракатлари сезиларли даражада таъсир ўтказиши. Чунки меҳмонхона бизнеси айнан туристик фаолият билан мустаҳкам боғлангандир.

Меҳмонхона хизматларини сотиш ҳажмининг бир қатор омилларга боғлиқлиги. Меҳмонхона маҳсулотларини реализация қилиш ҳажмига таъсир этувчи бир қатор олимлар қўйидагилардан иборат:

- меҳмонхоналарнинг жойлашган жойи. Меҳмонлар учун меҳмонхонага боришнинг қулайлиги ва унинг атрофи гўзаллиги ушбу омилга (инфратузилма ривожланганлиги) боғлиқ, қайсиким кўп жиҳатдан ташриф (дам олиш ёки иш юзасидан сафар) мақсадини белгилайди;
- хизмат кўрсатишнинг қулайлиги. Ушбу омил – меҳмонлар учун меҳмонхона типлари, ҳажми ва нархлари бўйича чўнтак кўтарладиган бўлиши ресторанлар, барлар ва ҳ.к. нинг мавжудлиги);
- сервис даражаси тақдим этиладиган хизматлар ассортиментлари билан характерланади, ҳар хил қулайликлар турлари, уларнинг стили ва сифати билан ажралиш туради;
- меҳмонхона обрўси меҳмонхонани мижозларда маълум хушқайфият уйғотишга (ёки нохуш қайфиятга) олиб келади. Обрў асосан меҳмонхона жойлашган жой, таклиф қилинадиган хизматлар ва қулайликлар, унинг ички

ва ташқи муҳити, ҳосил қиладиган таассуроти, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг малакаси ва ҳакозолардан ташкил топади;

- нарх. Ушбу омил хизмат кўрсатиш қийматини акс эттиради;
- меҳмонхона тақдим этадиган хизматлар ассортименти ғоят хилма-хил. Булар вақтинча жойлаштириш (яшаш) бўйича хизматлар, овқатланиш хизматлари, саратошхона, сауна, гўзаллик салонлари ва ҳ.к. хизматлардир. меҳмон меҳмонхонадан чиқмасдан сарторошхонада соч олдириши, саунада чўмилиши, ёки бильярд ўйнаб ҳордиқ чиқариши мумкин. Меҳмонхонанинг асосий тушумларини яшаш учун тўловлар ташкил этсада, қўшимча хизматлар ҳам унга озмунча даромад келтирмайди;
- меҳмонхонанинг асосий маҳсулотлари хусусиятлари бу меҳмонхона номерларидир. Уни вақт ва маконда ўзига хос меҳмонхона маҳсулоти сифатида қараб чиқилади ва алмашиш у битим воситасида харид қилинади. Фақат унга эришиш ва ундан фойдаланиш маълум вақт ва маълум жойда амалга оширилади. Меҳмонхонанинг ўзига хослиги шундаки, унда ишлаб чиқаришнинг ҳар қандай масаласи максимал даражада тез хизмат кўрсатилишини талаб қилишади. Қатор хизматлар тақдим этиш вақти соатлар, ҳатто минутлар билан ўлчанади.

Меҳмонхона хўжалиги соҳасида маркетинг хусусиятлари. Маркетинг соҳаси бошқарув функцияларидан бири ҳисобланиб у тадбиркорлик фаолиятини ташкил этиш ва унинг йўналиши, мижозларнинг хизматларга талабини ошиши, харид қобилиятини баҳолаш ва товарлар ҳамда хизматларни охириги истеъмолчига етказиб беришдан иборат бўлади.

Маркетинг яъни бозорни узоқ ўрганиш жараёни, маҳсулотлар ривож, товарни ҳаракатлантириш, сотиш, мониторинг (назорат) ва тариф қилиш сифатида қараб чиқиш мумкин.

Меҳмонхона маркетинги хусусиятлари меҳмонхона маҳсулотларини юқорида кўриб чиқилган хусусиятларидан, уни вақт ва маконда қайд этилганидан келиб чиқади.

Меҳмонхона хизматлари бозори, бозорнинг бошқа кўплаб товар ва хизматлари каби катта миқдорда гуруҳ истемолчилари мавжудлиги билан характерланади. Улар дидлари, маъқул кўришлари, даромад даражалари билан фарқ қилишади. Ҳатто ушбу гуруҳлар бир меҳмонхона ёки маҳсулот миқдорлари ёки истемолчилари бўлишганда ҳам, маҳсулот сотиб олиш мотивлари турличадир. Мисол учун, ўша битта меҳмонхонанинг миқдорлари бизнесменлар, саёҳатчи туристлар ва конференция иштирокчилари бўлишлари мумкин. Уларнинг харид қилиш ва мақсадлари, мотивлари, меҳмонхонанинг ўша битта маҳсулотига талаблари бир хил бўлмайди. Сафардаги бизнесменлар ёки тадбир ташкилотчиларига қараганда, саёҳатчи туристлар нарх даражасига анча таъсирчан. Одатда икки кишилик жойлашишга, шунингдек махсус (гуруҳий) таомнома бўйича тушлик ва кечки овқатга буюртма беришади. Ўз чўнтагидан пул тўламайдиганлар эса нисбатан қимматроқ жойлашиш, шаҳона овқатланиш ва ҳ.к.ларга буюртма беришлари мумкин. Одатда меҳмонхона қўшимча хизматлари ҳам айнан ўшалар томонидан кўпроқ талаб қилинади: телефон алоқаси ва интернетга номерда уланиш, бизнес – марказ хизмати, сўзлашув хонаси, техник ускуналар ва ҳ.к.ларни ижарага олиш имконияти.

Бозорда маҳсулотни намоиш этишга иккита асосий ёндошув мавжуд. Нодифференциялашган ёндошувда бозор бир турли, харидорлар бир хил ҳисобланади. Шунга кўра маҳсулотларни дифференциялаш ва чиқим тизимлари талаб қилинмайди. Асосий мақсад-бозорни ва истемолчиларни максимум қамраб олиш. Кўриниб турибдики, бундай ёндошувда менежмент ғайрати ўша истемолчиларга, эҳтимол, маҳсулотга эҳтиёжи бўлмаганларга бесафар кетади, мақсадли гуруҳ истемолчиларига эса етарли эътибор берилмай қолади.

Ҳозирги вақтда меҳмонхона бизнесида бозорга бундай ёндашувдан деярли фойдаланилмайди, унга фақат айрим ҳолларда узоқ давом этмайдиган вақтда амал қилинади, холос. Масалан, меҳмонхонани ёки унинг алоҳида маҳсулотини бозорга чиқишида. Бундай тактикадан, мисол учун, 2002 й.

сентябрда Москва меҳмонхоналар бозорига чиқишда «Парк Арарат Ҳайят» отели фойдаланди. Меҳмонхона менежменти барча гуруҳ истеъмолчиларга бир хил паст таърифларини эълон қилди. Шу йўл билан маҳсулотга миждозларнинг максимал сонини жалб этиш мўлжалланган эди. Ярим йилдан кейин меҳмонхона тарифларни 2 марта оширди ва турли гуруҳдаги миждозларга турли даражада чегирамалар беришни бошлади.

Дифференцияланган ёндошув ёки мақсадли маркетингни бугун кўпчилик меҳмонхоналар маъқул кўрмоқда. Бу ёндошув бозор камида икки категория истеъмолчилардан иборатлигини кўзда тутаяди, улар ёки бу маҳсулотлар ва хизматлар хусусиятларига турлича муносабат билдиришади. Ушбу ёндошувга мувофиқ бозор сегментларини танлашади. Ўхшаш белгиларга эга маълум гуруҳ истеъмолчилар таклиф қилинаётган маҳсулотга бир хил типда, шунингдек маркетингли рағбатлар тўпламига муносабатни характерлайди.

2.2. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган комплекс (мажмуавий)

хизматлар ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари

Одатда меҳмонхоналарни бошқаришда «**меҳмонхона маҳсулотлари**» деган атама кенг фойдаланилади. Бу меҳмонхона талабларини таклиф этишда комплекс таърифлашга имкон беради. Бу ёндашув иқтисодий назария нуқтаи назаридан ҳам маҳсулдир. Унда «**маҳсулот**» инсон меҳнати, хўжалик фаолияти, тақдим этиладиган моддий-буюм, маънавий, ахборот шакли, ёки бажарилган ишлар ва хизматларнинг кўриниши «натижаси» сифатида белгиланади.

Меҳмонхона маҳсулотлари Меҳмонхона хизматлари товарлардан фарқ қилган ҳолда тўртта таърифга эга.

Биринчидан, хизматларнинг сезилмаслиги – уларнинг англономаслиги ёки номоддий характери, уларни намойиш этиш, кўриш, транспортда ташиш, сақлаш имкони йўқлигини билдиради.

Иккинчидан, ишлаб чиқариш ва истеъмолнинг ажралмаслиги – хизматларни фақат мижоз пайдо бўлгандагина кўрсатиш мумкин. Ушбу нуқтаи назардан хизматларни ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиш ўзаро қалин боғланган бўлиб, уларни бир-биридан ажратиш мумкин эмас.

Учинчидан, ўзгарувчанлик – хизмат кўрсатишнинг сифати хилма-хиллашади ва ишлаб чиқарувчининг профессионалиги, унинг ваколатлилиги, хайри хоҳлиги, унинг ходимларининг хушмуомилалиги ва ҳозиржавоблиги, шунингдек ҳар бир харидорнинг индивидуал талабларини ҳисобга олиш даражасига боғлиқ бўлади.

