

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

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Fakultet: Servis va turizm

Kafedra: Xalqaro turizm va turizm servisi

«Himoyaga tavsiya etildi»

Kafedra mudiri,

i.f.n. R.S.Amriddinova

Bayonnoma №10 25- may 2016 y.

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

**MXT-112 guruh talabasi Tillyaev Farrux
Shuxratovichning “Mehmonxona xodimlarining
mehnat munosabatlari etikasi («Registon»
mehmonxonasi misolida)” mavzusidagi**

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Ilmiy rahbar: Katta o‘qituvchi, i.f.n. Z.O.Raximov

SAMARQAND – 2016

MUNDARIJA:

KIRISH.....	3
1-BOB. Mehmonxonalardagi mehnat munosabatlarining nazariy asoslari.....	5
1.1. Mehmonxona xizmatlarining tavsifi va o'ziga xos xususiyatlari.....	5
1.2. Mehmonxonalarda mehnat munosabatlarini boshqarish.....	12
1.3. Mehnatni muhofaza qilishni davlat tomonidan boshqarish.....	16
2-BOB. Mehmonxona xodimlarining kasbiy va o'zaro munosabat qilish etikasi.....	22
2.1. Mehmonxona xodimlarining kasbiy va o'zaro murojaat etikasi..	22
2.2. Mehnat munosabatlarida salomlashish va tanishish etikasi.....	31
2.3. Mehmonxona rahbarining xodimlarni tanqid qilish etikasi.....	36
3-BOB. Mehmonxonalarda xodimlarning mehnat munosabatlari etikasini tashkil etish	44
3.1. Jahon mamlakatlari etika qoidalarini mehmonxona xodimlari mehnat munosabatlarida qo'llash	44
3.2. «Registon» mehmonxonasida xodimlar faoliyati tahlili	48
3.3. Mexmonxona xo'jaligini rivojlantirishda xayot xavfsizligi masalalari.....	52
XULOSA.....	59
TAKLIFLAR.....	61
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI.....	62

KIRISH

Mavzuning dolzarbligi. Jahon turizmi bugungi kunda iqtisodiyot sohalari ichida daromad keltirishi bo'yicha yuqori o'rinlardan birini egallaydi, mehnatga layoqatli aholining ko'pgina qismini ish bilan bandligini, ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish ko'rsatkichlarining yuqori bo'lishini ta'minlaydi va shu jihatdan ham u har doim barqaror rivojlanishga ega. Turizm sohasi jadal rivojlanayotgan mamlakatlarda birinchi navbatda bu sohani harakatga keltiruvchi mehmonxona xizmatlariga alohida e'tibor qaratilmoqda.

Mehnat faoliyati jarayonida inson o'zaro shaxslararo munosabatlarning o'ziga xos xususiyatlarini belgilab beruvchi qonuniyatlarni hisobga olishi kerak bo'ladi. Insonlarning, shu jumladan mehmonxona xodimlarining mehmonlar bilan, bir-birlari bilan do'stona kayfiyatda bo'lishi va tez do'stlashib ketishi ularning o'zaro munosabat qilish madaniyatiga bog'liq bo'ladi. Yaxshi munosabat insonlarning bir-birlariga mehrini oshiradi va mehmonxona xodimlarini oldidagi vazifalarni bajarish uchun jipslashtiradi. Bu jarayon esa taklif etiladigan xizmatlar sifatiga ta'sir ko'rsatadi.

Mehmonxonada ishlaydigan xodimlarning o'zaro munosabatga tushishida kerakli va nazokatli so'zlarni tanlab ishlatish, ularni to'g'ri talaffuz qilish, so'z ohangiga e'tibor berish, salomlashishda va tanishishda, birovlarini qabul qilishda va suhbat o'tkazishda amaldagi etik qoidalarga rioya qilish muhim ahamiyatga ega. Ayniqsa, mehmonxonaga tashrif buyurgan mehmonga hurmat, yuksak ehtirom bilan munosabatda bo'lish mehmonxona xizmatlarining tarkibiy elementlaridan biri hisoblanadi. Aynan shu sababli mehmonxona xodimlarining mehnat munosabatlari etikasini o'rganish mazkur bitiruv malakaviy ishning *dolzarbligini* belgilaydi.

Bitiruv malakaviy ishining maqsadi. Iqtisodiyotni modernizatsiyalash sharoitida mehmonxonalarda xodimlar mehnat munosabatlari etikasi bo'yicha ilmiy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Bitiruv malakaviy ishining vazifalari. Belgilangan maqsadga erishish uchun quyidagi vazifalar belgilandi va amalga oshirildi:

- mehmonxonalardagi mehnat munosabatlarining nazariy jihatlarini o'rganish;
- mehmonxona xodimlarining kasbiy va o'zaro munosabat qilish etikasi mohiyatini ochib berish;
- jahon mamlakatlari etika qoidalarini mehmonxona xodimlari mehnat munosabatlarida qo'llash yo'llarini aniqlash;
- «Registon» mehmonxonasida xodimlar faoliyati tahlilini amalga oshirish.

Bitiruv malakaviy ishining predmeti. Mehmonxona xodimlarining mehnat munosabatlari hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishining tuzilishi va hajmi. Bitiruv malakaviy ishi kirish, uchta bob, xulosa va takliflar, foydalanilgan adabiyotlar ro'yxatidan va 62 betdan iborat bo'lib, yozma matni kompyuterda bajarilgan. Ishda 5 ta jadval keltirilgan.

1-BOB. MEHMONXONALARDAGI MEHNAT MUNOSABATLARINING NAZARIY ASOSLARI

1.1. Mehmonxona xizmatlarining tavsifi va o'ziga xos xususiyatlari

Mehmonxona o'z nomi bilan mehmon kutishni, ya'ni uning ehtiyojlarini qondirishni nazarda tutadi. Sog'lom fikr nuqtai nazaridan, insonning odatdagi ehtiyojlari – ovqatlanish, dam olish va uxlashga bo'lgan ehtiyojlarini qanoatlantirmasdan, mehmondo'stlik haqida so'z yuritish mumkin emas. Bu ma'noda mehmonxonaning quyidagi ta'rifi asosli va mantiqiy bo'lib ko'rinadi.

Mehmonxona – uyidan tashqaridagi odamlarga kompleks xizmatlar ko'rsatuvchi korxona bo'lib, ular orasida joylashtirish va ovqatlantirish xizmatlari teng darajada muhim (kompleks hosil qiluvchi) xizmatlardir.

Ushbu ta'rifda mehmonxonada ikki asosiy xizmat – joylashtirish va ovqatlantirishning bo'lishi shartligi ko'rsatiladi. Bunda ularning o'zaro nisbati jiddiy farq qilishi mumkin.

Joylashtirish xizmatining mazmuni shundan iboratki, birinchidan, mijozlarga maxsus xonalar (mehmonxona nomerlari) foydalanishga beriladi, ikkinchidan, ularga muayyan xizmatlar ko'rsatiladi, bu vazifa mehmonxona xodimlari tomonidan bevosita amalga oshiriladi.

Mehmonxona nomerlari joylashtirish xizmatining muhim tarkibiy qismidir. Mehmonxona nomeri deganda unda yashaydigan mehmonning dam olishi, uxlashi va ishlashi uchun mo'ljallangan ko'p funksiyali xonalar tushuniladi.

Mehmonxonalarda har xil toifali nomerlar mavjud bo'lib, ular maydoni, jihozlanishi, shinamligi va h.k.ga ko'ra farq qiladi. Biroq, qaysi toifaga mansubligidan qat'iy nazar, har bir mehmonxona nomerida quyidagi mebel va jihozlar bo'lishi shart:

- karavot;
- har bir o'rin hisobidan bittadan stul yoki kreslo;
- har bir karavot hisobidan bittadan tumbochka yoki tungi stol;
- kiyim-kechak uchun shkaf;

- umumiy yoritish moslamalari;
- axlat uchun savatcha.

Bundan tashqari, har bir nomerda mehmonxona to'g'risida ma'lumot va yong'in chiqqan holda evakuatsiya qilish rejasi bo'lishi lozim.

Ovqatlantirish xizmati turli jarayonlar: ishlab chiqarish (oshxonada ovqat tayyorlash), savdo (tayyor taomlar, spirtli va spirtsiz ichimliklarni sotish), servis (restoran, bar, kafe, mehmonxona nomerlarida ofitsiantlar tomonidan mehmonlarga xizmat ko'rsatish) jarayonlaridan tarkib topadi.

Qo'shimcha yoki boshqa xizmatlarga basseyn, sport zali, konferenszal, muzokaralar zali, avtomobillarni ijaraga berish, kimyoviy tozalash, kir yuvish, sartaroshxona, massaj kabineti xizmatlari va boshqa shunga o'xshash xizmatlar kiradi.

Mehmonxona korxonasida joylashtirish, ovqatlantirish xizmatlari va qo'shimcha xizmatlar bir-birini to'ldiradi, aksariyat hollarda bir-biriga bog'liq bo'ladi va mehmonlar tomonidan yaxlit deb qabul qilinadi. Xizmatlar qanday rasmiylashtirilgani va yagona kompleksga birlashtirilganiga qarab, mehmonxona korxonasining muayyan turi shakllanadi.

1.1. -jadval

Mehmonxonalar tipologiyasi

Mehmonxona turi	Tavsifi
Otel-lyuks	Sig'imiga ko'ra kichik yoki o'rta korxonalarga kiradi. Odatda shahar markazida joylashadi. Yaxshi o'rgatilgan xodimlar eng talabchan mijozlar, chunonchi: konferensiyalar, ishga doir uchrashuvlarning qatnashchilari, biznesmenlar va h.k.ga yuksak darajada sifatli xizmatlar ko'rsatadi. Nomer bahosi ancha qimmat bo'ladi va mumkin bo'lgan barcha turdagi xizmatlarni o'z ichiga oladi.
Mehmonxona (o'rta klass)	Sig'imiga ko'ra otel-lyuksdan katta (400-2000 o'rin). Shahar markazida yoki shahar doirasida joylashadi. Ancha keng xizmatlar to'plamini taklif qiladi. Narxlar mehmonxona joylashgan mintaqada darajasida yoki biroz yuqori bo'ladi. Biznesmenlar, yakka turistlar, kongresslar, konferensiyalarning ishtirokchilari va h.k.ni qabul qilishga

	mo'ljallangan.
Mehmonxona-apartament (apart-otel)	Sig'imiga ko'ra kichkina yoki o'rtacha mehmonxonalar qatoriga kiradi (400 tagacha o'rin). Aholisi noturg'un bo'lgan yirik shaharlarga xos. Kvartira tipidagi nomerlarni taklif qiladi. Ulardan vaqtinchalik yashash joyi sifatida, ko'pincha o'ziga-o'zi xizmat ko'rsatish negizida foydalaniladi. Narxlar yashash muddatiga qarab belgilanadi. Oilasi bilan safarga chiqqan turistlarga, uzoq muddatga to'xtovchi biznesmenlar, tijoratchilarga xizmat ko'rsatadi.
Iqtisodiy klass mehmonxonasi	Kichik yoki o'rtacha sig'imli korxona (150 tagacha va undan ko'proq o'rin). Magistral yo'llar yaqinida joylashadi. Sodda va tez xizmat ko'rsatish xos. Ko'rsatiladigan xizmatlar to'plami cheklangan. Foydalanuvchilar – to'liq pansionga muhtoj bo'lmagan, faqat amalda foydalangan xizmatlariga haq to'lashga harakat qiladigan biznesmenlar va yakka turistlar.
Otel-kurort	Sig'imi har xil bo'lgan, mehmondo'stlik xizmatlarining to'liq majmuini taklif qiluvchi korxona. Bundan tashqari, maxsus tibbiy xizmat ko'rsatish va parhez ovqatlantirish majmuini ham o'z ichiga oladi. Kurort joylarda joylashadi.
Motel	Shahar tashqarisida, avtomobil magistrallari yoqasida joylashgan oddiy bir qavatli yoki ikki qavatli qurilmalar. Kichik yoki o'rta korxonalar qatoriga kiradi (400 tagacha o'rin). Xodimlari soni uncha ko'p bo'lmaydi. Xizmat ko'rsatish darajasi – o'rtacha. Asosan avtomobilda safarga chiqqan har xil toifa turistlarga xizmat ko'rsatadi.
Tunash uchun joy va nonushta bilan ta'minlovchi xususiy mehmonxona	Ushbu turdagi mehmonxonalar AQShda keng tarqalgan. Kichik, ba'zan o'rtacha sig'imli mehmonxona. Shahar tashqarisida yoki qishloqda joylashadi. Qoida tariqasida, mijozlarga nonushta va uy sharoitida yengil kechki ovqat taklif qilinadi. Mehmonxona xizmatidan odatda uyga xos bo'lgan shinamlikka intiluvchi tijoratchilar va muayyan yo'nalish bo'ylab safarga chiqqan turistlar foydalanadi.
Otel-garni	Mijozlarga cheklangan miqdorda xizmatlar: joylashtirish va kontinental nonushta taklif qiluvchi korxona
Pansion	Oddiy standart bo'yicha ishlaydigan va xizmatlar doirasi cheklangan korxona. Otel-garnidan farqli o'laroq, bu yerda nonushta, tushlik va kechki ovqat (to'liq pansion) taklif qilinadi. Ammo ovqatlanish xizmatlaridan faqat bu yerda yashaydigan mijozlar foydalanishi mumkin.

Rotel	Bir-ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon ko‘rinishidagi ko‘chma mehmonxona. Bo‘limlarda uxlash uchun mo‘ljallangan kreslolar o‘rnatilgan. Kiyim almashtirish uchun bo‘lim, hojatxona, oshxona, muzlatgich mavjud.
Botel	Suv ustidagi kichkina mehmonxona. Tegishli tarzda jihozlangan kemadan botel sifatida foydalaniladi.
Flotel	Yirik mehmonxona. Ko‘pincha «suv ustidagi mehmonxona» deb ataladi. Turistlarga shinam nomerlar va keng xizmatlar: basseymlar, suv chang‘isi, baliq ovlash anjomlari, suv ostida suzish, suv ostida ov qilish, trenajyor zallari, kongresslar va konferensiyalar uchun mo‘ljallangan zallar, kutubxonalar, har xil axborot ta‘minoti (telefon, telefaks, teletayp, televizor va h.k.) taklif qilinadi. So‘nggi vaqtda biznes-turlar, kongress-turlar, kongress-kruizlar, ma‘rifiy turlar tashkil etish uchun ko‘p foydalanilmoqda.
Flaytel	Aeromehmonxona yoki «uchuvchi otel». O‘ta qimmat va kam uchraydigan mehmonxona turi. Qo‘nish maydonchasi hamda ob-havo xizmati bilan aloqa vositasiga ega.

Har bir davlatda uning jug‘rofiy o‘rni, iqlimi, boshqa bir qancha omillardan va eng muhimi – talabdan kelib chiqib, o‘z korxona turlari shakllanadi.

Mehmonxona taklifining kompleks xususiyatini qayd etish imkonini beruvchi «**mehmonxona mahsuli**» atamasi boshqarish amaliyotida keng qo‘llaniladi.

Nafaqat mehmonxonalar, balki boshqa korxonalarining ham faoliyati ko‘p jihatdan ularning joylashgan o‘rniga bog‘liq bo‘ladi, chunki bu yerning narxi va qurilish ishlari qiymatiga, mehnatga haq to‘lash harajatlariga, shuningdek, mahsulotni sotish imkoniyatiga ta’sir ko‘rsatadi. Korxonani qayerda joylashtirish masalasini hal qilishda birinchi navbatda mana shu omillar e’tiborga olinadi. Xom ashyo resurslari, ishchi kuchi, tegishli infratuzilmaning mavjudligi va h.k. ikkilamchi omillarga kiradi. Ularning ahamiyati barcha korxonalar uchun bir xil emas. Qaysi omillar yetakchilik qilishiga qarab xom ashyo resurslari, mehnat resurslari, aloqa yo‘llari yoki mahsulotni sotishga yo‘naltirilgan korxonalar farqlanadi.

Mehmonxona korxonalari, birinchi navbatda, mahsulotni sotishga yo'naltiriladi. Mahsulot iste'molchiga yetkazib beriladigan sanoatdan farqli o'laroq, mehmonxonalar sohasida buning teskarisi sodir bo'ladi: mehmonxona xizmatlaridan foydalanish uchun mehmon bu yerga kelishi talab etiladi. Shundan kelib chiqib, mehmonxona korxonasini joylashtirish o'rniga yaqinlik va qulaylik kabi talablar qo'yiladi. Masalan, ishbilarmon turistlar muayyan mehmonxonani tanlashda asosan uning qulay yerda joylashganligi omilidan kelib chiqadilar (mehmonxona shahar markazida joylashgani ma'qul).

Mehmonxona xizmatlariga mahsulot deb qaralganda, mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlarning uch darajasi farqlanadi:

- 1) alohida xizmatlar va xizmatlarning guruhlar;
- 2) «mehmonxona» mahsuli - xizmatlar kompleksi;
- 3) kengaytirilgan mahsul.

Mehmonxona kompleks, yagona mahsul sifatida ikkinchi (o'rta) darajani tashkil etadi. U birinchi (ichki) darajani tashkil etadigan ko'plab alohida xizmatlardan, chunonchi: xodimlar, oshxona, portelar, metrdotellar xizmatidan tashkil topadi. «Mehmonxona» mahsuli mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlarni to'ldiruvchi mehmonxona joylashgan hududdagi takliflar bilan birgalikda uchinchi (tashqi) daraja – kengaytirilgan «mehmonxona» mahsulini tashkil qiladi.

Mehmonxona xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari quyidagilardan iborat:

1. Ishlab chiqarish va foydalanish jarayonlari bir vaqtda sodir bo'lmaydi.
2. Saqlash imkoniyatlari cheklangan.
3. Mehmonxona xizmatlari muddatli xususiyatga ega.
4. Ishlab chiqarish jarayoniga mehmonxona xodimlari keng jalb qilinadi.
5. Mehmonxona xizmatlariga bo'lgan talab mavsumiy xususiyatga ega.
6. Mehmonxona xizmatlari va sayohat (safari) maqsadlari o'zaro bog'liq.

Ishlab chiqarish va foydalanish jarayonlarining bir vaqtda sodir bo'lmashligi. Xizmatlarga xos bo'lgan umumiy xususiyat – ishlab chiqarish va

foydalanish jarayonlarining bir vaqtda sodir bo'lishi, uzluksizligi mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlar kompleksiga nisbatan to'liq amal qilmaydi. Ayrim mehmonxona xizmatlari bu yerda mijozning mavjudligi bilan bog'liq emas. Masalan, nomerni tozalash va uni sotishga tayyorlash joyi va vaqtiga ko'ra resepsiya xizmatida nomerning sotilishi va unga mijozning bevosita joylashishi vaqti bilan mos kelmaydi. Ovqatlantirish xizmatlari ko'rsatish jarayonlari ham bir vaqtda sodir bo'lmasligi bilan tavsiflanadi: aksariyat hollarda ovqatlar boshqa joyda va qisman mijoz hozirligida amalga oshiriluvchi dasturxonni tuzash va taomni tortish jarayonlaridan farqli bo'lgan boshqa vaqtda tayyorlanadi. Mehmonxona korxonasi tegishli jarayonlarni shunday tarzda ajratishga majbur. Bu yerda bevosita xizmatlar ko'rsatish uchun ma'lum vaqtda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan talabni qondirishga mo'ljallangan tayyorgarlik ishlari amalga oshirilishi lozim.

Saqlash imkoniyatlarining cheklanganligi. Umuman olganda, mehmonxona xizmatlari kompleksi kelgusida sotish uchun saqlab qolinishi mumkin emas. Agar joriy kun davomida mehmonxona nomeri sotilgan bo'lmasa, uni shu kun uchun qo'shimcha tarzda sotish mumkin emas. Bu ovqatlanish xizmatlariga ham tegishli. «Taomlar va ichimliklar» tipidagi moddiy xizmatlarni ma'lum darajada (yo'l qo'yilgan realizatsiya qilish muddati davomida) saqlash mumkin bo'lsa-da, ularni realizatsiya qilish bilan bog'liq xizmatlar talab qilinmay qoladi va ularga haq to'lanmaydi.

Mehmonxona xizmatlarining muddatligi. Mehmonxona korxonasining o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, unda mijozlarga xizmat ko'rsatish bilan bog'liq muammolar tez hal qilinishi lozim. Mehmonxonani tanlashda ushbu omil, uning joylashgan o'рни bilan birga, muhim ahamiyatga ega. Ayrim mehmonxona xizmatlarini ko'rsatish vaqti hatto sekundlar bilan o'lchanadi. Zamonaviy mehmonxonalar orasida eng tez xizmat ko'rsatishni Tokio shahridagi mehmonxona taklif qiladi. Bu yerda tashrif buyurgan mehmonni rasmiylashtirish, haq to'lash, kalitlarni olish va boshqa shunga o'xshash xizmatlar uchun sarflanadigan vaqtning yuqori chegarasi 45 sekund bilan cheklangan. Vaholanki,

aksariyat mehmonxonalarda yuqorida zikr etilgan operatsiyalarni amalga oshirishga 10-15 minut beriladi.

Ishlab chiqarish jarayoniga mehmonxona xodimlarining keng jalb qilinishi. Ishlab chiqarish jarayonida xodimlarning keng ishtirok etishi mehmonxona xizmatlarining muhim xususiyatidir. Ko‘proq mashina va avtomatlardan foydalaniladigan sanoat xizmatlaridan mehmonxona xizmatlari aynan shu jihati bilan farq qiladi. Inson omilining jalb qilinishi sifatning har xilligi, o‘zgaruvchanligiga ancha kuchli ta’sir ko‘rsatadi. Bu mehmonxona xizmatlarining rivojlanishi sohasidagi muhim muammolardan biri bo‘lib qolayotir. Mazkur muammoni hal qilish uchun aksariyat mehmonxona korxonalarida *xizmatlar ko‘rsatish standartlari* – ijro etish uchun majburiy bo‘lgan mijozlarga xizmatlar ko‘rsatish qoidalari majmui ishlab chiqiladi. Bunday standartlarni belgilashdan maqsad amalga oshiriladigan barcha operatsiyalarning sifati belgilangan darajada bo‘lishini kafolatlashdan iboratdir. Mehmonxona korxonasida mijozlarga xizmat ko‘rsatish darajasiga va xodimlar faoliyatiga standartda belgilangan mezonlarga qarab baho beriladi. Bunday mezonlarga asosan quyidagilar kiradi:

- axborot olish yoki bronlash haqidagi qo‘ng‘iroqqa javob berish vaqti (15, 20, 30 sekund);
- joylashtirish xizmatida hujjatlarni rasmiylashtirish vaqti. Tashrifning ommaviyligidan qat’i nazar, mijozlar muayyan mehmonxona korxonasida belgilangan vaqt (5, 10, 15 minut)dan ortiq navbatda turib qolmasligi kerak;
- muayyan xizmatni ko‘rsatishga sarflanadigan vaqt. Masalan, bagaj nomerga mijoz joylashganidan keyin 3 minutdan kechikmay yetkaziladi; nomerlarda yashovchi mijozlarning shaxsiy buyumlarini yuvish va tozalash bir sutka ichida amalga oshiriladi va h.k.;
- xizmatlar ko‘rsatuvchi xodimlarning tashqi ko‘rinishi hamda rasmiy kiyim (uniforma)ning mavjudligi;
- xodimlarning chet tillarni bilishi va h.k.

Mehmonxona xizmatlariga bo‘lgan talabning mavsumiyligi. Yil mavsumiga (aksariyat turistlar yoz oylarida dam oladi), shuningdek hafta kunlariga

(ishbilarmon turistlar mehmonxonaga ish kunlari tashrif buyuradi) qarab talabning o'zgarib turishi mehmonxona xizmatlari bozoriga xos xususiyat bo'lib, u mehmonxonalar nomerlarining yuklanishiga ancha jiddiy ta'sir ko'rsatadi.

Mehmonxona xizmatlari va sayohat (safari) maqsadlarining o'zaro bog'liqligi. Mehmonning muayyan joyga tashrif buyurish haqidagi qarori odatda bu yerda muayyan mehmonxonaning mavjudligi omiliga asoslanmaydi. Bunday qaror butunlay boshqa omillarga, chunonchi: dam olish, sport bilan shug'ullanish, davolanish imkoniyatining mavjudligiga qarab qabul qilinadi. Mehnat ta'tili vaqtida safarga chiqishni rejalashtirgan odam avval safari uchun muayyan joyni yoki mintaqani, balki butun mamlakatni tanlaydi. Faqat shundan keyingina u ma'qul mehmonxona korxonasini yoki boshqa joylashtirish vositasini tanlash haqida bosh qotiradi. Ammo tanlashda bunday ketma-ketlik doim ham amal qilavermaydi. Agar shaxs o'z tajribasidan muayyan mehmonxona bilan tanish bo'lsa, tanlash jarayoni teskari ketma-ketlikda sodir bo'lishi ham mumkin.

1.2. Mehmonxonalarda mehnat munosabatlarini boshqarish

Mehmonxona turizm infratuzilmasining asosiy bo'g'ini hisoblanadi. Mehmonxona xizmat ko'rsatish jarayonida mehmonlar talabini qondirish, ular uchun vaqtinchalik boshpana berish, foyda olish maqsadida barpo etilgan ob'ekt tushuniladi. Mehmonxonalarga xodimlar o'z kasbi bo'yicha birlashadi.

Halollik (poklik), ochiq-oydinlik, berilgan va'daga sodiqligi, mehmonxona mijozlarini hurmat qilish hamda mehmonxona va mehmon, mehmonxona va davlat o'rtasidagi ahloqiy mezon va me'yorlar mehmonxonalarning etika qoidalarini tashkil qiladi. Ulardan ko'rinib turibdiki, mehmonxona mehmonlarini, hamkorlarni va davlatni aldamasdan hamda har qanday nayrang yo'llarga o'tmasdan halollik bilan olingan foydaga egalik qilishi kerak. Bundan tashqari mehmonxonalardan jamiyat oldida turgan maqsadlarga erishishga ko'maklashish ham talab qilinadi. SHunday qilib, mehmonxonalar o'zi faoliyat ko'rsatayotgan jamiyat oldida javobgar bo'lib, olgan foydaning ma'lum bir qismi jamiyat ehtiyoji, manfaati va uning takomillashishi uchun sarf qilinishi shart.

Mamlakat iqtisodiy ahvolidan holatiga qarab mehmonxonaga etik talablar turli darajalarda qo'yilishi mumkin. Masalan, mamlakatning barqaror iqtisodiyotga erishishga intilish davrida mehmonxonalarga ushbu sharoitlarga moslashish va omon qolish, ish joylarini va malakali xodimlarni saqlab qolish, foyda olish hamda raqobatbardosh bo'lish talablari qo'yiladi. Mamlakat iqtisodiyotining barqarorlashi bilan mehmonxonalar oldiga qo'yiladigan etik talablarning mohiyati yanada oshadi va kengayadi. Masalan, barqaror iqtisodiyot davrida mehmonxonalar oldiga muhtojlarga (bolalar uyi, qariyalar uyi, pensionerlar, nogironlar va boshqalar) yordam berish, mehmonxonaning sotsial javobgarlik darajasini yanada oshirish va yangi ish joylarini tashkil etish talablari qo'yiladi. Sotsial javobgarlik deganda mehmonxonaning ixtiyoriy ravishda mehmonxona xodimlarining, qishloq, shahar va o'z mamlakati aholisining sotsial muammolarini hal qilishga yordam berishi tushuniladi.

Har qanday mehmonxonani rivojlantirishning strategik vazifalari va qisqa muddatli rejalarini amalga oshirish uning xodimlari tomonidan, ya'ni jalb qilinadigan inson resurslari tomonidan ko'pincha xizmat ko'rsatish funksiyalari deb ataluvchi muayyan sa'y-xarakatlarning bajarilishini nazarda tutadi. Xizmat ko'rsatishdagi etika atamasini ishlatish ancha to'g'riroq bo'ladi, chunki u o'ziga faqat texnikaviy ko'nikmalarni (kompyuterda ishlay olish, xizmat ko'rsatish texnologiyasini bilishni) emas, balki etikaga doir ko'nikmalarni (mehmonga munosabat, katta kuch sarfi bilan ishlay olish va shu kabilarni) xam nazarda tutadi. Mazkur jarayondagi etika tashkilot foydalanadigan moddiy va tabiiy resurslarga, uning tuzilishi va madaniyatiga bog'liq bo'ladi, lekin birinchi navbatda tashkiliy maqsadlar bilan belgilanadi. Masalan, italyan taomlariga ixtisoslashish hisobiga daromad olishni 20% kupaytirishga erishgan restoranning oshpazlari italyan taomlari retseptlarini yaxshi bilishlari va shunday taomlar tayyorlash ko'nikmalariga ega bo'lishlari lozim, ofitsiantlar esa italyan taomlarining xususiyatlarini xo'randalarga zo'r ixlos bilan tushuntira olishlari, taomlar va vinolarni tavsiya qila bilishlari darkor va hokazo.