Тўртинчидан, сақлаш қобилиятсизлиги – хизматларни олдиндан ишлаб чиқариш ва омборхонада сақлаб қўйиш мумкин эмас, балки унда эса талаб ва таклиф ўртасидаги мувозанатга эришишда муаммо вужудга келади.

Бироқ меҳмонхона маҳсулотларига ўзига хос хизматлар специфик таърифлари билан бир қаторда фарқли хусусиятлар ҳам таълуқли бўлиб, улар қуйидагилардан иборат.:

- меҳмонхона хизматларининг вазиятлиги, бир вақтда тақдим этилиши ва хизматларга тақрор мурожаатда характерининг ўзгариши;
- хизматларнинг индивидуаллиги, чунки отел ҳатто меҳмонхона маҳсулотларини оммавий ташкил этиш шароитида ҳам мижознинг индивидуал талабларини бажаришга тайёр;
- меҳмонхона маҳсулотларининг истеъмол қиймати хусусиятларини фарқлиги, чунки меҳмонхона маҳсулотларини харид қилиш ҳақида қарор қабул қилиш чоғида унинг ўзи аниқ сифатий характерга эга бўлмайди, улар хизматлар олиниши пайтидагина аниқланади;
- комплекс хизматлар манбаининг нисбатан ноаниқлиги ва яширинлиги – қайсиким туристга кўрсатилади, чунки меҳмонхона хизматлари турли корхоналар ва муассасалар томонидан кўрсатилади; унга фақат турмаҳсулотни сотган, маълум меҳмонхона хизматларини қафолатлаган турфирмагина маълум, қайсиким ҳали тақдим этилади;

- харидор маҳсулотни сотиб олган жойни уни истеъмол қиладиган жойдан ажратиб турувчи масофани босиб ўтади, шунинг учун меҳмонхона хизматлари истеъмолчи улар ишлаб чиқарадиган жойга етиб келганидан кейингина кўрсатилгани маъқул;

- истеъмолчилар даромадининг ҳосил бўлиши, меҳмонхона маҳсулотларини сотиб олиш учун мўлжалланган, истеъмол жараёни вақтинча бўладиган мамлакати шартларига кўра ёки жаҳон нархларида шакллансада, доимий яшайдиган мамлакат шартлари билан тартибга солинади;

- туристлар истеъмолига фаровонлик ҳам қўшилади, бепул сифатида олинади ва ҳам жойида реализация қилинади;

- туризм жараёнида истеъмолчи уйдан ташқарида бўлишига боғлиқ бўлмаган ҳолда эҳтиёжини қондириш учун сарф-харажатлар қиладди, бунини саёҳатнинг ўзи тақозо қиладди;

- туристнинг истеъмол жараёни доимо вақт ва маконда чегараланган; мавсумийлик омили катта аҳамият касб этади;

- меҳмонхона маҳсулотлари сифат мезонларининг ноаниқлиги ва субъективлиги, қайсиқим тўғридан-тўғри кўрсаткичлардан ташқари бир қатор ўзгаришларга боғлиқ (мода, мижоз саломатлигининг ҳолати, ходим муносабати, мижознинг ижтимоий мақоми);

- меҳмонхона маҳсулотлари сифатига форс-мажор характериға эга бўлган ташқи омиллар сезиларли таъсир кўрсатади, яъни сотувчи ва харидор иродаси ва ҳаракатиға боғлиқ бўлмаган омиллар.

Шу ўринда меҳмонхона маҳсулотларининг қатор хусусиятларини ҳам ажратиш мумкин:

- меҳмондўстлик — барча хизматларнинг тақдим этилиши турист саёҳати мақсадларига мувофиқ келиши керак;

- ишончлик — туристға тақдим этиладиган маҳсулотларнинг рекламаси, ахборотлар ишончлиги амалда мувофиқ келиши керак;

- самарадорлик – турист учун унинг харажатларини иложи борица камайтиришда кўпроқ самарадорликка эришиш;
- бутунлик – меҳмонхона маҳсулотларининг тугаллиги;
- ойдинлик – меҳмонхона маҳсулотларини истеъмол қилиш, унинг йўналиши ишлаб чиқарувчига ҳам, туристга ҳам тушунарли бўлиши лозим;
- эксплуатацияда оддийлик – хизмат кўрсатиш технологиясида хатоларни осон аниқлаш имконияти;
- эгилувчанлик – меҳмонхона маҳсулотлари турли истеъмолчиларга мўлжалланган бўлиб, зарур бўлганда у ёки бу хизматларга алмаштириш имкониятига эга бўлиши зарур;
- фойдалилик – бирор бир мақсадга эришишга хизматнинг қобилияти, маълум истеъмолчилар мақсадли гуруҳларнинг эҳтиёжини қондиради.

Меҳмонхона маҳсулотлари қаттиқ ва юмшоқ турларга бўлинади.

Меҳмонхона маҳсулотлари шунингдек ўз таркибига эга, қайсиким кўпинча уни ишлаб чиқарувчилар нуқтаи назаридан баҳоланади. Бироқ истеъмолчи нуқтаи назаридан меҳмонхона маҳсулотлари тузилиши муаммосига етарли эътибор қаратилмайди. Ваҳоланки, меҳмонхона маҳсулотларининг мувоффақияти ёки унинг бозорда барбод бўлиши айнан унга боғлиқ. Меҳмонхона маҳсулотлари тузилиши – таркибини истеъмолчи нуқати назаридан қўйидаги схема кўринишида шундай тасаввур қилиш мумкин.

Маҳсулот тузилмаси ўз ичига икки қисмни олади: маҳсулот ядроси – унинг функционал хусусияти ва характеристикаси. Маҳсулотнинг «Фирма қобиғи», унга сифатнинг эстетик кўрсаткичлари, қулайлик кўрсаткичи, маркаси, кафолати, нуфузи киради. «Қобиғ» туристни кўп жиҳатдан қизиқтиради, чунки у унинг сифатидан ютади, айнан «қобиғ» меҳмонхона хизматларидан тўлиқ таъминланганлик қониқишини ҳосил қилади.

Бошқа нуқтаи назарга мувофиқ, меҳмонхона маҳсулотлари таркибида уч даража ажратилади: фикр-ўйланган бўйича маҳсулот, реал бошқарилган

маҳсулот ва мустаҳкамланган маҳсулот (2.3-расм). Ҳар қандай маҳсулот асосида бирор-бир эҳтиёжни қондириш зарурати ётади. Шунинг учун маҳсулот моҳиятини ўйлаш-фикрлаш ташкил қилади, яъни товар йўналишини маълум муаммони ҳал этишга қаратилиши, истеъмолчининг аниқ эҳтиёжини қондириш зарурати. Шу боис, меҳмонхона маъмурияти учун маҳсулотнинг ўзини хусусиятини тарқатиш ва тасаввур қилиш эмас, балки истеъмолчи учун ундан реал фойда кўриш (манфаат) катта аҳамиятга эга.

Меҳмонхона маҳсулотларининг ушбу босқичида истеъмолчи учун маҳсулот ҳали мавжуд эмас, мижоз маҳсулотларни таҳлил қилади, қайсиким унга турли меҳмонхоналар таклиф қилади, реал фойда ва ўзи учун манфаатли. Биринчи босқичда маҳсулотнинг мазмун томони шаклланади, тўлиқ хизматлар тўплами келишиб олинади, истеъмолчи онгида кутилаётган манфаат ва тахмин қилинаётган маҳсулотни амалдаги қийматини таққослаш кечади.

Агар маҳсулот ўланиши унинг мазмуни сифатида чиқадиган бўлса, унинг шакли реал бажарилишда – айнан маълум хусусиятлар тўплами ушбу фикрни рўёбга чиқариш имконини беради, яъни меҳмонларнинг қайсидир эҳтиёжини қондиради. Ушбу босқичда маҳсулот реал мавжуд бўлади ва истеъмолчи унинг хусусиятлари ва таърифини, афзаллиги ва камчилигини аниқ баҳолаши мумкин. Шунинг учун иккинчи босқич маҳсулотнинг сифат даражаси, қулайлиги, нуфузи, хавфсизлиги, тежамкорлиги ва бошқа хусусиятлари ва таърифи сифатида қаралади.

Меҳмонхона маҳсулотларининг мустаҳкамлангани (учинчи даража) дейилганида хизмат кўрсатиш хусусиятлари, маслаҳат ва ахборот тушунилади. Бу сезиларли даражада потенциал мижозларни қондирши ва сақлашга имкон беради. Бунга юқори сифат ва тезкор хизмат кўрсатиш, оқилона ва тўлиқ маслаҳат, мижоз билан норасмий мулоқот, хайрихоҳ муносабат йўли билан эришиш мумкин. Рақобат нуқати назаридан маҳсулотни мустаҳкамлаш ғояси меҳмонхона ходимиға самаралироқ усул билан маҳсулотни такомиллаштириш имконини беради.

«Ядро» - маҳсулот тури – бозор жараёнида иштирок этиш учун зарур жараёнлар ва ўқув базасини ўз ичига олади. Меҳмонхоналарда бу бинолар, номерлар, мебеллар, коммуникациялар.

«Кутилаётган маҳсулот» – мижозлар минимал кутаётган қониқиш маҳсулоти. У ўз ичига бевосита тур маҳсулотга мос келишни олади: хизмат кўрсатиш шароити ва вақти, номерлар интеръери, санитария-гигиена нормаларига риоя қилиш.