Mehmonxona xodimlarining xizmat ko'rsatishdagi etikasi uning maqsadlariga erishishga qanchalik yaqin bo'lsa, ular ishining samaradorligi, inson resurslaridan foydalanish samaradorligi shunchalik yuqori bo'ladi. Demak, inson resurslarini boshqarish vazifasi tashkiliy maqsadlarga erishish uchun har bir xodimning talab qilingan etikasini ta'minlashdan iboratdir. Bundan tashqari, xodimni boshqarishning sifat hususiyati, yana miqdor hususiyati ham mavjuddir - mehmonxona o'z maqsadlariga erishish uchun zarur bo'ladigan miqdordagi xodimlar soniga ega bo'lishi lozim. Umuman inson resurslarini boshqarish mehmonxonani xizmat ko'rsatish vazifalarini bajarish uchun talab qilinadigan zarur miqdordagi xodimlar bilan ta'minlashdan iborat bo'ladi.

Alohida olingan har bir xodimdan samarali foydalanish uning talab qilingan ishni bajara olish qobiliyatiga bog'liqdir. Qobiliyat deyilganda xodimda o'ziga yuklangan vazifalarni bajarish uchun kasb malakasining mavjudligi, etarli darajadagi jismoniy kuch-quvvat va chidamlilik, o'quvlilik, umumiy madaniyat borligi va shu kabilar tushuniladi.

Mehmonxonaning maqsadiga erishmoq uchun kasbga doir vazifalarni bajara olishning o'zi kifoya qilmaydi, chunki xodim qanchalik malakali bo'lmasin, uning mehnat unumdorligi uning ishlash istagiga va mehnat qilish sababiga (motivi) bog'liq bo'ladi. Faqat mehnat qilish sababi va kasb mahoratini birga qo'shib olib borish maqsadga erishishni ta'minlaydi. Masalan, er qazuvchi mehnat qilishga qanchalik intilmasin u ekskavatorida ishlash malakasini egallamasdan turib o'z mashinasining samarali ishlashini ta'minlay olmaydi.

Mehnat qilish sababiga ko'pgina omillar-mukofot berilishi, kasbiy jihatdan o'sish va uning istiqboli, xodimning umumiy madaniyat darajasi va xokazolar ta'sir qiladi. Xodimning kasbga doir vazifalarni bajarish qobiliyati quyidagilar bilan belgilanadi:

- xodim mehmonxonaga kelganda o'zi ega bo'lgan potensial (salohiyat);
- u mehmonxonada oladigan kasbga doir ta'lim;
- uning jismoniy va ma'naviy ahvoli (u bir qator omillarga, shu jumladan moddiy rag'batlantirishning miqdoriga bog'liq bo'ladi);

- xodimning mehmonxonadan olgan bahosi, bu hoh rasmiy attestatsiya bo'lsin yoki rahbarning kundalik maslahatlari bo'lsin.

Xullas, inson resurslarini boshqarish (talab qilingan malakani va sababini ta'minlash mehmonxonaning talab qilgan xodimini tanlab olish va uni saqlab kolishdan, unga kasb ta'limi berish va rivojlantirishdan, har bir xodimning faoliyatiga tashkilotning maqsadlariga erishish nuqtai nazaridan baho berishdan iborat bo'lib, shu bilan birga xodimning etikasiga tuzatishlar kiritib borish, uning sarflagan kuch-g'ayratiga qarab rag'batlantirish imkonini ham beradi.

Hozirgi jamiyatda mavjud bo'lgan mehmonxonalar qanchalik hilma-hil bo'lmasin, faoliyatlari ham turlicha bo'lmasin, ulardan har birining ishida yuqorida sanab o'tilgan faoliyat turlari mavjud bo'ladi. Inson resurslari bilan ishlaganda har bir mehmonxona o'zining faoliyatiga xos xususiyatlardan qat'iy nazar, maqsadga mos vazifalarni bajaradi.

Birinchidan, har bir mehmonxona o'z maqsadlariga erishish uchun zarur bo'lgan inson resurslarini, ya'ni xodimlarni jalb qiladi. Xodimlarni tanlash usullari tashkilotning faoliyat xususiyatlariga va shart-sharoitlariga bog'liq bo'ladi, masalan, armiyaga davlat chaqirig'i, institutga tanlov imtihonlari, siyosiy tashkilotlar a'zolarini jalb qilish va hokazo. Bugungi kunda xodimni mehmonxona bilan bog'lashning keng tarqalgan usuli uni ishga yollashdir, ya'ni mehmonxona bilan shaxs o'rtasida shartnoma (bitim) tuzishdir. SHu shartnomaga muvofiq o'zining tashkilotga mos jismoniy va intellektual salohiyatlarini moddiy rag'batlantirish hisobiga muayyan muddatga ayirboshlaydi.

Ikkinchidan, istisnosiz barcha mehmonxonalar o'z xodimlariga "ta'lim beradi"lar, bundan maqsad o'z oldilarida turgan vazifalarni tushuntirish va xodimlar ko'nikmasi va malakasini ana shu vazifalarni moslashtirishdir. Bu erda "ta'lim berish" so'zlarining qo'shtirnoq ichiga olinishiga sabab shuki, tashkilotning xodimga ko'rsatadigan ta'siri turli shaklda bo'lishi, ya'ni gornichniga o'n daqiqali yo'l-yo'riqdan bo'lajak rahbarlar biznes maktabi bitiruvchilari uchun yarim yillik integratsiya dasturigacha bo'lishi mumkin.

Uchinchidan, tashkilotlar o'z maqsadlariga erishishda xodimlaridan har birining ishtirok etishiga baho beradi. Mehmonxona turlari ko'p bo'lganidek, baho berish shakllari ham turlichadir - bular saf oldida minnatdorchilik bildirish, unvonini (mansabini) oshirish, navbatdagi razryad berish, har yilgi attestatsiyadan o'tkazish va xokazolardan iborat bo'lishi mumkin.

Nihoyat, har bir mehmonxona o'z xodimlarini ma'lum bir shaklda rag'batlantiradi, ya'ni ular mehmonxonaning maqsadlariga erishish ustida mehnat qilib, sarflagan vaqtlari, kuch-quvvatlari, aql-idroklari o'rnini to'ldiradilar. Rag'batlantirishning eng ko'p tarqalgan va odatdagi shakli albatta, pul bilan mukofotlash yoki ish haqi to'lashdir. Lekin xodimlarga kompensatsiya to'lashning boshqa ko'pgina natura tarzidagi turlari ham borki, bular mehmonxonada kattaroq maosh to'lanadigan ishga o'tkazish, shuningdek hayriya tashkilotlari a'zolarining turli faoliyatlarda ishtirok etishdan olgan ma'naviy qoniqish hosil qilishlari va shu kabilardir.

Yuqorida sanab o'tilgan vazifalar har bir mehmonxonada mavjuddir, lekin ular turli shakllarda turlicha darajada bo'lishi mumkin. SHunday qilib, tashkilot muvaffaqiyatli rivojlanishi uchun xodimni tanlash, o'qitish, baho berish va rag'batlantirish, boshqarish, ya'ni mazkur jarayonlarni tashkil etishning alohida usullari, tadbirlari, dasturlarini ishlab chiqishi, foydalanishi va ularni takomillashtirishi zarur. Birgalikda olingan bu usullar, tadbirlar, dasturlar inson resurslarini boshqarish tizimlaridan iboratdir. An'anaviy ravishda bunday tizimlar to'rtta bo'lib, ular inson resurslarini boshqarishning asosiy vazifalariga to'g'ri keladi - bu tizimlar xodimni tanlash, xodimni o'qitish va rivojlantirish, xodimga baho berish va xodimni rag'batlantirishdir. Ba'zan bu so'nggi ikki tizim bir-biriga chambarchas bog'liq bo'lganligi sababli ular birlashtiriladi.

1.3. Mehnatni muhofaza qilishni davlat tomonidan boshqarish

O'zbekiston Respublikasida mehnatni muhofazasi «Mehnatni muhofaza qilish» qonuniga binoan (5-modda): Mehnatni muhofaza qilishni davlat tomonidan boshqarishni O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi amalga oshiradi.

Davlat strukturasidagi barcha bo'limlar bu bilan shug'ullanib, boshqarib borishadi.

Sanoat korxonalarida mehnat qonunlarining buzilmasligining tarmoq nazoratini vazir va birlashmalar bo'ysunish tartibi bilan amalga oshiradi.

Hayot faoliyati xavfsizligining barcha sohalari bo'yicha bajariladigan tadbirlar davlat byudjeti, korxona, tashkilot, homiylar va boshqalar tomonidan moliyaviy ta'minlanadi.

«Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi qonunning 11-moddasi ushbuni tasdiqlab, unda quyidagicha ko'rsatilgan:

Mehnatni muhofaza qilishni moliyaviy ta'minlash davlat tomonidan, shuningdek mulk shaklidan qat'iy nazar jamoat birlashmalari, korxonalarning ixtiyoriy badallari hisobiga amalga oshiriladi.

Mehnatni muhofaza qilish uchun tegishli byudjetlardan alohida qayd bilan ajratiladigan byudjet mablag'lari (Respublika va mahalliy) boshqaruv hamda nazorat idoralarini saqlash, ilmiy-tadqiqot ishlarini moliyaviy ta'minlash, mehnatni muhofaza qilishga oid davlatning aniq maqsadga qaratilgan dasturlarini bajarish uchun foydalaniladi.

Har bir korxona mehnatni muhofaza qilish uchun zarur mablag'larni jamoa shartnomasida belgilanadigan miqdorda ajratadi. Korxonalarning xodimlari ana shu maqsadlar uchun qandaydir qo'shimcha chiqim qilmaydilar.

Korxonalar o'zining xo'jalik, tijorat, tashqi iqtisodiy va boshqa faoliyatidan keladigan foyda (daromad), shuningdek boshqa manba'lar hisobida mehnatni muhofaza qilishning markazlashtirilgan fondlarini tashkil etish huquqiga ega (O'zbekiston Respublikasining 1998 y. 1 may Qonuni tahririda. – O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisining Axborotnomasi, 1998 y. 5-6 son, 102-modda).

Mehnatni muhofaza qilishga mo'ljallangan mablag'larni boshqa maqsadlarga ishlatish mumkin emas.

Fondlarni tashkil etish va ulardan foydalanish tartibi O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan O'zbekiston kasaba uyushmalari Federatsiya Kengashi ishtirokida belgilanadi.

Mehnatni muhofaza qilish vositalarini yaratish va ishlab chiqarishda korxonalarning iqtisodiy manfaatdorligini ta'minlash ham qonunda batafsil ko'rsatib o'tilgan. Unda (12-modda) korxonalar foydasining mehnatni muhofaza etishga oid adabiyotlar, plakatlar, boshqa targ'ibot vositalarini nashr etish hisobiga hosil bo'lgan qismiga, shuningdek, ilmiy-tadqiqot va loyiha konstruktorlik tashkilotlari foydasining jamoani va ishlovchilarni yakka tartibda himoyalash vositalarining yangiliklarini yaratish, ishlab chiqarish va mavjud vositalarni sotish hisobiga bo'lgan qismiga imtiyozli soliq solinadi.

Qonunning 216-moddasida: Mehnatni muhofaza qilish tadbirlariga ajratiladigan mablag'larning ajratilishi, uni sarflash, foydalanish haqida aytilgan.

Mehnatni muhofaza qilish tadbirlarini o'tkazish uchun belgilangan tartibda mablag'lar va zarur materiallar ajratiladi. Bu mablag' va materiallarni boshqa maqsadlarga sarflash man etiladi. Mazkur mablag' va materiallardan foydalanish tartibi jamoa shartnomasida, agar u tuzilmagan bo'lsa, ish beruvchi va kasaba uyushmasi qo'mitasi yoki xodimlarning boshqa vakillik organi o'rtasidagi kelishuvga binoan belgilanadi.

Mehnat jamoalari, ularning vakillik organlari mehnatni muhofaza qilishga mo'ljallangan mablag'lardan foydalanilishini tekshirib boradilar.

Mehnatni muhofazalashda ish jarayonida turli xil zaharlanishni oldini olish, davolash ishlari bo'yicha ham me'yoriy yordam ko'rsatilgan.

Qonunning 217-moddasida: Xodimlarni sut, davolash-profilaktika oziq-ovqati, gazli sho'r suv, shaxsiy himoya va gigiena vositalari bilan ta'minlash keltirilgan.

Mehnat sharoiti noqulay ishlarda band bo'lgan xodimlar belgilangan me'yorlar bo'yicha:

- sut (shunga teng boshqa oziq-ovqat mahsulotlari);
- davolash profilaktika oziq-ovqat;
- gazli sho'r suv (issiq sexlarda ishlovchilar uchun);
- maxsus kiyim bosh, maxsus poyabzal, boshqa shaxsiy himoya va gigiena vositalari bilan bepul ta'minlanadilar.

Bunday ishlarni ro'yxati, beriladigan narsalarning normalari ta'minot tartibi va shartlari jamoa shartnomalarida, agar ular tuzilmagan bo'lsa, ish beruvchi tomonidan xodimlarning vakillik organi bilan kelishib belgilanadi.

O'zbekiston Respublikasi mehnat qonunlari kodeksining 286-moddasiga asosan maxsus nazoratni o'z faoliyati jixatidan shu korxonalarga va vazirlikka bo'ysinmaydigan davlat maxsus organlari va inspeksiyalari olib boradi. Mehnatni muhofaza qilishning maxsus davlat nazorat organlariga quyidagilar kiradi:

1. Kasaba uyushma markaziy qo'mitasi texnik inspektori-inspeksiyasi;
2. Sanoatda xavfsiz ish olib borish va tog' ishlari xavfsizligi texnik nazorati Davlat qo'mitasi;
3. Davlat sanitar nazorati;
4. Davlat energetika nazorati;
5. Davlat yong'in xavfsizligi nazorati;
6. Tabiatni muhofazalash davlat qo'mitasi;
7. Suv va suv manba'larini tozaligini himoyalash Davlat qo'mitasi;
8. Jamoat nazorati.

Kasaba uyushma texnik inspektori. Har bir sanoat korxonasiga tarmoq bo'yicha ishchi va xizmatchilarni kasaba uyushmasi markaziy qo'mitasi texnik inspektori biriktirib qo'yilgan. U korxonada mehnatni muhofaza qilish masalalarini kuzatib turuvchi davlat nazoratchisi hisoblanadi

Uni asosiy vazifalari qatoriga baxsiz xodisalarni tekshirish, hisobga olishni korxona ma'muriyati tomonidan tug'ri olib borilayotganligini kuzatib borish, o'lim bilan tugagan hamda og'ir va ko'pchilik baxsiz hodisaga uchragan xollarda tekshirishda qatnashish, tekshirish materiallari va aybdor bo'lganlar haqidagi ma'lumotlarni, aybdorlarni jinoiy javobgarlikka tortish materiallarini tekshirish organlariga jo'natishdan iborat.

Kasaba uyushma texnik inspektori yangi uskunalarni, qurilmalarni ishga qabul qilish, qo'llashga topshirish davlat komissiyasi tarkibida qatnashadi. Mehnatni muhofaza qilish bo'yicha nomenklatura chora-tadbirlarni amalga oshirilishini kuzatib boradi.

Vazirlar maxkamasining sanoatda xavfsiz ish olib borish nazorati va tog' ishlari nazorati Davlat qo'mitasi tog' sanoati, tog' ruda sanoati, neft qazib chiqarish, metallurgiya, geologiya qidiruvi nazoratidan tashqari 70KPa (0,7 atm) dan ortiq bosimda ishlaydigan bug' qozonlari va idishlari, 115 S dan ortiq haroratga ega bo'lgan suv isitish qozonlari, bug' va issiq suv quvurlari, yuk ko'tarish kranlari, liftlar, eskalatorlar, osma passajir yo'llari ishlarini nazorat qiladi.

Ular qozon va yuk ko'tarish qurilmalari qurish uchun sanoat korxonalariga ruxsatnoma beradi, inshootlarni hisobga oladi, foydalanishga ruxsat beradi. Texnika talablari jihatidan ishga yaroqli ekanligi tasdiqlaydi. Bu nazorat tashkilotlari inspektorlari kapital qurilish inshootlarni va yangi sanoat uskunalarni qabul qilish va foydalanish uchun topshirishda davlat komissiyasi tarkibida, nazorat olib borilayotgan korxonada yuz bergan o'lim bilan tugagan, og'ir, ko'pchilik bilan yuz bergan baxsiz hodisalarni tekshirishda qatnashadi.

Davlat sanitar nazorati sog'liqni saqlash vazirligiga bog'langan «sanitar-epidemiologik xizmatlar» orqali amalga oshiriladi. Sanitar nazoratining asosiy vazifasi tashki muxitni (suv xavzalari, tuproq, atmosfera) sanoat chiqindilari bilan ifloslanmasligini kuzatib boradi. SHuningdek, korxonalarning sanitar-gigienik holatini va kasb kasalliklarining kelib chiqmasligini chora tadbirlarini amalga oshiradi.

Sanitar-epidemiologik xizmat (SEX) xodimlari yangi qurilgan inshoot, korxonalarni qabul qilishda qatnashadi, sanoat korxonalarida kasb kasalliklari va zaharlanish xolatlarini tekshiradi va ma'muriyat bilan birga ularni yo'qotish, oldini olish tadbirlarni ishlab chiqadi va amalga oshiradi.

Davlat energetika nazorati energetika va elektrlanish vazirligi tomonidan amalga oshiriladi. Ularning asosiy vazifasi elektr va issiqlik uskunalaridan tug'ri foydalanishni kuzatish va ularning xavfsiz ishlatishini ta'minlash borasida ishlab chiqilgan chora tadbirlarni amalga oshirilishini kuzatib borishda iborat. Nazorat vazifalarni amalga oshirish, yo'l qo'yilgan kamchiliklarni tuzatish va aybdorlarga jazo choralarini belgilash maqsadida nazorat tashkilotlari katta xuquqlarga egadirlar.

YOng'inga qarshi kurash davlat nazorati Respublika ichki ishlar vazirligining yong'indan muhofaza qilish bosh boshqarmasiga topshirilgan. SHuningdek, mahalliy organlar, mehnatkashlar deputatlari kengashi, ularni ijoya qo'mitalari tomonidan ham yong'in nazorati amalga oshiriladi. YOng'indan muhofaza bo'limlari, mahaliy boshqarish organlari, o't o'chirish bo'limlari sanoat korxonalarida nazorat qilish maqsadida quyidagi vazifalarni bajaradilar. Masalan, yong'inga qarshi chora tadbirlarni korxona bo'limlarida bajarilishi, mavjud bo'lgan yong'in xavfsizligiga oid norma-qoidalarga amal kilinishini, yong'inga qarshi xizmatni jangovor holatini, o'ni o'chirish vositalarini tayyorligi va qobilyatini tekshirish va boshqalar.

Jamoat nazorati kasaba uyushma federatsiyasi tomonidan amalga oshiriladigan nazorat turiga kiradi va bir muncha keng ma'noga ega, ya'ni korxona mahaliy kasaba uyushma qo'mitasi orqali nazorat ishlarni amalga oshiradi. Mehnatni muhofaza qilish komissiyalari va jamoat inspektorlarining tarkibi kasaba uyushma federatsiyasi tomonidan tasdiqlangan qarorlar bilan belgilangan.

Mehnatni muhofaza qilish nazorati mehnat qonuniyatlari, xavfsizlik texnikasi va sanoat sanitariyasi norma va qoidalarinigng bajarilishini kuzatib boradi, sanoat korxonalarida baxsiz xodisalarni kelib chiqishini, kasb kasalliklarini kamaytirishini ta'minlovchi chora-tadbirlarni amalga oshirilayotganini nazorat qiladi. Jumladan ishlab chiqarish jihozlari va qurilmalarini sozlanganligini, ishchilarni maxsus kiyim va shaxsiy muhofaza vositalari bilan ta'minlanganligi, maxsus ovqatlarni o'z vaqtida berib borilishi, sut bilan ta'minlash, ish kunini davom etish soatlari, dam olish kunlari va ta'til o'z vaqtida berilish, tanaffuslar, ayollar va o'smirlar mehnatidan tug'ri foydalanish va boshqa tekshirishlarda faol qatnashadi.

Jamoat nazorati olib borayotgan shaxslarga va tashkilotlarga rejalangan barcha ishlarni amalga oshirishida korxona ma'muriyati yordam berishi kerak. Ma'muriyatni kasaba uyushma tashkilotlari bilan birgalikda olib borayotgan nazorat usullaridan biri uch boskichli nazoratdir.

2-BOB. MEHMONXONA XODIMLARINING KASBIY VA O‘ZARO MUNOSABAT QILISH ETIKASI

2.1. Mehmonxona xodimlarining kasbiy va o‘zaro murojaat etikasi

Etika, etiket iborasi esa fransuzcha so‘zdan olingan bo‘lib, tom ma’noda etiketka yoki birkani anglatadi. Keng ma’noda esa o‘zini tutish (ahloq, odob), xushmuomalalik qoidalari tushuniladi. Etiket iborasi kelib chiqishining o‘ziga xos tarixi bo‘lib, u Fransiya qiroli Lyudovik XIV davri bilan bevosita bog‘liq. Avvallari Fransiya tovar nomi yozilgan qog‘oz yopishtirilib qo‘yiladigan qoziqcha etiket deb nomlangan. Keyinchalik shu nom bilan tovar nomi yozilgan qog‘ozning o‘zi yuritilib boshlagan. Keyinroq Fransiya qiroli Lyudovik XIV tantanali qabul marosimlaridan birida mehmonlarga “Xulq-atvor”, ya’ni ahloq qoidalari deb yozilgan kartochka tarqatib chiqadi. Kartochka esa etiketka deb nomlangan bo‘ladi. Vaqtning o‘tishi va Fransiya monarxiyaning mustahkamlanishi bilan etiketka so‘zi etiket iborasiga, unda yozilgan qoidalar esa ahloq va odob qoidalari deb yuritilib boshlangan. Bugungi kunda etiket iborasi deyarli dunyoning barcha tillarida qabul qilingan. Masalan, rus tili lug‘atida etiket – qandaydir jamiyatda o‘zini tutish (yurish – turishning) belgilangan tartibi va muomala qilish shakli deb ta’riflanadi.¹

Mehmonxona xodimlarining kasbiy mahorati yuksak darajada xizmat ko‘rsatish madaniyati bilan belgilanadi. Bunga hozirjavoblik, doimo tayyorlik, psixologik bilim va xalqaro odob normalariga rioya etish va boshqa ko‘p fazilatlar kiradi.

Kasbiy odob – xulq qoidalari bo‘lib, unda qaysikim faoliyatning u yoki bu sohasida o‘zaro axloqiy munosabatlarning konkret tipini belgilaydi. Mehmonnavozlik instruksiyasi xodimlarining kasbiy odobi birinchi navbatda xizmat ko‘rsatish madaniyati bilan bog‘liqdir. Mehmonnavozlik sohasi xodimlari

¹ Т.Худайшукуров. Касбий этика ва этикет / Маърузалар матни. – Самарқанд. СамИСИ, 2005.

ijobiy sifatlarning butun bir jamlanmasiga ega bo'lishlari lozim. Ulardan ayrimlarini ko'rib o'tamiz.

Ishchanlik – o'zining ish grafigini samarali tuzish mahorati va mehnat madaniyatining muhim qismi bo'lgan uning sifatini oshirishdir.

Ish va so'z birligi va intizomlilik – xodimning o'zi va ishi mosligi, uning tartibli, kun tartibi va mehnat intizomiga rioya qilishi.

Onglilik – ko'nikma va harakatlarni anglash, o'z burchini vijdonan bajarish.

Halollik – qabul qilgan majburiyatlariga sodiqlik, o'z ishi to'g'riligiga ishonch, o'zi va boshqalar oldida samiyliklik.

Sarishtalik – o'z ishini aniq bajarish.

Hurmat– shaxs sha'nini tan olish, ehtimol odamlar qiziqishlarini to'liqroq qondirish, boshqalar e'tiboriga e'tiborli munosabatda bo'lish, sergaklik, kamtarlik, xushmuomilalik.

Xushmuomilalik– e'tiborlilik, hammaga tashqi xayrixohlik namoyon etish, xizmatga zarurat sezganlarga xizmat ko'rsatishga tayyorlik, hozirjavoblik.

Xushxulqlik– xulq tashqi ko'rinishida aks etuvchi hislat.

Vazminlik – ehtirosni nazorat qilish mahorati, jahl chiqqanida o'zini bosa olish.

Xotirjamlik – aniqlik, xushmuomilalik; agar tarang vaziyatda mehmon norozilik bildirsa, unga xotirjam javob berish, ovozni ko'tarmaslik; xotirjamlik albatta, har qanday o'ta ehtirosli odamning ham jahlidan tushiradi.

Nazokatlilik – konkret ahloqiy vaziyatni hisobga olish zarurati. Xodimning odobligini ifodalovchi eng yaxshi usul – sezdirmaslik mahorati, mehmonlar huzurida o'zining bandligi yoki kayfiyati yomonligini yashirish. Begonalar huzurida o'ziga bo'ysinuvchilarga tanbeh yoki ko'rsatma berish odobdan emas.

Sabr-bardoshlik– o'zaro tushunishlarga erishishga intilish, ishontirish va tushuntirish nuqtai nazaridan turli qiziqishlarga xayrixohlik.

O'zingizning korxonangizga iste'molchini jalb etish uchun zarur barcha usullarga ega bo'lish muhimdir. Xizmatlarga buyurtmalar qabul qilishda istaklarni diqqat bilan eshitish, mehmonlarning talablarini qondirish uchun fidoyilik

ko'rsatish mehmonxona nufuzini oshiradi. O'z xizmatlaringizni zo'rlab tiqishtirishga urinish kerak emas, bu takliflar mehmonlar xohish-istaklari va o'z imkoniyatlaringizdan kelib chiqishi zarur, bajara olmagan narsani va'da bermaslik kerak va bu haqda mehmon ogohlantirilishi lozim.

Xorijlik turistlarni kutib olishda mehmondo'stlik ko'rsatish kerak, ammo bu munosib ravishda o'z mamlakati urf-odatlari, ahloq-odob qoidalari hurmat qilingan holda namoyon etilishi zarur. «Madaniyat» so'zining ahamiyatli tomonlaridan biri shuki, bu yuksak taraqqiyot, mahorat degani. Xizmat ko'rsatish madaniyati – bu o'z burchiga sadoqat va halollik bilan munosabatda bo'lish, boshqa odamlar va o'zining vaqtini qadrlash, o'zini ham, boshqalarni ham hurmat qilish, mehmonlar huzurida odob saqlab o'z bandligi yoki kayfiyati buzuvchiligi yashira olish xislatlaridir.

Otel rahbari xizmat odobi bosh talablarini bajarishi shart: jamoada o'zaro ahillik muhitini yaratish, ishga vijdonan munosabatda bo'lish namunasi ko'rsatish. Ma'lumki, malakani oshirmasdan turib xizmat madaniyatini takomillashtirib bo'lmaydi, bu esa mehnatning ilg'or usullarini egallashni talab qiladi. Xodimning tayyorgarlik darajasi ko'rsatiladigan xizmatlar darajasiga muvofiq kelishi kerak. Mehmonxona qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimi hech bo'lmaganda bitta chet tilini bilishi zarur. Oliy klass mehmonxona xodimi zarur hajmda kamida 2 ta xalqaro tilda so'zlasha olishi lozim.

Kamida har besh yilda bir marta ma'muriy-boshqaruv, xizmat ko'rsatuvchi, ishlab chiqarish va texnik xodimlar malaka razryadlarini oshirish va tasdiqlash uchun attestatsiyadan o'tkaziladi. Kamida har uch yilda turistik korxona xodimlari maxsus dastur kursi bo'yicha qayta kasbiy tayyorgarlikdan o'tkazilishi kerak.