«Кенгайтирилган маҳсулот» - бошқа бозорий ўхшашликлар олдида кўшимча устунликни ўзида намоён қилади. Бу жойлашган жой ҳам, кўшимча хизматлар ҳам бўлиши мумкин.

«Потенциал маҳсулот» - кенгайтирилгандан фарқли равишда, фақат амалда қилинганни қайд этади. У ҳаммасига потенциал эришиш мумкин бўлган ва истиқболда меҳмонларни жалб этиш ва ушлаб туришни амалга оширишдан иборат ишларни қамраб олади. Муваффақият қозонаётган корхона доимо мунтазам муваффақиятли потенциал маҳсулот қидириш жараёнида бўлади.

Бизнес нуқтаи назаридан қараганда меҳмонхона тижорий ишлаб чиқарувчи корхона ҳисобланади. У бозорда ўз маҳсулотларини комплекс хизматлар ва фаравонлик кўринишида таклиф қилади.

Бу маҳсулотлар мижозлар томонидан алмашув битимлари воситасида харид қилинади. Бунда харид эгаликни англатмайди ва нарса шаклини қабул қилмайди. Маҳсулотга эришиш ва ундан фойдаланиш маълум вақтда, маълум жойда амалга оширилади.

Хизматлар бажарилиши меҳмонхоналарда, ишлаб чиқарувчи ҳудудида истеъмолчи билан ижрочининг фаол иштирокида, уларнинг бевосита алоқаси чоғида рўй беради. Шунинг учун меҳмонхона маҳсулотининг сифати сезиларли равишда меҳмонхоналар ходими томонидан белгиланади, айниқса бевосита туристлар билан алоқада бўлган ходим томонидан (контактли, фронт-офис), шунинг учун олдиндан баҳоланиши мумкин эмас.

Шундай қилиб, меҳмонхона хизматлари истеъмолчи ва ижрочининг ўзаро ҳамкорлик жараёни сифатида белгиланади. Асосий мақсад – меҳмонларни жойлаштириш, овқатлантириш ва қўшимча хизматлар билан меҳмонлар эҳтиёжларини қондириш, шунингдек фойда олишдир. Меҳмонхона маҳсулотлари – ижрочининг хўжалик юритиши, интеллектуал, сервис фаолияти натижаси бўлиб, хизмат кўрсатиш жараёнларида истеъмолчи эҳтиёжини қондириш учун яратилган ижрочининг сервис хизмати кўрсатиш фаолиятидир.

2.3. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган асосий ва қўшимча хизматларни ташкил этиш йўллари

Жаҳон амалиётида меҳмонхоналарга маълум категория беришда тақдим этиладиган хизматларнинг номлари ва сифати ҳамда хизмат кўрсатиш даражасига катта эътибор берилади.

Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган қўшимча хизматлар пуллик ва бепул бўлиши мумкин.

Қўшимча пулсиз ёки тўловларсиз меҳмонларга қуйидаги қўшимча хизматлар тақдим этилиши мумкин:

- тез ёрдам чақириш;
- тиббий аптечкадан фойдаланиш;
- олинган коореспонденцияларни номерга етказиб бериш;
- белгиланган вақтда уйғотиш;
- қайноқ сув, игна – ип, бир комплект идиш – товоқ тақдим этиш.

Қўшимча пуллик хизмат кўрсатиш рўйхати ва сифати меҳмонхонага берилган категория талабларига мувофиқ келиши керак. Мисол учун қуйидаги пуллик хизматлар кўрсатилади:

- экскурсион хизмат кўрсатиш;
- гид – таржимонлар хизматига буюртма;

- кино, театр, цирк ва концертларга ва ҳ.к билетлар сотиб олишни уюштириш;

- барча турдаги транспортларга билетлар сотишни ташкил қилиш;
- меҳмонлар талабномасига кўра автотранспорт буюриш;
- такси чақириш;
- прокатга автомобил бериш;
- шаҳар рсеторанига жой буюриш;
- гул сотиб олиб ва келтириб бериш;
- сувенирлар, открыткалар ва бошқа босма маҳсулотларни сотиш;
- пойфазалларни таъмирлаш;
- кийим – кечакларни таъмирлаш ва дазмоллаш;
- кийим – кечакларни ювиш ва кимёвий тозалаш;
- саунадан фойдаланиш;
- сарторошлик хизмати;
- буфет – бар, ресторан хизмати;
- конференц зал ва музокара залларини ижарага бериш;
- бизнес – марказлар хизмати ва бошқ.

Хизматлар кўрсатишда нафақат уларнинг сони, балки сифати ҳам муҳим ҳисобланади. Шунинг учун кўпчилик меҳмонхоналарда яшовчилардан жўнаб кетилаётганда анкета тўлғазиш илтимос қилинади.

III. БОБ. САМАРҚАНД ШАҲРИ МЕҲМОНХОНАЛАРИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШНИНГ ЎЗИГА ХОС ЖИҲАТЛАРИ

3.1. Самарқанд шаҳар меҳмонхоналарининг туризми ривожлантиришда тутган ўрни ва роли

Маълумки, Самарқанд шаҳри меҳмонхоналарининг вужудга келиши ва тарихий тараққиёти узоқ ўтмишга бориб тақалади. Шаҳар қадимги Буюк Ипак йўлида жойлашганлиги сабабли савдогарлар ва саёҳатчиларнинг тунашини ташкил этиш учун махсус жойлаштириш манзиллари кўпроқ карвонсаройлар (йўловчиларнинг тунаши ва дам олиши учун махсус бинолар) барпо этилган эди. У одатда кишилар учун бинони, туялар, от, эшакларни бир жойга қамаш ёки жойлаштириш учун қўраларни ўз ичига олган. Одатда карвонсаройлар шаҳарнинг қоқ марказий қисмида жойлашган бозорлар ёнида, атрофида, катта савдо йўллари чорраҳасида қурилган Улар шамол, қор-ёмғир, бўронлар, шунингдек ўғри-қароқчилардан ҳимоя қилиш учун баланд деворлар, ётадиган бино (хона)лар билан ўраб олинган бўлиб, махсус беркитиладиган эшик ва деразаларга эга бўлишган.

Қадимда Самарқанд шаҳри ҳудудида пиширилган ғиштлардан ясалган, мукаммал қилиб қурилган карвонсаройлар ҳозирги кунгача бизга етиб келмаган. Мукаммал қилиб, ҳамма талабларга жавоб бера оладиган карвонсаройларни ҳозирги кунда Бухоро, Хива ва бошқа шаҳарларда учратиш мумкин.

Самарқанд шаҳрида дастлабки меҳмонхона 1925-1927 йилларда қурилган «Регистон» (собик «Боғишамол») меҳмонхонаси ҳисобланади. Ушбу меҳмонхонанинг қурилиш тарихи Самарқанд Ўзбекистон Республикасининг биринчи пойтахти бўлган пайтларда қуриб битказилган. Ундан кейин шаҳарда қурилган меҳмонхоналар қаторига эски шаҳарда Сиёб бозори ёнида бунёд этилган «Шарқ», «Зарафшон» меҳмонхоналари, 1960 йиллар ўрталарида қурилган «Интурист», «Зарафшон», меҳмонхоналари ҳисобланади. Самарқанд шаҳрига туристлар оқимининг келиши муносабати билан «Афросиёб» (1989 й.) «Турист» меҳмонхоналари қуриб битказилди ва

ишга туширилди. Шаҳарда меҳмонхоналар қурилиши билан бир қаторда бир нечта туристик база (ётоқхона)лар ҳам қурилиб ишга туширилди. Меҳмонхоналар сонининг ортиши билан уларнинг сифими, хизмат кўрсатиш даражаси, моддий-техника базалари ҳам яхшиланиб борди.

Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг ривожланиши мустақиллик йилларида янгича босқичга кўтарилди. Шаҳарда 1990 йилларда бору-йўғи 6 тагина меҳмонхоналар бўлса, 2012 йилги маълумот бўйича лицензияга эга бўлган ва фаолият кўрсатаётган меҳмонхоналар сони 62 тани ташкил этади. Янги қуриб битказилган меҳмонхоналар ҳам янгигина бўлиб, уларнинг умумий сони 10 тадан ортади.

Шуни таъкидлаш жоизки, Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарнинг имкониятлари қуйидагича: номерлар (хоналар) сони 1556 та, бир пайтнинг ўзида меҳмонларни қабул қилишига мўлжалланган ўринлар сони 3023 та, бир йилда умумий қабул қилиш имконияти 1 млн. 100 мингга яқин хорижий ва маҳаллий туристларни қабул қилиши мумкин.

3.2. Самарқанд шаҳар меҳмонхоналарининг сифими, номерлар фонди, шинамлик даражаси ва бошқа мезонлари билан туркумланиши

Халқаро амалиётда Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарининг сифими, номерлар фонди, шинамлик даражаси ва бошқа мезонлари билан туркумланиши классификацияси қабул қилинган. Унга мувофиқ улар жамоавий ва индивидуал шаклларга бўлинади.

Жамоавий жойлаштириш воситаси ўз навбатида меҳмонхона типидagi корхоналар ва ихтисослашган корхоналарга бўлинади.