Xodimning tashqi ko'rinishi forma kiyim, ismi-sharifi, lavozimi ko'rsatilgan nishonni o'z ichiga oladi. Metrdotel forma kiyimi alohida belgi yoki unga frak, smoking kompleksi qo'shilgani bilan farq qiladi. Mehmonlar ruhiyatini anglash mahorati kasbiy odobning nozik elementidir. Mehnat madaniyatini oshirishning muhim garovi – xodimning o'z ishidan manfaatdorligidir.

Turistik kompleks xodimi mehmondo'stlik muhitini yaratish miahoratiga ega bo'lishi kerak. Mehmonlarning iltimoslarini xayrixohlik bilan bajarishi lozim, ya'ni mehmonlar mehmonxona xizmatlaridan yana foydalanishni maqbul deb bilishlari zarur. Bu fakt yuksak darajada xizmat ko'sratish bilan namoyon qilinadi. Xulq madaniyati haqida gapirilar ekan, insonning bir xulqi qator xarakteri xususiyatlarini ta'kidlash kerakki, uning xulqi ko'p jihatdan ana shularga bog'liq bo'ladi. YU.F.Volkov mehmonxona xodimlari uchun zarur quyidagi xarakter xususiyatlarini ajratadi.

Odob sezgisi – bu o'zini turli vaziyatlarda nafaqat xulqning umumiy qoidalariga muvofiq tutish, balki etik va estetik talablarni qondirish talablariga ham rioya etishidir. Odobli odam noqulaylik tug'diruvchi vaziyatlarning oldini olishga intiladi. Odoblik kishini boshqalarning ishiga aralashishidan tiyadi, albatta bu jamiyatga, o'ziga va boshqalarga tahdid solmasa.

Odobli odam o'zini kamtar tutadi. Hech qachon u asabiylashmasdan, vazminlik bilan harakat qiladi, jahlga minmaydi. U o'zining ustunligini, jamiyatdagi mavqeini ko'z-ko'z qilmaydi. Atrofdagi vaziyatga xolis qarab, har qanday holatda ham o'zini yo'qotmaydi. Boshqalarni noqulay ahvolda qoldirmaslik uchun ular ko'z o'ngida biror-bir kimsaga haddan tashqari ortiqcha xushomadga yo'l qo'ymaydi. O'zining charchaganligi, bandligi, kayfiyati buzuvchiligi yoki haddan tashqari kayfi chog'ligini oshkor qilish odobdan emas.

Xushmuomilalikka boshqa odamlar bilan o'zaro munosabatning shakli deb qarash lozim. U odamlarga hurmatni ifodalaydi, o'zining boshqa kishiga yaxshi munosabatini turli shaklda ko'rsatish imkonini beradi: tanish va notanish, yosh yoki keksa kishi, rahabr yoki unga bo'ysunuvchi, mehmon yoki xizmatdoshga munosabat shular jumlasidandir.

Xushmuomilalik salomlashish va ishoralarda, bir-biriga murojaat shaklida, yaxshi istaklarda, boshqalarga xayrixohlikda, zarur bo'lganda ularga yordam qo'lini cho'zishda, kattalarga hurmat, kichiklarga e'tibor, so'z ohangida. Qabul qilingan odob qoidalariga rioya etishda namoyon bo'ladi.

Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish spetsifikasi bilan bog'liq holda xushmuomilalikning umum qabul qilingan shakllaridan ayrim mustasnolar ham mavjud. Misol uchun, shveysarlar, bagaj tashuvchilar salomlashishda birinchi bo'lib qo'l uzatishlari, bosh kiyimini olishi mumkin emas, chunki u forma kiyimiga tegishli hisoblanadi, shaxs ushbu vaziyatda xizmat burchini bajarayotganini anglatadi. SHveysarlar mehmonlarni tik turgan holda ta'zim bilan yoki so'z bilan salomlashib kutib olishi kerak. Bagaj tashuvchi mehmonlar bilan salomlashgach, darhol ularga o'z xizmatini taklif qilishi, iltimosni kutib turmasdan, ularni egasining roziligi bilan eltib berishi zarur.

Qabul qilish xizmati xodimlari ma'murlar, xodimlar, yashovchilar bilan xizmatlar uchun hisob-kitob qiluvchilar ko'pchilik mehmonxonalarda mutlaqo ayollardan iborat bo'ladi. Ularning ishi hujjatlar to'ldirish, yozuvlar yuritish bilan bog'liq. Biroq o'tirgan holda mehmonlarni kutib olish, salomlashishga yo'l qo'yilmaydi.

Xizmat ko'rsatishning yuksak madaniyati va mehmonxona odoblari qabulni tik holda olib borishni taqozo qiladi, bu bilan mehmonlarga alohida ehtirom ko'rsatilayotgani ta'kidlanadi.

Ma'mur xushmuomilaligi e'tiborda, tinglash uquvida, xizmat ko'rsatishda, zarur ma'lumotlarni berishda namoyon bo'ladi. Mehmonlarga qupollik, dag'al muomila qilish, o'ta madaniyatsizlikdir. Mehmonxona ma'muri mehmon bilan xushmuomilalikda suhbatlashishi, uning bilan barcha masalalarni xotirjam vaziyatda hal etishi, faqat shundan keyingina boshqa kutayotganlarga e'tibor qaratishi lozim. Agar boshqa biror kishi kutib qolsa, kuttirib qo'ygani uchun uzr so'rashi zarur. Ko'pincha yirik mehmonxonalarda ma'murga bir vaqtning o'zida murojaat qiluvchi bir necha tashrif buyuruvchi to'planib qoladi, bunday paytda xizmatning boshqa xodimlari darhol kutayotgan mehmonlarga e'tibor qaratishlari kerak.

Joylashtirish xizmati xodimi yodda tutishi kerak, iste'molchi (mehmon) joylashtirilayotganda mehmonxona xizmatlariga barcha turdagi hujjatlar, varaqlarni to'ldirish mehmonxona xodimiga yuklanadi. Mehmon faqat ularga imzo

chekadi. Mehmon haqida to'liq ma'lumotlar bor kartochkaning mavjudligi, mehmonxonaga uni birinchi kelishi haqida ma'lumotlar mehmonni xodim tomonidan yaxshi kutib olinishi va xizmat ko'rsatishiga, ko'p narsada istaklarini bajarish iloji yo'qligi haqida ogohlantirish imkonini beradi. Bir vaqtning o'zida bu mehmon bilan doimiy ishlashga yordam beradi. Unga mehmonxona haqida (yangi xizmatlar va h.k.) ma'lumotlar beradi, tug'ilgan kuni, bayramlar bilan tabriklar jo'natadi.

YAshash qavatlarida xizmat ko'rsatuvchi xodimlar kelgan mehmonlarni tik turgan holda kutib olib, birinchi bo'lib salom berishi va darhol ularni ajratilgan nomerlarga boshlab borishlari zarur. Sutkaning yorug' vaqtida mehmonni ichkariga kirishi birinchi bo'lib taklif qilinadi, agar kirishi zarur bo'lsa mehmonxona xodimi ikkinchi bo'lib kiradi. Agar nomer qorong'u bo'lsa mehmonxona xodimi birinchi bo'lib kiradi va chiroqni yoqib mehmonni taklif qiladi. Mehmonga zarur xizmat ko'rsatishni taklif qiladi, unga yaxshi dam olishga tilak bildiriladi va shundan keyingina nomerni tark etadi. YAshash davrida agar mehmon nomerda bo'lsa, xodim u erga kirmasligi zarur, hatto reja bo'yicha yig'ishtirish kerak bo'lganda ham. Maboda nomerga kirish o'ta zarur bo'lib qolsa (avariya, yashash qoidasini buzish va h.k.) mehmondan iltimos qilinadi, bunda eshikni taqqillatib kirishga ruxsat so'raladi yoki telefon orqali kirishga ruxsat so'raladi.

Agar javob bo'lmasa, qayta taqqillatilib, bir necha minut (3-10 minut)dan keyin, kirish zaruratiga qarab kiriladi.

Mehmonxonada xushmuomalalik va xushyorlik talab qilinadi. Qavatdagi xizmatkor iltimosni kutib turmasdan keksalarga yoki nogironlarga juda e'tibor bilan qarashi va yordamlashishi zarur. Agar mehmonxonada texnik sabablarga ko'ra suv va isitish uzib qo'yilsa mehmon ogohlantirilishi lozim. Noqulaylik tug'ilgani haqida mehmonxona ma'muriyatiga ma'lum qilinadi. Bunday hollarda yashovchi boshqa nomerga (suv bor xonaga) o'tkaziladi yoki shunday vaziyat uchun ko'zda tutilgan boshqa idishlardan suv bilan ta'minlanadi.

Joylashtirish xizmatining (yoki qavatlar bo'yicha xizmat ko'rsatuvchi) xodimi yangi kelgan mehmonlarni qoidalar bilan tanishtiradi, asosiy ko'rsatiladigan xizmatlarni aytadi, mehmonlarga bo'lgan muhim talablarni eslatadi. Xizmatchilar mehmonga yaxshi xizmat ko'rsatilishidan manfaatdor, uni qiziqtiruvchi xizmatlar haqida oldindan so'rashi zarur: ko'ylakni yuvish, dazmollash kerakmi, qaytishga bilet buyurtma beradimi yo'qmi, nonushtani nomerga olib kelib berish kerakmi va h.k.

Tinglash xislati- xizmat ko'rsatish madaniyatining muhim mezonlaridan biridir. Ma'murlar, qavatlardagi xizmatkorlar gapirayotgan mehmonni e'tibor bilan tinglashi shart. Tinglash – murakkab ish, sabr-taqatni talab qiladi. Lekin unutmashlik kerak, mehmon bilan ishonchli aloqa o'rnatishda bosh rol gapirayotgan kishiga tegishli. Agar ma'mur tinglash xislatiga ega bo'lmasa, so'zlashuv mohiyatiga e'tibor bermasa, aytilgan narsaga qo'rs javob beradi, alohida faktlarga sub'ektiv baho beradi.

Oliyjanoblik – shaxsiy manfaatini boshqalar foydasiga qurbon qilish qobiliyati, oshkora, halollik bilan harakat qilish, shaxsiy foyda deb o'zini kamsitmaslik. Oliyjanoblik – bu savob ishni bildirmay qilish, mukofot ta'ma qilmaslik, minnat qilmaslik.

Har bir kishi uning bilan hisoblashish, fikriga quloq solish, maslahatlashishlarini istaydi. Bularning hammasi atrofida qilarni unga hurmatini bildiradi.

Hurmat – biror-bir kishining odamiyligi, fazilatlarini tan olinishi tuyg'usidir. Bu haqda xizmat ko'rsatish sohasi xodimlariga doimiy ravishda eslatib turish kerak. Odamlar nafaqat alohida iqtidor yoki talantni, balki ishlash mahorati, haqqguyiligi, yuksak axloqiy fazilatlar uchun ham hurmat qilishadi. Bu hurmatni kishi faqat o'zi o'z ishi, atrofida qilargalarga ibratini bilan qozonadi.

Mehmonxona o'rnatilgan tartiblarga, tinchlikka, qoidalarga rioya etish, ular haqida qayg'urish katta ahamiyatga ega. Mehmonxonalar xodimi yo'l qo'yilgan xatarlar haqida mehmonni xushmuomilaligi bilan ogohlantirishi, har xil tavrtaib bo'zarliklarni yotig'i bilan tushuntirib, qoidaga rioya etishlarini ochiq ko'ngillik

bilan talab etishi muhim. Mehmonxonadan jo‘nab ketar ekan, mehmonlar xodim bilan xayrlashadi, mehmonnavozlik uchun minnatdorchilik bildirishib, yaxshi tilaklar izhor etishadi. Xodimlar ham o‘z navbatida mehmonlarga samimiyat bilan oq yo‘l tilab, yana mehmonxonaga tashrif buyurishlarini tilab qoladi.

Mehmonxona servisi sohasida odoblik, saranjom-sarishtalik ham o‘ziga xos qirra hisoblanadi. Odoblik odamlar o‘rtasida o‘zaro munosabatlarni mustahkamlaydi. Har qanday vaziyatda umum qabul qilingan qoidalar doirasida o‘zini qo‘lga olish, og‘ir-vazmin bo‘lishga undaydi. SHu tariqa odoblik – bu xushmuomilalik ko‘rinishidagi rasmiyatchilikdir. Odoblik, sipolik, vazminlik ayniqsa odamlar o‘rtasida ko‘ngilsiz vaziyatlar vujudga kelganida zarur. Mehmonxonalarda bo‘lib turadi, ularda yashovchi fuqarolar ehtiyotsizlik munosabatda bo‘lib xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar, xizmatchi yoki ofitsiantga bog‘liq kategoriyadagi odamlar sifatida qo‘pollik qilib qo‘yishadi. SHunday paytda odobli bo‘lib – o‘z sha‘nini saqlash, o‘zining ahloqiy ustunligini ta’kidlash demakdir.

Mehmonxona xodimi o‘zida vazminlik, bosiqlikni tarbiyalashi zarur, o‘z hissiyotlarini jilovlay olishi, turli xarakterdagi odamlarni kutib olganda ularning salbiy hissiyotlari ta’siriga tushib qolmasligi darkor. Hatti-harakatlarida charchagani, kayfiyati yo‘qligi, mehmonni xushlamayotgani va boshqa tushkun holatlarini gap ohangida, chehrasida, mehmonlar bilan muomilada aslo sezdirib qo‘ymasligi talab qilinadi. Bular boshqa kishini harakatlanishi, kamsitilishiga sabab bo‘lishi, mehmonxona xodimining o‘zini sha‘nini ham erga o‘rishi mumkin.

Mehmonxona va restoran nufuzi uchun odobning aniqlik shakli ayniqsa juda muhim. Aniqlik bu xizmatchining xizmatni juda aniq sarishtalik bilan bajarishidir. Kutib olish, kuzatib qo‘yish, transportga buyurtma berish, nonushta, tushlikni nomerga olib kelib berish, uyg‘otish hamma-hammasi o‘z vaqtida benuqson bajarilishi zarur.