Меҳмонхона типидagi корхона-объектлар, номерлардан иборат бўлиб, ундаги ўринлар сони маълум минимумдан ошади (7-10), мамлакат стандартлари ва хизматларга гуруҳланган, ягона раҳбарликка эга ва хилма-хил меҳмонхона хизматларини тақдим этади:

Меҳмонхона типидagi корхоналар қуйидагича фарқланади:

- катталиги бўйича (100 номергача, 100 номердан 300 номергача, 300 номердан юқори);
- қулайлиги ва хизмат кўрсатиш даражаси ва сифати бўйича (юлдузлар, люкс класс меҳмонхоналар, биринчи класс, эконо́м класс);
- бошқарув бўйича (мустақил, занжирларга мансуб ва ҳ.к.).

1. Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналар сифими (катталиги) бўйича қуйидагича фарқланади:

Катта (йирик) меҳмонхоналар, яъни 300 ўрин (номер)дан юқори бўлган меҳмонхоналар Самарқанд шаҳрида мавжуд эмас.

100 номердан 300 номергача эга бўлган меҳмонхоналар сони – 3 та. Уларга «Афросиёб Палас», «Регистон Плаза» ва «Централь Самарқанд» меҳмонхоналари киради.

100 номергача эга бўлган меҳмонхоналар сони ҳозирги кунда ҳаммаси бўлиб 59 тани ташкил этади. Ушбу тоифадаги меҳмонхоналарнинг аксарият қисми, сифими, яъни 54 тани 50 тадан ортиқ номерга эга бўлган меҳмонхоналардир. Қолган 54 таси меҳмонхоналар 50 жуда кичик 8-10 (15 номерли (15 та), 20-30 номерга эга бўлган меҳмонхоналар умумий сони 39 тани ташкил этади.

2. Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналар қўлайлиги жиҳатидан хизмат кўрсатиш даражаси, яъни сифати бўйича (юлдузлар сони, люкс класс меҳмонхоналари, биринчи класс, эконо́м класс) қуйидаги тоифаларга бўлинади:

- 4 юлдузли меҳмонхоналар умумий сони 8 та (13 %) бўлиб, улар қаторига «Афросиёб Палас», «Регистон Плаза», «Централ Самарқанд», «Регаль Палас Самарқанд», «Панарама Гранд», «Мажетик Палас», «Самарқанд Плаза», «Константин», «Diyora Palas» меҳмонхоналари киради.
- 3 юлдузли меҳмонхоналар умумий сони 15 тани (24 %) ташкил этади. Улар таркибига қуйидагилар киради: «Азия Самарқанд», «Гранд Самарқанд», «Камила», «Малика Классик», «Малика Прайм», «Орент

Стар», «Марварид», «Шабистон», «Сити Отель», «Шарқоний Самарқанд», «Шахзода Люкс», «Шердор», «Регистон», «Согдиана Плаза», «Плаза», «Арба» меҳмонхоналаридир.

- 2 юлдузли меҳмонхоналарнинг умумий сони 7 та «11 %) бўлиб, уларга «Зарина», «Идеал», «Карвонсарой Чорраҳа», «Премьер Хаус», «Тумарис», «Фурқат», «Арк Самарқанд» меҳмонхоналари мисол бўлади.
- юлдузли даражасини олмаган меҳмонхоналарнинг умумий сони 32 тани (52 %) ташкил қилади. Шунини айтиш керакки, меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси мезонларига қуйидагиларни киритиш мумкин:
- номер фонди ҳолати, яъни номерлар майдони (кВ.м);
- мебеллар, жиҳозлар, санитария-гигиена мўлжалланган предметлар ва бошқаларнинг ҳолати;
- овқатланиш корхоналари – ресторанлар, кафелар, барлар ва бошқаларнинг мавжудлиги ва ҳолати;
- бинолар, бориш йўллари, туташ территориялар, ободончилиги ҳолати;
- ахборот таъминоти ва техник жиҳозланганлик, шу жумладан телевизор, йўлдош алоқа, совутгичлар, мини барлар, мини-ситфлар ва ҳ.к. мавжудлиги;
- қатор қўшимча хизматлар тақдим этиш.

Юқорида кўрсатилган параметрлар классификация тизимига эга барча меҳмонхоналарда баҳоланади. Бундан ташқари, ходимлар ва уни тайёрлашга маълумоти, малакаси, ёши, саломатлиги, тилларни билиши, ташқи кўриниши ва хулқига қатор талаблар қўйилади.

3. Меҳмонхоналарнинг функционал мўлжаллангани бўйича фарқланиши:

1. Мақсадли меҳмонхоналар, яъни ишбилармонликка мўлжалланган меҳмонхоналар.
2. Дам олиш учун мўлжалланган меҳмонхоналар.
3. Транзит меҳмонхоналар –йўқ.

4. Жойлашган ўрни бўйича меҳмонхоналар:

1. Шаҳар доирасида жойлашган меҳмонхоналар. Ҳаммаси шаҳар ичида жойлашган.
2. Шаҳардан ташқарида жойлашган меҳмонхоналар – йўқ.

5. Ишлаш давомийлиги бўйича меҳмонхоналарнинг фарқланиши:

1. Сутка давомида ишловчи меҳмонхона – барчаси.
2. Икки мавсумли ишловчи меҳмонхоналар – йўқ.
3. Бир мавсумли меҳмонхоналар – йўқ.

6. Овқатланишни таъминлаш бўйича меҳмонхоналар:

1. Меҳмонхоналар тўлиқ пансионни таъминловчи (жойлаштириш+уч маҳал овқат) жуда кам, санокли меҳмонхоналар.
2. Меҳмонхоналар жойлаштириш ва фақат нонушта таклиф қилувчи меҳмонхоналар – деярли барчаси.

7. Меҳмонхоналарнинг келиши давомийлиги бўйича меҳмонхоналар:

1. Мижозларнинг узоқ муддатда туриши – жуда кам.
2. Қисқа вақт туриши учун – барчаси.

8. Номернинг нархи даражаси бўйича меҳмонхоналар:

1. Бюджетли.
2. Тежамли
3. Ўрта
4. Биринчи классли
5. Апартаментли йўқ.
6. Фенештелли – йўқ.

9. Мулкчилик шаклига кўра меҳмонхоналар:

1. Давлатники – жуда кам
2. Хусусий – деярли кўпчилиги.
3. Аралаш мулк – учрайди.
4. Чет эл капитали иштироки билан – бор.
5. Маҳкамаларники – йўқ.

Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар турлари бўйича ҳам фарқланади:

- **15 та ва ундан ортиқ хизмат турларини** тақдим этувчи меҳмонхоналар сони – 2 та (3 %) («Регаль Палас», «Самарқанд Плаза»);
- **10 тадан 15 тагача хизмат турларини** тақдим этувчи меҳмонхоналар сони – 19 та (31 %). Ушбу тоифадаги меҳмонхоналар гуруҳига қуйидагилар киради: «Афросиёб Палас», «Регистон Плаза», «Централ Самарқанд», «Панарама Гранд», «Азия Самарқанд», «Гранд Самарқанд», «Константин», «Малика Прайм», «Марварид», «Ориент Стар», «Шабистон», «Сити Отель», «Шарқоний Самарқанд», «Зарина», «Идеал», «Арк Самарқанд», «Караван Сарой Чорраҳа», «Регистон», «Тумарис».
- **5 тадан 10 тагача хизмат турларини** тақдим этувчи меҳмонхоналар сони – 15 та бўлиб, уларга қуйидаги меҳмонхоналар киради:
 1. «Мажестик Палас»
 2. «Камила»
 3. «Малика Классик»
 4. «Шахзода Люкс»
 5. «Шердор»
 6. «Премьер Хаус»
 7. «Фурқат»
 8. «Антиқа»
 9. «Жаҳонгир»
 10. «Жони»
 11. «Масума Юнусмова уйи»
 12. «Шоҳнома»
 13. «Севара – 1»
 14. «Сарбон»
 15. «Сагдиана Плаза»

- **5 тагача хизмат турларини** тақдим этувчи меҳмонхоналар умумий сони – 26 та (42 %) бўлиб, улар қуйидагилардан иборат:
 1. «Алижон»
 2. «Баҳодир»
 3. «Дилшода»
 4. «Самарқанд Афсонаси»
 5. «Севара – 2»
 6. «Ситора омад»
 7. «Буюк Темур»
 8. «Амир»
 9. «Латиф»
 - 10.«Нажиба»
 - 11.«Зилол Бахт»
 - 12.«Люкс»
 - 13.Гиза»
 - 14.«Оксеус»
 - 15.«Сухробхон»
 - 16.«Адвантеж»
 - 17.«Шахло»
 - 18.«Шахризода - ХТЛ»
 - 19.«Шарқ»
 - 20.«Заамин уйи»
 - 21.«Юлдуз»
 - 22.«Бўстонсарой»
 - 23.«Сагдиана»
 - 24.«Арба»
 - 25.«Мароқанд»
 - 26.«Шахина»

Самарқанд шаҳри меҳмонхоналарида хизмат кўрсатишнинг турлари, уларнинг сифат даражаси ва бошқа мезонлари билан туркумланиши. Гранд

Самарканд» меҳмонхонаси Самарқанд шаҳри қоқ марказий қисмида Ялангтўш кўчаси, 38 биносида жойлашган бўлиб, у уч юлдузли меҳмонхоналар тоифасига киради. Меҳмонхона биноси уч қаватли ва икки корпусдан иборатдир. Ҳар бир корпус кўчанинг ўнг ва чоп томонида ўрнашган. Меҳмонхона аэропортдан 5-6 км, темир йўл вокзалидан эса 4 км атрофидаги масофада жойлашган. Меҳмонхона шаҳардаги асосий транспорт магистралларидан бору-йўғи 250-300 метр нарида ўрнашган. У электр энергияси, совуқ сув, табиий газ, оқава сувлари таъминоти бўйича шаҳардаги марказлашган тармоқлар тизимига киради ва уларга уланган. Меҳмонхона савдо тармоқлари ва ёпиқ шаклдаги дехкон бозоридан унча узоқ бўлмаган масофада ўрнашган. Меҳмонхонага алоҳида таъриф берадиган бўлсак, унда меҳмонларни қабул қилиш жойи (ресепшан), қулай ва шинамгина қурилган кафе бар, миллий усулда қурилган айвонли чойхона, меҳмонларни кутиб олиш учун юмшоқ мебеллар, телевизор ва бошқалар мавжуд. Меҳмонхонадаги ресторанда миллий ва европа халқларининг таомлари тайёрланади. Миллий таомлардан иссиқ патир нони, кўк чой кабилар тақдим этилади. Сайёҳлар овқатланадиган жойнинг безатилиши рангли қилиб киши кайфиятига ижобий таъсир этади.