Sarishtali va hozirjavob xizmatchi nomerni o‘z vaqtida yig‘ishtirib qo‘yadi, o‘zini tartibga keltiradi. Mehmonga xizmatni kechiktirishdan ham ko‘ra yomon munosabat yo‘q.

Xalqaro tajribada mehmonxonalarda xamkasblar bir–birlariga murojaat qilishda uning quyidagi asosiy shakllaridan foydalanishadi: “sen”, “siz” va neytral shaklidan. Lekin hamma mamlakatlarda ham murojaat qilishning barcha shakllaridan foydalanishavermaydi: ba’zilarida faqat bitta, ba’zilarida esa uchta shakli ham ishlatiladi. Masalan, Angliyada faqat bitta “sen” shaklidan, Polsha, SHvetsiya va Fransiyada kattalarga va boshqalarga murojaat qilishda uning uchinchi neytral shakllaridan (pani, madam) ham foydalanishadi. Dunyoning qolgan aksariyat mamlakatlarida hamkasblar bir–birlariga murojaat qilishda uning faqat “sen” va “siz” shakllarini ishlatishadi. Bundan O‘zbekiston mehmonxonalarining xodimlari ham istisno emas.

Bu erda shuni ta’kidlab o‘tish lozimki, aksariyat Evropa mamlakatlarida, shu jumladan Rossiya Federatsiyasida, hamkasblar o‘zlarining tengqurlariga, yoshi kichiklarga va o‘ziga yaqin kishilarga va yoshi, jinsidan qat’iy nazar, shu jumladan ota–onalariga, murojaat qilishda uning “sen” shaklidan foydalanishadi. SHuning uchun ham Evropa mamlakatlarida murojaat qilishning “sen” shakli “siz” shakliga nisbatan keng tarqalgan.

O‘zbekistonda murojaat qilishning ikkala shaklining ham ishlatilishiga qaramasdan uning “siz” shaklidan ko‘proq foydalanishadi va foydalanish ham kerak. O‘zbekiston mehmonxonalarida yoshi ulug‘, obro‘li, mansabdor hamda notanish kishilarga murojaat qilishda uning “siz” shakli keng qo‘llaniladi. Bundan tashqari shuni ta’kidlash kerakki, umuman Islom dini yosh bolalardan tashqari barcha tanish, o‘ta yaqin va notanish kishilarga, ularning jinsi va yoshidan qat’iy nazar, “siz” deb murojaat qilishni taqozo qiladi; ayol kishilar esa hatto o‘zidan 1 – 2 yosh erkaklarga, umuman erining barcha og‘a–inilariga, hurmat yuzasidan hatto yosh bolalarga ham, “siz” deb murojaat qilishi kerak; ota–onalarga, tengqur va o‘zidan katta notanish kishilarga “siz” deb murojaat qilmaslik o‘ta hurmatsizlik, ya’ni surbetlik hisoblanadi. Umuman, O‘zbekistonda mansabdor, obro‘li kishilarga, ularga qaerda va qachon murojaat qilinmasin, jinsi va yoshidan qat’iy nazar, “siz” deb murojaat qilishadi.

Respublika mehmonxonalarida evropacha etiket qoidalariga o'tilishi natijasida hamkasb kishilarning bir-birlariga murojaat qilishida uning "sen" shakli o'zlaridan kichiklarga va tengqurlarga nisbatan keng qo'llanilib borilmoqda.

Hozirgi vaqtda evropacha etiket qoidalariga ko'ra mehmonxonalar xodimlarining bir-birlariga nisbatan murojaat qilishning "siz" shaklidan "sen" shakliga o'tishning aniq bir belgisi yo'q. Lekin esdan chiqarmaslik kerakki, o'ziga yaqin kasbdoshlariga va tengqurlariga murojaat qilishning "siz" shaklidan "sen" shakliga o'tishni birinchi bo'lib yoshi kattalar o'zidan kichiklarga, rahbar xodimlar o'zlarining qo'lostida ishlaydigan tengqurlariga, ayol kishilar esa erkak kishilarga taklif qilishlari mumkin. Taklif qilishda ham juda ehtiyot bo'lish kerak, chunki taklif qabul qilinmasa, taklif qilgan kishi noqulay ahvolga tushib qolishi mumkin. Bundan tashqari evropacha xalqaro etik qoidalarga ko'ra ruxsat so'ramasdan erkaklarga murojaat qilishning "siz" shaklidan "sen" shakliga o'tishga faqat ayol kishilarga huquq beriladi.

SHu narsa esingizdan chiqmasinki, murojaat qilishning "siz" shaklidan "sen" shakliga o'tish juda ham oson. Lekin "siz" shakliga qayta o'tish madaniyatli xodim uchun juda ham ruhan qiyin bo'ladi. SHuning uchun ham orada bironta ko'ngilxiralik chiqsa ham xurmat qilib "siz" deb yurgan kishingizni, uni kamsitish yoki xo'rlash maqsadida, "sen" deyishga harakat qilmang, chunki "bu o'tar dunyo" deb bekorga aytilmagan, vaqt o'tadiyu, faqat o'rtada xafachilik qoladi.

2.2. Mehnat munosabatlarida salomlashish va tanishish etikasi

Har bir jamiyat o'zining urf-odatlarini, rasm-rusumlari va ramzlari dunyosida yashaydi. Bugungi kunda ham ba'zi millat va elatlar salomlashishning biz uchun an'anaviy bo'lmagan shakllaridan foydanishadi. Masalan, Afrikada yashaydigan zuluslar bir-birlari bilan "Men seni ko'rayapman" so'zlarini ishlatib salomlashishsa, laplandlar faqat burunlari bilan ishqalashadi, samoanslar esa bir-birlarini hidlashadi. Salomlashish qoidalari ham jamiyatning o'zgarishi bilan shakllangan va mazmunan o'zgarib va rivojlanib boradi. Ba'zi bir Evropa mamlakatlari xalqlariga mansub bosh kiyimini echib yoki ozgina ko'tarib

salomlashish shakli bundan oldin ta'kidlanganidek, qadimiy rimliklar urf-odatlarini bilan bog'liq.

O'zaro salomlashish (so'rashish) va taqdim qilish qoidalari biz o'zbek xalqi uchun o'zining oddiy tuyulishiga qaramasdan ular muayyan bilimlar va etarli darajada diqqat-e'tiborni talab qiladi. Assalomu alaykum bilan boshlanuvchi salomlashishning birinchi qoidasi shundan iboratki, u har qanday vaziyatda sizning iltifotli va xayrixohligingizni ko'rsatishi lozim. Salomlashishning qanday bo'lishiga sizning kayfiyatingiz yoki boshqa kishiga nisbatan salbiy munosabatingiz ta'sir qilmasligi lozim.

Salomlashuv musulmon dunyosida inson uchun eng yuqori qadriyat belgisidir. Ollohning suyukli habibi bo'lmish Muhammad Mustafo sallallohu alayhi vassallam janoblari odob-axloqqa oid xadislarda: «Uchrashganda qaysi biringiz birinchi bo'lib salom bersangiz, o'sha odam Tangriga ham itoatliroqdir», deb o'qitgan edilar. Demak, salom-alik munosabatlari insonning buyuk burchi bo'lib uni o'rinli bajarish shaxslararo munosabatda katta o'rin egallaydi.

O'zaro munosabatlar jarayonida salomlashish, bir-biriga taqdim qilish yoki qo'l berishish, kuchoq ochish jarayoni turli vaziyatlarda yuz berishi mumkin. Bu o'ziga xoslik asosan ko'rsatib o'tilgan mazkur holatlarda kim birinchi bo'lib harakat qilishi lozimligi yoki shunday huquqqa ega ekanligida ifodalanadi.

Ayrim hollarda xodimlardan kimningdir «birinchi qadam» huquqi yoki majburiyatini yaqqol aks ettirish uchun odat va ahloq doirasida keng foydalaniladigan quyidagi tartib-qoidalarni keltirib o'tamiz (1-jadval).

Turli vaziyatlarda salomlashish qoidalari²

Xodimlarning uchrashish vaziyati va varianti	Quyidagilarda birinchi bo‘lishi lozim		
	salomlashish	qo‘l berish	taqdim qilish
1. Erkak kishi uchun	+		+
Ayol kishi uchun		+	
2. YOshi katta odam uchun		+	+
YOshi kichik odam uchun	+		
3. Lavozimi bo‘yicha katta odam uchun		+	+
Lavozimi kichik odam uchun	+		
4. Guruh yonidan o‘tib kelayotgan kishi uchun	+		
Guruhda turgan kishi uchun		+	+
5. Xonaga kirayotgan kishi uchun	+	+	
Xonadagi kishi uchun			+
6. Ketayotgan odamni quvib etgan odam uchun	+		
Quvib etilgan odam uchun			
7. Xonaga kirayotgan delegatsiya boshlig‘i uchun	+		+
Xonada bo‘lgan delegatsiya rahbari uchun		+	
<i>«+» belgisi ma’lum vaziyatda harakatni amalga oshirayotgan xodim uchun bajarishi lozim bo‘lgan ishlar</i>			

Xizmat vaziyati ishbilarmon kishining tashqi qiyofasiga muayyan talablar qo‘yadi. Moddalar olamida uzoq davrlardan buyon «ishchanlik kostyumi» degan muayyan tushuncha vujudga kelgan. U albatta, kiyimni modellashtirishdagi eng keyingi yangiliklarni hisobga oladi, lekin ma’lum daraja qat’iy va eskilik tarafdori bo‘lib qoladi. So‘zning tom ma’nosida kostyum tanlashi amalga oshirida ishbilarmon kishi quyidagi umumiy qoidalarga amal qilishi lozim:

-uslub birligi;

-uslubning muayyan vaziyatga muvofiqligi;

² Карякин А.М. Управление персоналом: Электронное учебное пособие. 3-я редакция. Иван.гос.энер.ун-т. - Иваново, 2005.

- ranglar gammasining oqilona kamayib borishi (uch xil rang qoidasi);
- ranglar gammasida ranglarni qiyoslay bilish;
- qiyimning turli tarkibiy qismlarida rasm harakterini qiyoslay olish.

Erkaklar va ayollarning kasbiy imidji

Erkaklarning kasbiy imidji:

1. Kostyumlar: o'ziga mos bo'lgan, bitta tugmasi o'tkazilgan bo'lishi kerak. Jundan tayyorlangan kostyumlar, rangi qora yoki mayda vertikal chiziqli kostyumla yaxshi ko'rinadi.
2. Ko'ylak. Oq kuylak ancha rasmiy. Kuylak ichidan mayka qiyish zarur. Bu odamning badanini kuylak matosidan asraydi, terni o'ziga olib qoladi, kuylakka yaxshi ko'rinish beradi.
3. Bo'yinbog. Kengroq bo'lgani (7-9sm) yaxshi. Galstukning oxiri shimning belbog'idan pastga tushib ketmasligi kerak.
4. Qayish va oyok qiyimi. Qora ranglisi yoki tabiiy teri rangi yaxshi.
5. CHiroyli avtoruchka, bloknot va boshqalar ham kishilira e'tiborini tortadi. YUqori sifatli ruchka sizning imidjingizni oshiradi.
6. Zargarlik buyumlari. Erkaklar uchun nikox uzugidan boshqa taqinchoqlarni barmoqlarga taqish uncha xushlanmaydi. Qoa charm belbog'li soatlar yaxshi ketadi.
7. Norasmiy kunlar. Bunday kunlarda bo'yinbog'siz, kostyumlarni almashtirib ishlash mumkin. Masalan, juma, shanba, yakshanba kunlari.

Ayollarning kasbiy imidji elementlari:

1. SHunday kiyinishi kerakki, u o'ziga alohida e'tiborni torsin.
2. Kostyum: yuqori sifatli, qoramtir-ko'k, qoramtir yoki boshqa rangda bo'lishi mumkin.
3. Eng yaxshi mato – kostyum uchun – 100 foiz junlisi.
4. Ayollar uchun o'z terisining rangiga mos keladigan paypoklarni kiyish maqsadga muvofiq.
5. Kiyiladigan tuflining tovoni 5-7,5 sm bo'lishi kerak.
6. Tabiiy teridan bo'lgan sumkalar, portfellar kutargan yaxshi.

7. Kuzoynaklar. Bunga ehtiyot bo‘lib olish kerak. ish uchun alohida va uchsharuvlar va kuchada yurish uchun alohida kuzoynaklar taqish maqsadga muvofiq.
8. Taqinchoqlar. Xalqalar. Qichiqroq tilla xalkalar taqqan ma’qul. Soat nafaqat vaqtni ko‘rsatuvchi, balki o‘ziga e’tibor tortadigan taqinchoq bo‘lib hisoblanadi.
9. Sochni turmaklashga alohida e’tibor bergan ma’qul.

Menejerning axlokiy sifatleri kuyidagilarga asoslanishi kerak:

1. Sizning birinchi 10 ta so‘zingiz juda muxim bo‘lishi kerak. tez tushunishning asosiy vositasi minnatdorchilik bildirish hisoblanadi. M-n, «Raxmat sizga men bilan uchrashish uchun vaqt topganingiz uchun», «Men siz bilan uchrashganimdan juda xursandman». Bunday so‘zlarni birinchi marta uchrashganda aytish mumkin. birinchi aytiladigan 10-12 so‘z orasida iloji boricha hamsuxbatingizning ismini ishlatishga harakat qiling.
2. Boshqalarga e’tibor bering. Ko‘zlarga qarang. Jilmaying. Ishonch bilan harakat qiling. Bu odamlarga yokadi.
3. YUrishga, o‘zingizni tutishga e’tibor bering. Kadamlarni shaxdam bosing, jonli yuring. Ko‘pchilikka energiyali odamlar yokadi. Ayniqsa ish kuni tugashiga yaqin qolganda jonli yurishga harakat qiling.
4. O‘z tashqi ko‘rinishingizga e’tibor bering. Tova va ozoda kiyinish, sochlar taralgan bo‘lishi juda muxim. Kuylak olayotganda ko‘sratgich barmog‘ingiz yoka va bo‘yingiz orasida erkin turishi kerak.

Birinchi taassurotni buzadigan 7 imkoniyat:

1. Ehtiyotsiz til. Bir og‘iz so‘z bilan odamlarning ko‘nglini qoldirish mumkin.
2. Madaniyatsiz, ko‘p ishlatiladigan so‘zlarni ishlatmaslik. So‘zlarni to‘g‘ri tanlash kerak.
3. Xi-xilab kulmaslik. Bu yokmaydigan holat.
4. Qo‘l siqishib ko‘rishganda noodatiy hollarni qilmaslik.

5. Ko'llarni yashirish, cho'ntakka solish yaxshi emas. Iloji bo'lsa stolning ustiga qo'yib turgan ma'qul.
6. Saqich chaynamaslik. Ish joyida xech qachon saqich chaynamang.
7. Esnash, yo'talishni kamaytirish zarur.

Shunday qilib, salomlashish va tanishish etiket qoidalariga itoat qiladigan xodimlar imiji doimo yuqori, obro'si esa baland bo'ladi.

2.3. Mehmonxona rahbarining xodimlarni tanqid qilish etikasi

Bozor iqtisodiyoti davrida mehmonxonaning muvaffaqiyatli faoliyat qilishida rahbar xodimlarning bilim saviyalaridan, tajribasidan, tashkilotchiligidan va obro'sidan tashqari, insonlar hamda hamkasblari bilan muomala qilish va o'zini tuta olish madaniyati o'ta katta ahamiyatga ega, chunki mehnat faoliyati bilan shug'ullanadigan har bir inson o'z vaqtining deyarli 1/3 qismini ishxonada o'tkazadi. Ish vaqtining o'tkazilishi va xodimlarning kayfiyati mehmonxona rahbarining rahbarlik qilish madaniyatiga va san'atiga bog'liq bo'ladi.

Rahbar etiketi deganda unga bo'yso'nadigan xodimlar va atrofdagilar bilan hurmat bilan muloqotga tushish va suhbatlar o'tkazishning etiket qoidalarini tushuniladi. SHuning uchun ham rahbar xodim amaldagi etiket qoidalarini juda ham yaxshi bilishlari va bu sohada boshqalarga o'rnak bo'lishi kerak. Bundan tashqari, yuqorida ta'kidlanganidek, rahbar o'ta tashkilotchi ham bo'lishi lozim. Muomala qilish qoidalariga rioya qiladigan va muomala vositalaridan to'g'ri foydalanadigan, o'ziga bo'yso'nadigan kishilarni va boshqalarni hurmat qiladigan yuqori madaniyatli mutaxassis rahbarligida ishlash xodimlarning o'z burchlariga e'tiqod bilan qarash tuyg'ularini shakllantiradi, kasbiga bo'lgan g'ururini yana ham oshiradi, chunki bunday rahbar tomonidan boshqarilayotgan jamoada har bir xodimning o'z ishiga ijodiy yondashishiga, ularning sog'lig'iga, mehnat unumdorligiga va xizmat sifatining oshishiga ijobiy ta'sir ko'rsatuvchi muhit vujudga keladi. O'zining hamkasblariga va boshqalarga nisbatan faoliyati hurmatsizlikka, sabr-toqatsizlikka va beodoblikka hamda qo'pollikka asoslangan rahbar mehmonxonasida xodimlarning o'z vazifalariga yuzaki qarashiga, ishlarni

sifatsiz bajarishga va ruhiy charchashlarga olib keladigan janjalli vaziyatlar vujudga keladi. Ma'lumki, insonlarning ruhiy charchashi ularning sog'lig'iga va mehnat unumdorligiga salbiy ta'sir ko'rsatadi. Rahbar bo'lib faoliyat ko'rsatishda, ta'kidlab o'tilgan fazilatlardan tashqari ularning ichki va tashqi madaniyat saviyasi katta ahamiyatga ega. SHu sababli ham bugungi bozor iqtisodiyoti davrida o'zlariga bo'yso'nadigan kishilar va boshqalar bilan muomala qilish madaniyatiga quyidagi jamiyat talablari qo'yiladi:

- samimiylilik. Rahbar xodim o'zining qo'lostida faoliyat ko'rsatadigan insonlar va boshqalar bilan, shu jumladan oila a'zolari va do'stlari bilan ham, samimiy munosabatda bo'lishi shart. Rahbar xodimlarning insonlar, ayniqsa birga ishlaydigan kishilar bilan, qalbaki munosabatda bo'lishi ular obro'sining tushib ketishiga, natijada mehmonxonada muommali vaziyatlarning kelib chiqishiga hamda ko'rsatilayotgan xizmat sifatining keskin pasayib ketishiga olib keladi;

- xayrixohlik. Mutaxassis – rahbar xodimlar o'zlarining rahbarligida ishlaydigan hamkasblariga va boshqalarga xayrixohlik bilan qarashlari, ularning fikr-mulohazalariga quloq solishlari, mehmonxona oldidagi muammolarni hal qilishda faol ishtirok etishlari lozim. Aks holda jamoa va rahbar xodim o'rtasida nizoli vaziyatlar kelib chiqishi mumkin;

- rostgo'ylik, ya'ni haqqoniylik. Rahbar xodimlar o'zlarining qo'lostida ishlaydigan hamkasblariga bir ko'z bilan qaraydigan, jamoa a'zolarini "yaqin-uzoqlarga" ajratmaydigan va doimo haqqoniy gaplarni gapiradigan bo'lishlari lozim;

- o'z so'zining ustidan chiqa olishi rahbar xodimlarning asosiy ahloqiy burchlardan biri bo'lib, jamoaga va boshqalarga bergan va'dalarining ustidan chiqaoalishidir. Rahbar xodimlar va mutaxassislar tomonidan bu etik qoidaning amalga oshirilishi jamoa va rahbar xodimlarning jipslashib, qo'yilgan maqsad sari faoliyat qilishlariga imkon beradi;

- vaqtida bajarish. Bu ko'rsatkich, ya'ni etik talab, rahbar xodimlarning burchlarining o'z vaqtida bajarilishini bildiradi. Etiket qoidalariga qat'iy itoat qiladigan rahbar xodim ishga o'z vaqtida kelib ketadi, tashrif buyuruvchilarni

ko'rsatilgan vaqtda qabul qiladi, bergan va'dalarining ustidan o'z vaqtida chiqadi. Rahbarning bu fazilati uning tarbiyalanganlik va madaniylik ko'rsatkichi hamda yaxshi muomala qilish talablaridan bo'lib, do'stona munosabatlarning o'rnatilib boshlanishi bilan bog'liq.

Ma'lumki, rahbar xodimning ishchanligi va shaxsiy fazilatlari uning rahbarligidagi jamoa a'zolari bilan ishlashda namoyon bo'ladi. Rahbar xodimning asosiy vazifalaridan biri jamoada janjalli vaziyatlar chiqishining oldini olish, agar bunday vaziyatlar sodir bo'lganda undan muvaffaqiyatli chiqishning choralarini ko'rish hisoblanadi. Uning uchun rahbar xodim o'zining rahbarligida ishlayotgan kishilarni hurmat qilish, ular bilan do'stona munosabatda bo'lish, har bir jamoa a'zosining qo'shgan hissasini xolisona moddiy va ma'naviy baholash, xodimlarning hatti-harakatlarini boshqarishning huquqiy mexanizmlarida foydalana olish qobiliyatiga ega bo'lishi kerak.

YUqorida ko'rsatilganlardan tashqari rahbar xodimlarga insoniy fazilatlar bilan bog'liq talablar ham qo'yiladi. Ular quyidagilardan iborat:

- o'zining qo'lostida ishlaydigan xodimlar bilan birinchi bo'lib salomlashishga harakat qilish;
- jamoa a'zolarining shaxsiy iltimoslarini ham mumkin qadar bajarilishiga yordam berishga harakat qilish, lekin ularning bajarilishida o'zining hissasi borligini hech qachon eslatmaslik;
- o'zining xatolarini ham tan olish, hazilni ko'tarish va o'zining qo'lostida ishlaydiganlarni qo'llab-quvvatlash;
- o'zining qo'lostidagilarga va boshqa kishilarga nisbatan hatti-harakatlarini tanqidiy tahlil qilish;
- birovni xafa qilmaslik, boshqalarga zahrini sochmaslik, o'ch olmaslik, birovning qachondir qo'ygan xatosini yuziga solmaslik;
- bir kishining gapini ikkinchi kishiga etkazmaslik, o'zining maqsadiga erishish uchun insonlarni bir-biriga qarama-qarshi qo'ymaslik va boshqalar.

Rahbarlar o'zlarining ish faoliyati yuzasidan nafaqat rahbarligida ishlaydigan xodimlar bilan, balki boshqa kishilar bilan ham majburiy muomalaga

tushadi. Uning uchun har bir rahbar xodim tashrif buyuruvchilarni qabul qilish va ular bilan gaplashishda insoniyatga xos bo'lgan etiket qoidalariga rioya qilishi shart.

Rahbar xodimlarning huzuriga tashrif buyuruvchilarni, shu jumladan mehmonxona xodimlarini, qabul qilish madaniyati nafaqat xushmuomalali bo'lishni, qabul xonasi madaniyatini va tashrif buyuruvchilarni qabul qilish shakllarini ham o'z ichiga oladi. Madaniyatli rahbar tashrif buyurgan shaxsni, uning kimligidan, yoshidan va boshqa xususiyatlaridan qat'iy nazar, o'rnidan turib kutib olishga va birinchi bo'lib salom berishga harakat qiladi. Agar tashrif buyuruvchi shaxs ayol kishi, yoshi yoki martabasi ulug' kishilardan bo'lsa, o'tirishga yordam beradi.

Etiket talablariga ko'ra madaniyatli rahbar xodim vaqtini tejash maqsadida bir necha kishini birga qabul qilmaydi, chunki insonlarning aksariyati boshqalar, ayniqsa begona kishilar, bor joyda o'zini noqulay sezadi, aytishi kerak bo'lgan gaplarini va fikrini oxirigacha ayta olmaydi. Bundan tashqari tashrif buyuruvchilarning shaxsi bilan bog'liq gaplarni eshitish birga kirgan boshqa kishilar uchun noqulay bo'ladi.

Madaniyatli rahbar yozib qo'yilgan qabul vaqtida biron kishini yoki bir necha kishini ma'lum sababga ko'ra qabul qila olmasa, undan yoki ulardan kechirim so'rab, qabul qila olmaslik sabablarini va qaysi kun hamda qaysi soatda qabul qilishini aytadi.

Rahbar xodimning madaniyatlilik belgilaridan yana biri shundan iboratki, kayfiyati o'ta yomon va tajang bo'lib turgan bo'lsa ham o'zining rahbarligida ishlayotgan xodimlarni va boshqa kishilarni ochiq chehra bilan kutib olishi va birinchi bo'lib salomlashishi kerak. Aks holda rahbarning yomon kayfiyati mehmonxona xodimlarining mehnat intizomiga va ko'rsatayotgan xizmat sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Agar bironta sababga ko'ra tashrif buyurgan shaxs rahbarning ismi-sharifini eslay olmasdan qiynalib yoki gapni boshlay olmasdan uyalib turgan bo'lsa, birinchi holda o'zining ismi-sharifini huzuriga kelgan mehmonga yana bir bor

aytishi, ikkinchi vaziyatda esa o'zi xushmuomalalik bilan gapni boshlashi, masalan hol–ahvolini, sog'lig'ini so'rashi mumkin.

Katta madaniyatli va kuchli irodaga ega bo'lgan rahbar tashrif buyurganlarga nisbatan tajanglik qilmaydi, ularning gaplarini bo'lmasdan, luqmalar tashlamasdan oxirigacha eshitadi. Keyin xushmuomalalik bilan suhbat predmetiga nisbatan o'zining fikrini bildiradi.

Etiket qoidalariga amal qiladigan rahbar xodim qabuliga tashrif buyurganlar bilan gaplashish davrida stolini taqillatib yoki telefonda uzoq gaplashib o'tirmaydi. U suhbatdoshning gaplarini diqqat bilan tinglaydi va so'zlashish davrida butun e'tiborini suhbatdoshga qaratadi. Telefonda gaplashishga majbur bo'lganda ham suhbatdoshidan kechirim so'raydi va telefonda qisqa gapiradi. O'zi rahbarlik qilayotgan mehmonxona xodimlari tashrif buyurganda, ularning ismi–shariflarini tilga olib gaplashadi. Bundan tashqari, o'zi rahbarlik qilayotgan xodimlarning va boshqa tashrif buyuruvchilarning ba'zi bir kamchiliklariga sabr–toqat bilan qarab, ularni hisobga olgan holda muloqot qiladi.

O'zini madaniyatli deb hisoblaydigan rahbar qabuliga kelgan kishilar bilan gaplashishda gap predmetiga taalluqli bo'lmagan qog'ozlarni o'qib, boshqalarga telefon orqali qo'ng'iroq qilib, gaplashib o'tirmaydi.

Madaniyatli rahbar tashrif qilganlar bilan baland ovoz bilan gaplashmaydi va ularning kayfiyatiga salbiy ta'sir qiladigan imo–ishoralarni hamda qo'pol so'zlarni ishlatmaydi. Ko'rsatilganlardan tashqari o'z rahbarligida ishlaydigan xodimlar bilan bo'ladigan suhbatning buyruq shakliga aylanishiga yo'l qo'ymaydi, topshiriqlarni ham iltimos shaklida beradi.

Suhbatning oxirida, agar masala echilmagan bo'lsa, tashrif buyuruvchiga natijasini etkazish shaklini va vaqtini aytadi. Suhbatning oxirida rahbar o'rnidan turib, yaxshi tilaklar talab, tashrif buyuruvchi bilan xayrlashadi. Sustlik (sekinlik) musulmon xalqlariga, shu jumladan o'zbeklarga ham xos salbiy xislatlardan biri hisoblanadi. Sustkashlik xodimlar o'rtasida ham tez–tez uchrab turadi. Natijada mehmonxonalarda o'z funksional vazifalarini, qo'shimcha topshiriklar o'z vaqtida bajarilmasligi va har bir ishni bajarish yo'riqnomalari buzilishi mumkin. Bu esa

o'z navbatida ko'rsatilayotgan biznes xizmati va mahsulotlar sifatiga ta'sir qilmasdan qolmaydi. Ushbu kamchiliklarni tuzatish bo'yicha mehmonxonalarida turli choralar ko'riladi. Ulardan biri o'zaro tanqid hisoblanadi. "Tanqid kelajak mevasi" degan ibora deyarli barcha xalqlar o'rtasida keng tarqalgan. U tanqidning kamchiliklarni to'zatishtda ahamiyati o'ta kattaligi to'g'risida darak beradi.