«Grand Samarkand» меҳмонхонасининг иккала корпусида жами 30 та номерлар мавжуд бўлиб, унда 22 та стандарт номерлар, 6 таси люкс ва 2 таси апартаментлардир. Меҳмонхонадаги ҳамма номерлар икки (2) кишилиқ номерлардир. Люкс ва апартаментлар катта ва кенг хоналардан ташкил топган бўлиб, уларда шифокор, ванна (чўмилиш) хонаси, газ плитаси, ошхона, холодильник (музлатгич), совутгич, ошхона идиш-товоқларини ювиш, ошхона идишлари тўплами ва бошқалар мавжуд. Меҳмонлар тунайдиган хоналарда юмшоқ мебел, телевизор, телефон ,ёзув стол ива стуллари ҳам бор. Ухлайдиган хонада 2 та диван-крават ва бир кишилиқ диван ҳам жойлаштирилган хона (номер)да кондиционер (совутгич) ҳам ўрнатилган. Хонада ташқарига чиқиш учун балкон ҳам мавжуд. Меҳмонхонанинг жиҳозланишига қуйидагилар ҳам киради:

- ресторан;
- бар;
- концерт зали;
- меҳмонхона сейфи;
- автомобилларни қўйиш жойи;
- оила-аъзолари учун алоҳида номер;
- бизнес марказ.

Меҳмонхонада кўрсатиладиган хизмат турларининг умумий сони 12 тадан ошади. Шу жумладан, номерлардаги кўрсатиладиган хизматлар таркибига қуйидагиларни киритиш мумкин:

- мини бар;
- сейф;
- ваннахона;
- фен;
- Интернет;
- телевизор;
- телефон;
- кондиционер.

Меҳмонхона хизмати турларига юкларни олиб кириш ва олиб чиқишхизмати, шаҳар бўйлаб экскурсияни ташкил этиш, номердагиларга сутка давомида турли хил хизматларни мухайё этиш кабилардир.

«Grand Samarkand» меҳмонхонасида кўрсатиладиган асосий хизмат турлари.

Бронлаштириш хизмати. Меҳмонхонада бронлаштириш хизмати меҳмонларни кутиб олиш ва жойлаштириш хизмати билан биргаликда бир жойда амалга оширилади. Бронлаштириш хизматининг асосий вазифаларига меҳмонларнинг талабномаларини қабул қилиш ва уларни қайта ишлаш, шунингдек ҳужжатларни тузиш киради. Яъни меҳмонларнинг келиш-кетиш графиги ва номер фонди ҳаракати картаси юритилади.

Мижозлардан талабномаларни қабул қилиш ишлари телефон, факс, электрон почта, почта орқали бронлаштириш ва резервлашнинг замонавий компьютер тизими ёрдамида амалга оширилади.

Бронлаштириш бўйича менежер (бошқарувчи) меҳмонларни жойлаштириш ҳақидаги саволларга тез ва ишонарли жавоб бериш маҳоратига эга бўлиши зарурдир. Бу эса туристларга хизмат кўрсатишнинг юқори сифатларидан бири ҳисобланади. Маълумотлар эса меҳмонлар хизматида бўлган барча хизматлардан йиғилади. Ушбу маълумотлар архивда сақланади ва меҳмон яна келганда меҳмонхона ходимлари унинг эҳтиёжлари ва истакларини тўлароқ қондиришга ҳаракат қилади.

Шуни айтиш керакки, меҳмонхонада номерларни бронлаштиришнинг учта усули мавжуд, яъни оғзаки, ёзма ва компьютерлидир. Компьютерли бронлаштиришда ҳам учта вариант мавжуд: Биринчи вариант бу телефон бўйича компьютер тармоғи орқали меҳмонхонага жой сўраб буюртма бериш. Иккинчи вариант ўз хусусий интернет саҳифаси орқали буюртма бериш. Учинчи варианты эса меҳмонхонани бронлаштириш учун махсус резервлаш компьютер тизимларидан бирига аъзо бўлиш кўзда тутилади.

Меҳмонларни қабул қилиш ва кутиб олиш хизматлари. Меҳмонхонада меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ҳар бир меҳмонхонанинг юраги ҳисобланади. Одатда у реце́пцион (reception) деб номланади. Меҳмонхонага келувчи кишилар ҳаммадан кўпроқ ушбу хизмат билан алоқада бўлади, маслаҳатлар ва маълумотлар олади. Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштириш бўлимининг ходими меҳмонларни швейцардан кейин кутиб олади ва улар билан мустаҳкам алоқада бўлади.

Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштиришнинг асосий вазифаси келган меҳмонларга юқори даражада хизмат кўрсатиш ва меҳмонхона бандлигининг фоизини оширишдир.

Меҳмонхонанинг қабул қилиш ва жойлаштириш жойида учта бўлими мавжуд бўлиб, улар қуйидагилардан иборат:

- қайд қилиш (регистрация) бўлими;

- касса операциялари бўлими;
- ахборотлар ва почта бўлими.

Меҳмонларни қабул қилишда маъмур қуйидаги ишларни бажаради:

- олдиндан бронлаштиришнинг барча шартларини текшириб чиқади;
- ташриф буюрган меҳмонга анкета бланкасини тўлдиришни таклиф қилади;
- меҳмонларнинг хужжатларини текшириб чиқади.

Маъмур меҳмонлар келгунича қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати, бронлаштириш хизматидан қайта ишланган талабномаларни олади ва меҳмонхонада бўш номерлар ҳисобини юритишга ёрдам берувчи номер фонди харажат картасини тузади.

Меҳмонлар жойлаштирилгандан сўнг дарҳол меҳмонхона ҳисоб-китоб қисми мижоз номига ҳисоб очилади ва меҳмон эса меҳмонхона карточкасига эга бўлади, хонани эгаллайди.

Меҳмонхонада мижозлар билан ҳисоб-китоб қилиш. Бу жараён икки усулда олиб борилади, яъни нақд пул тўлаш ва ёки кредит карточкаси орқали амалга оширилади. Одатда меҳмонхонада ҳисоб-китоб қилиш вақти маҳаллий вақт билан 12 соатида ўтказилади.

Меҳмонхонада турар-жой фондидан фойдаланиш хизмати. «Гранд Самарканд» меҳмонхонасида яна бир хизмат тури жой фондидан фойдаланиш хизматини ташкил қилишдир.

Меҳмонхонада хизмат кўрсатиш хизмати мустақил бўлинма эмас. Ушбу хизмат кўрсатишни меҳмонхона менежери бошқаради, унга швецар ёрдам беради.

Меҳмонхонада ушбу хизмат иши унчалик оғир ёки қийин эмас, аммо жуда муҳимдир. Кўп ҳолларда бу ишларни швецар бажаради. У меҳмонларни эшик олдида туриб кутиб олади. Эшикни очади, такси чақиради, меҳмонларнинг юкларини юклашга, туширишга ёрдам беради. Юкларни номерларга олиб боради, уни ташқарига олиб чиқишга ёрдам беради. Швецар яна меҳмонларга шаҳарни айланиш учун йўл кўрсатади ва ёрдам беради.

Менежер бу бошқарувни ҳам ишлаб чиқариш, ҳам савдо, ҳисоб-китоб қилиш соҳалари бўйича мутахассис. У меҳмонхонадаги барча хизматлар устидан назоратни олиб боради, яъни меҳмонларни қабул қилиш, уларни жойлаштириш, меҳмонхона фондидан фойдаланиш хизматлари ва бошқаларни йўлга қўяди.

«Grand Samarkand» меҳмонхонасида муҳандислик-техник ва технологик хизматларини ташкил этиш ишлари. Меҳмонхона мураккаб муҳандислик-техник ускуналари билан жиҳозланган бўлиб, улар юксак даражада ободончилик, шинамлик ва максимал қулайликни таъминлайди. Бу ускуналарга қуйидагилар киради:

- санитар-техник ускуналари, яъни водопровод, канализация, совуқ ва иссиқ сув таъминоти, иситиш, ҳаво ҳароратини муътадиллаштириш, марказлашган чанг тозалагич, чиқинди қузури ва ҳ.к.;

- электр энергия таъминоти (ёритиш ва кучланиш тармоқлари);

- кучсиз ток билан ишловчи қурилма ва автоматика (телефонлаштириш, ёнғин хавфсизлиги ва хизмат сигнализациялари).

Меҳмонхонада муҳандислик-техник хизмати корхонанинг кўп сонли хизматларидан бири ҳисобланади. Муҳандислик ушбу тизимнинг бенуқсон ишлаши учун жавоб беради. Унинг асомий иш вазифасига қуйидагилар киради:

- сувни иситиш;

- электр тизимини эксплуатация қилиш;

- компьютер тизимини ва овқат блоки ускуналарини эксплуатация қилиш;

- биноларни иситиш;

- канализация тизимини назорат қилиш;

- ёнғин сигнализацияси тизимини назорат қилиш;

- вентиляция ва ҳавони тозалаш ва бошқалардан иборат.

3.3. Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарнинг самарадорлигини ошириш йўллари

Инсонлар ҳаёт даражаси ва сифатини яхшилашда туризм соҳасининг ўрни бикёсдир. Шунинг учун ҳам дунё мамлакатлари миқёсида ушбу соҳа муттасил ривожланиб келмоқда. Туризм соҳасини ривожлантиришга мамлакатимизда ҳам катта эътибор қаратилмоқда. Меҳмонхона хўжалаги туризм соҳасининг бир қисми ҳисобланади. Шу боис ҳам туризмни ривожланиши меҳмонхоналар фаолиятини кенгайтиришга олиб келади. Меҳмонхона деганда меҳмонларнинг (туристларнинг) вақтинча яшаши, яъни дам олиши ва ишлаши учун зарур бўлган шароитлар яратилган ва талаб қилинадиган қўшимча хизматларни қўрсатишга мувофиқланган махсус хўжалик тушунилади.

Самарқанд шаҳридаги меҳмонхонанинг аксарият қисми хусусий мулк ҳисобланади. Давлат тасаруфида бўлганлари эса санокли. Меҳмон-хона хўжалигининг асосий мақсади фойда олиш ҳисобланади. Фойда олиш учун эса меҳмонхона самарадорлигини ошириш керак. Булар асосий зарурият ҳисобланади. Бироқ булар иқтисодий адабиётларда етарли даражада ўрганилмаган. Меҳмонхона хўжалиги самарадорлигини ошириш туғрисида хорижлик ва мамлакатимизнинг олимлари кўплаб фикрларни келтирган.

Самарқанд шаҳри ўзининг буюк тарихи ва обидаларга бойлиги билан алоҳида хусусиятга эга бўлган шаҳарлардан биридир.

Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарни самарадорлигини амалга оширишда қуйидагиларга эътибор бериш мақсадга мувофиқ буларди.

1. Меҳмонхонанинг кутиб олиш жойини дид билан безатиш энг муҳим вазифа ҳисобланади. Ташриф буюрган меҳмон эшикдан кирган вақтида чиройли дид билан безатилган қабулхонани кўрганида бутун меҳмонхонага бўлган яхши таосуроти шу ердан вужудга келиши мумкин.

2. Хоналарнинг қулайлигига жаҳон стандартларидан келиб чиққан ҳолда ундаги шарт-шароитларни ташкил қилишдан ташқари Самарқанд шаҳрининг тарихий ва миллийлигидан келиб чиққан ҳолда турли хил

миллий кашталаримиз билан безатишга алоҳида эътибор қаратишимиз лозим.

3. Хизматлар кўрсатиш сифатини ташриф буюрувчи меҳмонларнинг (туристларнинг) ҳошиш-истаклари ва эҳтиёжларини тулик қондирадиган даражада амалга ошириш учун тегишли имкониятлар яратилган бўлиши керак.

4. Меҳмонхонага ташриф буюрадиган меҳмонларга кўрсатиладиган асосий хизматлардан бири бу-овқатланиш хизмати ҳисобланади. Шу боис миллий овқатларни тайёрлашда дид билан мазали қилиб тайёрлаш жоиздир. Овқатларни маззали тайёрлаш билан бирга овқатларни турлариги алоҳида эътибор бериш лозим.

5. Ташриф буюрувчи меҳмонларни фақатгина тунаб қолиши ва овқатланиши билан чекланиб қолмасдан уларни вақтларини самарали ўтиши учун турли хил қўшимча хизмат турларини жорий қилиш ва кўпайтириш лозим.

6. Меҳмонхонага ташриф буюрадиган меҳмонларнинг шаҳар ва шаҳар чеккаларини айланиб мароқли хордиқ чиқаришлари учун асосий восита ҳисобланган транспорт хизматларини жорий қилиш ҳам қўшимча хизмат сифатида даромад келтириши мумкин.

7. Меҳмонхонага ташриф буюрувчиларнинг сонини кўпайтириш учун реклама хизматида ҳам мақсадга мувофиқдир. Меҳмонхонани интернет орқали реклама қилиш жоиз. Бундан ташқари фақат интернет билан чекланиб қолмасдан ўз ходимларини чет эл мамлакатларига юбориб чет элда теливезор каналларида меҳмонхонани реклама қилиш керак. Чет элдаги ходим орқали Самарқандга ташриф буюрувчи туристлар билан шартномалар тузишни йўлга қуйиш ҳам самарали ишлашнинг бир йўналиши бўлиб ҳисобланади.

8. Меҳмонхонага ташриф буюрган меҳмонлар биринчи навбатда меҳмонхонанинг тозалигига эътибор беришади. Шу боис ҳам меҳмонхона санитария-гигиена талабларига тулик жавоб бериши шарт. Бунга

меҳмонхона атрофи, ҳовлиси, хоналари, унда фойдаланиладиган жиҳозлар ва ҳаказолар киради.

9. Меҳмонхона хўжалигининг асосий йўналиши бу - ходимлар фаолияти ҳисобланади. Шунинг учун ходимларни ишга олишда уларнинг маълумоти ва малакасига алоҳида эътибор бериш зарур! Меҳмонхона ходимлари ташқи куриниш жиҳатдан озода, хушмуомула, ишчан, ҳалол, саришта, вазмин, назокатли, сабр-бардошли, бир нечта хорижий (инглиз, франсуз, немис, италян, корейст, хитой, испан ва ҳаказо) тилларда мукаммал гаплаша олиши, ташриф буюрувчиларга эътиборли ва хушёр булиши, турли камчиликлар ва низоли вазиятлар юзага келганда меҳмонлар кунглига йўл топиб бундай вазиятлардан моҳирлик билан чиқиб кета олиши лозим.

10. Меҳмонхона хўжалигида маркетинг соҳасини ҳам йўлга қуйиш керак. Меҳмонхона ичида турли хил миллий матолар, сувинерлар, кашталар ва ҳаказоларни сотишни йўлга қуйиш жоиз.

11. Самарқанд шаҳрида туризм соҳаси мавсумий соҳа ҳисобланади, шунинг учун мавсумга қараб хоналар нархини ўзгартириш лозим ва мавсум булмаган вақтда нархларни тушуриш керак.

Хулоса қилиб айтганда, юқорида келтирилганларни Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарда юқори даражада амалга оширишга эришилса Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар самарадорлиги албатта ижобий тарафга ўзгаради.

3.4. Туристлар ҳаёти хавсизлигини таъминлаш хизматлари

Хавфсизлик хизмати меҳмонлар, уларни ва меҳмонхона мулкани турли жиноий элементлар томонидан эҳтимол тутилган тажаввузлардан ҳимоя қилиш учун тузилади. «Меҳмонхона мулки» тушунчасига унинг обрўси деган элемент ҳам қўшилади. Меҳмонхоналарда рўй берадиган жиноятларнинг катта қисми – ҳар хил ўғирликлардир. Таъкидлаш керак,

асосий ўғирлик меҳмонларда эмас, балки меҳмонлар билан бевосита алоқада бўлмаган меҳмонхона бўлинмаларида содир бўлади.

Шундай мижозлар ҳам борки, жўнаб кетаётганида меҳмонхона сочиғи ёки чойшабини, сувенир-сигарета кулдонини чамадонига тикади. Бундай ҳолларда меҳмонхоналар уларни хушламаган мижозлари рўйхатига киритади. Ушбу рўйхатга шунингдек меҳмонхона устидан арз қилиб яхшигина тавон пули ундириш учун меҳмонхона ходимлари билан атайлаб мажора чиқарадиган мижозлар ҳам киритилади.

Хавфсизлик хизматининг асосий вазифаси – қилинган жиноятларни тергов қилиш эмас, балки уларнинг олдини олишдир. Буни алоҳида эътиборга, назарга олиш керак, хавфсизлик хизмати ходимининг ҳуқуқлари тергов чоғида полицияникидан анча чекланган бўлади: улар сўроқ қилиш, тинтув ўтказиш ва бошқа ҳаракатларга ҳақли эмас.

Хавфсизлик хизматининг самарали ишлаши учун уни меҳмонхона бошқа хизматлари билан ўзаро яқин ҳамкорлик қилишлари муҳимдир. Аввало, молия департаменти ва бўлим ходимлари билан. Хавфсизлик хизмати назорати молиявий назорат бўлиб, у билан қўшиб олиб борилиши керак. Меҳмонхона ходими билан хавфсизлик хизмати биргаликда ишга қабул қилинаётганларни назорат қилиш ва кузатишни ишлаб чиқади. Бу эса жиноий элементларнинг ишга кириши олдини олади.

Хавфсизлик хизмати маҳаллий полиция (милиция) бўлимлари билан яхши муносабатда бўлиши зарур. Улардан чақирилмаган меҳмонлар пайдо бўлиши, кутилаётган намойишлар, тартибсизликлар ҳақида фойдали маълумотлар олиши мумкин. Чунки, бундай ҳолатлар меҳмонхона иш режимини, у ерда дам олувчиларнинг осойишталигини бузиши мумкин. Аммо ҳамкорлик ҳаддан ташқари чуқурлашиб кетмаслиги лозим. Ҳуқуқ-тартибот органларига меҳмонхона меҳмонлари ҳақида қонунда кўзда тутилмаган ҳар қандай маълумотларни беравермаслик зарур.

Хавфсизлик хизмати меҳмонхона хавфсизлиги тизими лойиҳасини ишлаб чиқаради, қайсики у бошқа бўлинмалар раҳбарлари билан муҳокама

килинган, бош директор томонидан тасдиқланади. Ушбу ҳужжат хавфсизликка доир барча чораларни қамраб олади (хавфсизлик хизмати вазифаси, унинг бошқа бўлинмалар билан ўзаро муносабати, хавфсизликни таъминлаш техник воситалари тизими, фавқулотда вазиятлар меҳмонхона ходимлари ҳаракати (ёнгин, портлаш таҳдиди ва ҳ.к.) шулар жумласидандир.

Хавфсизлик хизмати сон жиҳатидан анча кўп эмас; 500 номерли меҳмонхонага 10 тадан кўп бўлмаган киши тўғри келади.

Хавфсизлик хизмати таркиби ёки штатда аёл киши ҳам бўлгани маъқул. Чунки агар жабрланган мижоз аёл бўлса, унга уялмасдан, тортинмай гапириб бера олади. Хавфсизлик хизмати идеал ходими – бу оғир, вазмин, ахлоқан намунали, барчага содиқ, инсон. Чунки хизмат жараёнида у кўп марта сотиб олишга урунувчилар билан тўқнаш келади. Кўпинча меҳмонхонадаги бу хизматга ҳуқуқ-тарғибот органларида ишлаган собиқ ходимлар олинади. Аммо кўп жиҳатлардан улар муносиб бўлсаларда, ҳамиша ҳам меҳмонхонада ишлаш инструкцияларига амал қилаверишмайди. Энг аввало, уларда ҳушмуомилалик ва меҳмонлар ва меҳмонхона ходимлари билан муомилада босиқлик етишмайди.

Баъзан хавфсизлик хизматига швейцарлар ва пажилар бўйсинади. Хавфсизлик хизмати ходимлари ишга қабул қилинаётганда албатта, ўқувдан ўтади, меҳмонхона билан батафсил танишади, унинг бўлинмалари, типик вазиятлар, бурч ва мажбуриятларни ўрганади, биринчи тиббий ёрдам кўрсатишни билиб олади, текширув олиб бориш ва ҳисобот тайёрлашни ўрганади. Табиийки, хавфсизлик хизмати ходимлари отел фаолияти ва унинг ишига доир барча қонунларни билиши зарур.

Хавфсизлик хизмати ўз биноси, гардероби, ҳужжатлар, текшириш ҳисоботлари сақланадиган хонасига эга бўлиши лозим. Хавфсизлик хизмати раҳбари хонаси мижозлар кўзига ташланмаслиги, иккинчидан, мижозлар билан суҳбатлашганда бошқа томонга чақирмаслиги керак. Хавфсизлик хизмати ходимлари меҳмонхона бошқа ходимлари сингари белгиланган соатда алмашади, смена алмашаётганида хавфсизликка ҳушёр қараш талаб

этилади. Улар кўпроқ меҳмонхонада «хавфли» соатларда бўлиши зарур (18.00-02.00).

Хавфсизлик хизмати техник воситаларига теле ва видео камералар киради, қайсики улар ёрдамида жамоат ва кўплаб хизмат бинолари кузатиб турилади. Ёзувлар камида 24 соат сақланиши керак. Хавфсизлик хизмати шунингдек қулф-калитлар, номердаги сейфлар, ходимлар радиоалоқасига жавоб берилади. Хавфсизлик хизмати ходимларига форма кийиш, белига тўппонча олиш ёки дубинка кўтариб юриш тавсия этилмайди. Бу меҳмонларни хотиржам қилмайди, аксинча уларда ташвиш уйғотади. Хавфсизлик хизмати ходимларининг кўкрагида исми-шарифи ёзилган карточка бўлиши кифоя.

Хавфсизлик хизматининг энг мураккаб вазифаси биноларда патруллик қилиш. Патруллик пайтида бинолар эшиклари ёпиқлиги, бинода одамлар бор-йўқлиги, бошқа хавфсизликка дахлдор ҳолатлар синчиқлаб текшириб чиқилади. Патруллик шунингдек ёнғин чиқиши хавфи – тўшакда сигарет чекилиб, унинг ёниқ қолиши (маст меҳмон)ни олдини олишда ҳам аҳамиятли. Хавфсизлик хизмати меҳмонхонанинг бош кириш-чиқиш жойларини назорат қилади. Ичкарига безорилар ёки бошқа кутилмаган кимсаларнинг кириб қолиши йўлини тўсади. Бу пайтда улар меҳмонларга сездирмай назорат қилиши керак.

Йўқолган буюмларни текширишга келадиган бўлсак, шуни назардан қочирмаслик керакки, йўқолган нарсани топишдан, ўғрини ушлаш ва жазолашдан кўра шундай ҳол такрорланмаслиги чораларини ишлаб чиқиш муҳимроқ. Хавфсизлик хизмати текширув усуллари ҳуқуқ-тартибот органлари усулларида фарқ қилади. Уларнинг ҳуқуқлари ҳуқуқ-тартибот органлари ходимларига таққосланганда анча чекланган. Хавфсизлик хизмати ходими мижозни ғоят хушмуомалалик билан сўроқ қилиши зарур. Чунки текширув ўтказилаётгани ҳақида айтиши, сўроқ қилинаётган шахс унга ёрдам бериши мумкинлиги тушунтирилиши лозим.

Қотиллик, қуролли босқинчилик, номусга тажаввуз қилиш каби жиноятлар дарҳол ҳуқуқ-тартибот органларига хабар қилинади ва суриштирув ишларини улар олиб борадилар. Бунда орган ходимларининг ташрифи меҳмонхонада яшовчилар учун иложи борица сезилмаслиги керак. Бу ишга эҳтиёт бўлиб ёндошиш лозим. Кўпинча шундай ҳолатлар бўладики, яшовчи ўзи номерига таклиф қилган фоҳиша унинг бору-йўғини ўғирлаб кетади. Бундай вазиятда полицияни чақирадими, йўқми, мижознинг ўзи ҳал қилади. Кўпинча меҳмонлар овоза бўлишдан чўчиб, ҳуқуқ-тартибот органларига мурожаат қилишдан бош тортишади.

Тан олиш керакки, меҳмонхона бундай яшовчилар ташрифидан қочиб кутилолмайди, қочмаслик ҳам керак.

Шуни этироф этиш керак, меҳмонхонада яшовчининг ахлоқий қиёфаси учун меҳмонхона ходимлари қайғурмаслиги керак. Хавфсизлик хизмати бу ташрифларни зимдан кузатиши, уларнинг холл ёки номерларда пайдо бўлишига, бошқаларга сездирмай, йўл қўймаслиги зарур. Бунда жуда эҳтиёт бўлиш керак, масалан, холлда ёлғиз турган аёлдан бинони тарк этишини сўраш мумкин эмас. Лекин бу аёл меҳмонхона ховлисига тез-тез ташриф буюрадиган бўлса, тегишли чоралар кўриш лозим.

Одатда меҳмонхонада ўғирланган пулларни топиш жуда қийин кечади. Бу ҳақда жабрланувчига айтиб бўлмайди. Тўғри, текширув натижа бермаганлиги ҳақида бари-бир унга хабар беришга тўғри келади. Жабрланувчини юпатиш учун кўнглини кўтарадиган гаплар айтиш керак. Ҳеч қачон меҳмонхона мижозлари хавфсизлиги ёмон таъминланган демаслик зарур. Чунки жабрланувчи ходим жиноий лоқайдликка йўл қўйганлиги учун унинг устидан меҳмонхона мажбуриятига даъво қилиши мумкин.

Хавфсизлик хизмати вазифасига шунингдек юқори бўғин раҳбарларини, инкассацияни қўриқлаш, барча калитларни назорат қилиш ҳам киради. Меҳмонхона ходимлари фақат ўзларига ишлаш учун зарур бўлган калитларнигина олиши, балки калитлар боғламини олмаслиги керак. Агар

мабодо номер калити йўқолган бўлса, эшикнинг қулфи алмаштирилиши ёки қайта программалаштирилиши шарт.

Хавфсизлик хизмати шунингдек шахсий фойдаланишга берилган меҳмонхона мулки (хизмат автомобили, кредит карточкалар ва ҳ.к.)дан фойдаланишини ҳам назорат қилишади. Унга шунингдек кредит қобилиятли меҳмонларни текшириш, компьютер хавфсизлигини назорат қилиш (хакерлар суқилиб киришининг олдини олиш учун) ҳам юклатилади.

Кейинги вақтларда террорчилик ҳаракатлари таҳдиди кучайгани муносабати билан хавфсизлик хизмати барча ходимларни меҳмонхонада портлаш қурилмаси қўйилгани ҳақида хабарлар қўнғироқ қилинганда ўзларини қандай тутиш лозимлиги қоидалари билан таништирадилар.

Биринчидан, террорчи қўнғироқ қилганда ходим у қаердан қўнғироқ қилаётганини аниқлаш учун иложи борица сўзлашувни чўзиши керак. Одатда бунга муваффақ бўлинмайди, аммо уни бинода туриб ходим ёрдамида бошқа телефондан фойдаланиб аниқлаш мумкин.

Иккинчидан, террорчидан портлаш вақти, қурилма типини билиб олишга уриниш лозим: Нима учун ҳужум объекти сифатида айнан ушбу меҳмонхона танлангани, қурилма қаерга яширилгани. Бундан ташқари, қўнғироқ қилувчи ҳақида иложи борица кўпроқ маълумот тўплаш лозим: жинси, гапириш талаффузи, тахминий ёши, ҳолати (хушёрми ёки мастми), у меҳмонхона ва унинг ходимлари билан қанчалик танишлиги, қаердан қўнғироқ қилаётгани (бирор ўзига хос шовқин эшитилиши, масалан, кўча шовқини).

Ҳар бир ходим қўнғироқ ҳақида кимга хабар беришни билиши зарур. Меҳмонхонада эвакуация ҳақидаги қарорни бош директор қабул қилади. Меҳмонхонада яшовчиларга хабар беришни ҳам у ҳал қилади. Эвакуация чоғида хавфсизлик хизматининг биринчи вазифаси – тартибни ва мулкнинг сақланишини таъминлаш (шу жумладан, ёнғин пайтида ҳам). У портловчи қурилмани қидиришда иштирок этади, чунки хавфсизлик хизмати ходими меҳмонхонанинг барча биноларини бошқалардан кўра яхши билади.

Хавфсизлик хизмати ходими ҳодиса таҳлили билан ҳисобот тайёрлаб меҳмонхонанинг юқори раҳбариятига тақдим этади (воқеа-ҳодиса рўй берган вақти, улар билан боғлиқ шахслар, исми шарифи, жойи кўрсатилади). Бундай ҳолатлар қайта такрорланмаслиги учун қандай чора-тадбирлар кўрилиши лозимлиги таклиф қилинади.

Хизматда барча ҳодисалар, арзлар ва текширув натижалари ҳисоби юритилади. Арз-шикоятларга жавоб беришда эҳтиёт бўлиш керак, акс ҳолда адвокатга меҳмонхона устига айб қўйиш имконияти бериб қўйилади.

Шундай қилиб, меҳмонхона хавфсизлик хизмати қуйидаги вазифаларни бажариши керак:

- меҳмонларнинг меҳмонхонада бўлган вақтида (хавфсизлиги ва шахсий мулкни кўриқлашни таъминлайди;
- меҳмонхона мулкни душманлик ҳаракатлари – ўғирлаш, вандализм ва ҳ.к.дан ҳимоялаш;
- меҳмонхоналарнинг барча бинолари, у ерда бор мулкни ҳужумдан, террорчиликдан, саботаж пайдо бўлишидан, халқ норозилиги ва ҳ.к.дан ҳимоясини таъминлаш;
- жамоат тартибини сақлаш ва меҳмонхонанинг барча жойлари доирасида тегишли назоратни таъминлаш;
- меҳмонлар меҳмонхонага келганида уларнинг тинчлиги, озоишталиги ва конфиденциаллигини таъминлаш;
- меҳмонхона ходими, врач, полиция аралашуви талаб қилинаётган воқеа-ҳодисалар рўй берган ҳолларида шошилиш ва самарали ёрдам кўрсатилишини таъминлаш;
- меҳмонхона барча ходимларининг ҳалоллиги, поклиги ва виждонлигини кафолатлаш;
- меҳмонхонада юқори лавозимли шахслар хавфсизлигини ошириш бўйича махсус хизматлар кўрсатилишини кафолатлаш имкониятини таъминлаш.

ХУЛОСА

«Grand Samarqand» меҳмонхонасининг иш юритиши индивидуал тадбиркорларнинг фаолияти сифатида белгиланади ва у ягона раҳбарликка эга бўлиб, меҳмонларга хилма-хил хизматлар тўплашни тақдим этади. Меҳмонхонадаги кўрсатиладиган хизматлар мамлакат стандартлар ва ускуналари талабига мос келиб, «люкс-апартамент», «люкс», «полу (ярим)-люкс», бир кишилик номер, икки кишилик номер, уч кишилик номер типларидан иборат. Ушбу меҳмонхона ихтисослашган меҳмонхоналар туркумига кирмайди. У барча саёҳатчилар сегментини қабул қилишга мўлжалланган бўлиб, мустақил иш фаолияти юритадиган корхона қаторига киради.

Меҳмонхонанинг сегментига 70 кишига мўлжалланган бўлиб, унда яхши ўқитилган ва тайёрланган малакали ходимлар томонидан хизмат кўрсатилади. Улар мижозларнинг турли хил истакларини бажаришга қодир. Меҳмонхона шароити яхши бўлиб, у қимматбаҳо асбоблар, ускуналар, жиҳозларга эга. Меҳмонхона нархлари ўртачадан биров юқори. Меҳмонхонанинг асосий истеъмолчилари самарқанд шаҳрига келиб-кетувчи бизнесменлар, индивидуал туристлар, турли хил тадбирларнинг иштирокчилари ҳисобланади.

«Grand Samarqand» меҳмонхонаси классификацияланиши жиҳатидан ўз ичига қуйидаги элементлар мезонига мужассамлашган:

- ҳажми;
- ускуналари;
- ходимлари;
- нархи;
- шинамлиги;
- қулайлиги ёки чиройли кўриниши;
- хизмат сифати;
- ошхонаси.

«Grand Samarqand» меҳмонхонаси сифими, яъни ҳажми жиҳатидан у кичик меҳмонхоналар қаторига киради.

Шинамлик даражаси (номер фондининг ҳолати, тузилиши, коммунал кулайликлари мавжудлиги, мебеллари, жиҳозларининг санитария-гигиеник талабларга мўлжалланганлиги, буюмлар ҳолати, овқатланиш корхонасининг мавжудлиги ва уларнинг ҳолати, бинолари, кириш йўллари, майдоннинг бодончилик ҳолати, ахборот тизимлари таъминоти, замонавий алоқа воситалари, маиший техника, мини барлар, сейфлар ва бошқаларнинг мавжудлиги, бир қатор қўшимча хизматларни кўрсатиш имкониятлари.

«Grand Samarqand» меҳмонхонаси шинамлик даражаси бўйича шартли разрядлар тизими («люкс», олий А, олий Б, биринчи, иккинчи, учинчи, тўртинчи), бир қатор МДХ давлатларида фойдаланиладиган тизимга эга. Булар ҳаммаси меҳмонхона маълумотномаси (справочниги)га киритилган.

Юқоридагилардан келиб чиқиб, «Гранд Самарканд» меҳмонхонаси жойлашган жойи бўйича шаҳар марказидаги меҳмонхоналар қаторига киради.

Номер фонди сифими бўйича эса кичик меҳмонхоналар типига муносибдир. Меҳмонхонадаги номерлар ўрта классли нархи даражаси бўйича (\$ 55-95) меҳмонхонадир.

Меҳмонхона мижозларининг бўлими доимийлиги бўйича қисқа вақт бўлиши билан фарқланади. Ушбу меҳмонхона йил давомида ишлаб туриши билан фарқланади. Меҳмонхонада яшовчи мижозларга овқатланишни тақдим этиш усули бўйича у фақат нонушта тақдим этувчи меҳмонхоналар тоифасига киради.

ТАКЛИФЛАР

«Grand Samarqand» меҳмонхонасида хизмат кўрсатиш турлари таркибига келгусида қўйидаги хизмат турларини киритишни лозим ҳисоблаймиз:

1. Меҳмонхонада туристларга бўш вақтларида анимацион хизматларни ташкил этиш;
2. Меҳмонларни шаҳардаги нуфузли ресторанларга ва овқатланиш корхоналарига олиб бориб овқатлантириш хизматини ташкил этиш;
3. Шаҳарда режали асосда ўтказиладиган турли – хил байрам тадбирлари , фестиваллар, концертлар, спорт ўйинлари, сайлларда иштирок этишни таъминлаш;
4. Дастурда кўзда тутилмаган музей, бозорлар ва бошқа туристларни қизиқтирувчи манзилларга олиб боришни таъминлаш.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. -Т.: "Ўзбекистон", 2011
2. 2.“Туризм тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни. Ўзбекистоннинг янги қонунлари.-Т.: Адолат, 2000, 131-140 б.
3. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. М., 2005.
4. Кусков А.С. Гостиничное дело. М., 2010.
5. Маматқулов Х.М. Туризм инфратузилмаси. Ўқув қўлланма, т., 2010.
6. Маматқулов Х.М. Туризм ва сервисга оид атамалар ва иборалар изоҳли луғати. Самарқанд, СамИСИ, 2009.
7. Маматқулов Х.М. Хизмат кўрсатиш соҳасига оид атамалар ва иборалар изоҳли луғати. Т., «Иқтисод-молия», 2010.
8. Маматқулов Х.М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш. Ўқув-услубий қўлланма. Самарқанд, СамИСИ, 2011.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания и гостиницах и туристических комплексах. М., 2007.
10. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М., 2005.

Интернет сайтлари

- www.sies.uz
- www.e-tours.ru
- www.bashepo.ru
- www.interunion.ru
- www.world-tourism.org
- www.ziyonet.uz
- www.interunion.ru – туристик фирмалар уюшмаси
- www.world-tourism.org – бутун жаҳон туризм ташкилоти
- www.wttc.org – Саёҳат ва туризм бўйича бутунжаҳон кенгаши