Amaliy tanqid deganda biron kishini uning o'z funksional vazifasini va unga berilgan qo'shimcha topshiriqlarni bajarishda qo'ygan kamchiliklari va amaldagi yo'riqnomalarni buzganligi bo'yicha amaldagi etiket qoidolari asosida tanqid qilish tushuniladi.

Kamchiliklarga yo'l qo'ygan va amaldagi yo'riqnomalarni buzgan xodimlarni tanqid qilish huquqiga birinchi navbatda rahbarlar ega. Bundan tashqari mehmonxonalarida ba'zi bir xodimlarga yuklatilgan funksional vazifalar va rahbariyat tomonidan berilgan qo'shimcha topshiriqlar bo'yicha bir-birlarining ishini nazorat qilish va kerakli vaqtlarda uning natijasini tanqidiy ko'rib chiqish huquqi berilishi mumkin. Lekin rahbar va boshqa xodimlar tanqid qilish huquqidan juda ham ehtiyotlik bilan foydalanishlari kerak, chunki kamchiliklarni tanqid bilan tuzataman deb, boshqa katta kamchiliklarga yo'l qo'yish mumkin.

Ba'zi bir kishilar boshqalarni tanqid qilishni o'ziga kasb qilib olishadi va ha deb barcha masalalar bo'yicha tanqidiy chiqish qilishaverishadi. Bundan tanqid "havaskorlari" birovni tanqib qilishdan oldin "tanqid qilishga mening huquqim bormi?" deb o'ylab ko'rishsalar yomon bo'lmas edi. Aynan asoslanmagan, qo'pol va sababsiz tanqidlar masalaning chalkashishiga va janjalli vaziyatlarning kelib chiqishiga olib keladi, chunki inson psixikasi shunday xususiyatga egaki, amalda har qanday tanqid ham ta'sirli qabul qilinadi va tanqid qiluvchiga nisbatan agressiv reaksiya paydo bo'ladi. SHu boisdan ham xodimlar faoliyati natijalarini tanqidiy nuqtai-nazardan qarash xafachilik manbaiga aylanib qolishi, uning natijasida nizo va har xil darajadagi xafachiliklar kelib chiqishi, hatto eng yaqin kishilar bir-birlariga dushman ham bo'lib qolishlari mumkin. Bundan tashqari ba'zi bir rahbarlar ha deb tanqid qilaverish va shu yo'l bilan o'zining obro'sini oshirish va xodimlarni o'ziga tobe qilib olishni maqsad qilib qo'yadi. Esingizda bo'lsinki,

bunday jamoada hech qachon ish yaxshi ketmaydi, ahillik bo'lmaydi, ular ko'rsatadigan xizmatlari va ishlab chiqaradigan mahsulotlari sifatida doimo kamchiliklar sodir bo'lib turadi, faqatgina laganbardorlik va chaqimchilik rivojlanadi. YUqorida ko'rsatilganlarga ko'ra sababsiz va qo'pol tanqidlarga hech qachon yo'l qo'ymaslik kerak. Aks holda kerakli va foydali tanqid ham hech qanday natija bermaydi. Faqatgina amaldagi etik me'yorlar va qoidalarga itoat qilgan holda tanqid qilish ikkinchi tomonning psixikasiga, kayfiyatiga va sog'ligiga tanqidning negativ ta'sirining oldini olishga imkon beradi.

Mehmonxonalarda tanqidni to'g'ri olib borish va uning ta'sirini pasaytirish uchun xalqaro tajribada shakllangan qator tamoyillarga va qoidalarga amal qilish lozim. Ulardan eng asosiysi shundan iboratki, "men mukammal inson, hamma ishimni to'g'ri bajarayapman, uni takomillashtirishning hojati yo'q" deb o'ylashga majbur qiladigan psixologik stereotipdan qutilishimiz kerak, chunki har bir ishni avvalgiga nisbatan takomillashtirish va yaxshi bajarish mumkin. Faqat shundagina har qanday tanqid xafasiz va minnatdorchilik bilan qabul qilinadi. Albatta, tanqid eshituvchi tomon uchun bu juda ham qiyin masala. Lekin madaniyatli xodim xafachilikka hech qachon yo'l qo'ymaydi, chunki kamchiligini orqasidan aytib yurgandan ko'ra yuziga aytish etika nuqtai nazaridan to'g'ri hisoblanadi. Tanqid qilishning asosiy qoidalaridan yana biri shundan iboratki, tanqid qiluvchi ham, ikkinchi tomon ham o'zini tuta olishlari kerak. Bundan tashqari sekinlik va muloyimlik bilan, hayajonlanmasdan tanqid qilish shart, chunki nimani gapirishdan tashqari uni qanday gapirishni ham bilish lozim. SHu boisdan tanqid davrida so'z ohangiga va imo-ishoralarga katta e'tibor berilishi talab qilinadi.

Amaliy tanqidning asosiy qoidalaridan biri tanqid davrida faqat ishida qo'ygan kamchiliklari uchun tanqid qilishni, hech qachon shaxsiyatga tegmaslikni va mayda-chuyda gaplarga yopishib olmaslikni va ikkinchi tomonga o'zining shaxsiy munosabatini bildirishga harakat qilmaslikning oldini olishni talab qiladi. Aks holda tanqid masalasi bir tomonda qolib ketadi, bir-birlarini tushunmaslik va jahl chiqish vaziyatlari sodir bo'ladi. Madaniyatli va amaliy tanqid qoidalarini yaxshi biladigan xodim tanqid qilishda ikkinchi tomonning obro'sini hech qachon

tushirishga va erga o'rishga harakat qilmaydi, tanqidni yaxshi muomala ramkasidan chiqarmaydi va janjalga aylantirishga yo'l qo'ymaydi, chunki g'azab chiqsa, aql-idrok qochadi. SHu sababdan ham jahl dushman, aql-idrok esa do'st hisoblanadi. Tanqidni rahbar va xodim o'rtasida hamda xodim va boshqa xodimlar o'rtasida bo'ladiganlarga bo'lish mumkin. Birinchi vaziyatda tanqid guvohlarsiz olib borilishi, ikkinchi vaziyatda esa suhbatga faqat tanqid masalasiga aloqasi bor kishilar chaqirilishi kerak. Tanqid, bundan oldin ko'rsatilganidek, hayajonlanmasdan xushmuomalalik bilan olib borilishi shart. Bundan tashqari ikkinchi tomonning dalillarini eshitmasdan uni ayblash etik qoidalarini bo'yicha noto'g'ri hisoblanadi. Ikkinchi tomonni uning ba'zi bir yutuqlari bo'yicha tanqid davrida maqtab qo'yish tanqid ta'sirini ancha pasaytiradi. Bundan tashqari tanqid qiluvchi shaxs o'z tajribasida qo'ygan kamchiliklari va ularni qanday bartaraf qilganligini aytib berishi ham tanqidiy vaziyatni ancha yumshatadi. Tanqid qilish maqsad bo'lib qolishi kerak emas, tanqid qilish davrida qo'yilgan kamchiliklarni bartaraf qilish yo'llarini ham ko'rsatib o'tish shart, tanqidning maqsadi ham qo'yilgan kamchiliklarni bartaraf qilishga yordam berishdir. Biznes va boshqa mehmonxonalarda shunday vaziyatlar bo'lishi mumkinki, u erda surbetlik, aldamchilik, nodonlik va vijdotsizlik holatlari kuzatilishi mumkin. Bunday hatti-harakatlarni tanqid qilish bilan chegaralanib qolish ularni sodir qilayotgan kishilarga nisbatan yon bosish hisoblanadi. Bunday "kasalliklarning" davosi ularga qarshi jiddiy kurash olib borishdir.

3-BOB. MEHMONXONALARDA XODIMLARNING MEHNAT MUNOSABATLARI ETIKASINI TASHKIL ETISH

3.1. Jahon mamlakatlari etika qoidalarini mehmonxona xodimlari mehnat munosabatlarida qo'llash

Jahon mamlakatlarida har birining asrlar davomida shakllanib kelgan, hayot tarziga aylangan madaniyati, etiket qoidalarini, odatlari mavjud. Bir mamlakatda odatiy bo'lgan tartib, qoida, madaniyat ikkinchi mamlakat uchun begona, g'ayrioddiy yoki ziddiyatli bo'lishi mumkin.

Bitiruv malakaviy ishimda O'zbekiston uchun asosiy turistik oqimni tashkil etadigan jahon mamlakatlari xalqlarining madaniyati, etiket qoidalarini ko'rib chiqamiz.

Fransiya. Barchaga ma'lumki, aynan fransuzlar necha asrlar davomida moda va uslubda qonun yaratuvchi xalq hisoblanishadi. Fransuzlar - hissiyotli, temperamentli xalq. Ular biror kimsa yoki narsani muhokama qilishni xush ko'rishadi, lekin o'zlariga nisbatan tanqidni yoqtirishmaydi. Ishchan muhitda fransuzlar o'ta jiddiy va mas'uliyatli.

Etiket Fransiya milliy g'ururlardan biridir. SHuning uchun, barcha fransuzlar har qanday holatda ham o'zlarining xushmuomalaligi va madaniyatlilikini saqlab qolishadi. Fransuzlar insonlarning daromadiga qarab emas, balki uning xushmuomalaligi, quvnoqligini ko'proq qadrlashadi.

Kam tanish bo'lgan fransuzga uning ismi yoki familiyasi bilan murojaat qilish noto'g'ri, faqat o'zi ruxsat bersagina mumkin. Ungacha "mse/madam" deb murojaat qilish kerak. Salomlashganda ham "Bon jur, mse/madam!"- deyish ma'qul.

Fransuzlar ofitsiant, yuk tashuvchi, uyveysarlarga yaxshigina choychaqa berishadi. Ular jest, ya'ni qo'l harakatlaridan ko'p foydalanishadi, punktual emaslar.

Germaniya. Dunyoda Germaniya xalqining ya'ni nemislarning punktualligi, tartib-intizomligi, ratsionalligi haqida ko'pgina latifalar yozishgan. Nemis xalqi hamma joyda - ishda, kunlik hayotda, o'z fikrlarida haqiqatdan ham yuqoridagi

xislatlarning barchasi rioya qilishadi. Ular barcha qonunlar, instruksiyalar, tartiblar, milliy etiketga soʻzsiz rioya qilishadi. Koʻpgina nemis xonadonlarida hatto oila byudjetini yuritish uchun maxsus daftar ham tutishadi.

Ovqatlanish vaqtida nemislar biznesni umuman muhokama qilishmaydi. Ishchan masalalarni ovqatdan oldin yoki ovqatdan soʻng muhokama qilish kerak.

Biznes olamida nemislar oʻzlariga oʻxshagan punktual, masʼuliyatli, tartibli hamkorlar bilan ishlashni maʼqul koʻrishadi. SHartnomaga koʻrsatilgan barcha bandlar soʻzsiz bajarilishi kerak. SHuning uchun, kelishuv muddatlarini choʻzish, xizmatlar assortimentini notoʻgʻri koʻrsatish kabilarga yoʻl qoʻymaslik kerak.

Nemislar bilan belgilangan uchrashuvlarga kechikish hurmatsizlik alomatidir. Albatta kostyum kiyish shart(hatto issiq havoda), kostyum boʻlmasa, etiket qoidalari qoʻpol buzilgan hisoblanadi.

Nemislarning tarix, madaniyat, sanʼat, milliy anʼanalarga boʻlgan qiziqishlari katta. SHuning uchun, tashrif buyurgan mamlakatlarning barcha jabhalarini sinchkovlik bilan oʻrganib chiqishadi.

Angliya. Ingliz etiketi bu rasmiyatchilik va qattiqqoʻllik uygʻunligidir. Inglizlar xushmuomalali, sabr toqatli, bosiq xalq hisoblanishadi. Ular hech qachon nizoli vaziyatlarga borishmaydi. Suhbat chogʻida qoʻpol, baland ovozda, hissiyotli gapirish ham inglizlar etiketidan yiroqda, bahslashishni yomon koʻrishadi.

Ortiqcha maqtanib, boʻrtirib qoʻyish inglizlar uchun odatiy holdir. Haqiqiy ingliz xalqi omadsizlikdan, baxtsizlikdan nolimaydi, ogʻir vaziyatda yordam soʻramaydi. Ular haqiqiy vatanparvar. Oila va davlat anʼanalariga hurmat bilan qarashadi, barcha hayotiy voqealarga masʼuliyat bilan yondashadi. Kun tartibiga toʻliq rioya qilishadi, ovqat vaqtida hatto oʻz uyiga hech kim kechikmaydi. Ovqatlanish jarayonida stol priborlaridan joy-joyiga foydalanish zaruriy holdir.

Ingliz madaniyatiga koʻra “qoʻl berib” salomlashish notoʻgʻri hisoblanadi. Ular bilan tanishish, muloqotga kirishish juda qiyin.

Italiya. Hissiyotli, qiziqqon, temperamentli - bular hammasi italyan halqiga xos xislatlardir. Haqiqiy italyan istalgan mavzuda bahslashishi mumkin. Suhbat chogʻida qoʻllari bilan juda koʻp harakatlar amalga oshirishadi. Tartib-intizom,

punktuallik xislatlari italyanlarga unchalik to'g'ri kelmaydi. Uchrashuvga 15 daqiqalar kechikish ular uchun tabiiy holdek qabul qilinadi. Uchrashuv belgilanayotganda taxminiy vaqt aytiladi.

Italiyada ota-onaga bo'lgan hurmat cheksiz, ayniqsa onaga. Onaning gapini so'zsiz bajarish har bir o'g'ilning burchidir.

Italyanlar ochiq va quvnoq xalq. Yangiliklarga qiziquvchan, yangi madaniyat, an'analarga katta qiziqish bildirishadi.

Italyanlar hissiyotli xalq. Salomlashganda va xayrlashganda ikkita yuzdan o'pishadi. Italyanlarga "sinor/sinorita" deb murojaat qilish kerak. Ham o'zining kiyinishga, ham suhbatdoshning kiyimiga juda katta e'tibor berishadi.

Ispaniya. Ispanlar bilan hamkorlik qilishga to'g'ri kelganda "soatlarni solishtirib olish" maqsadga muvofiqdir. Kunning qizg'in vaqtida ya'ni soat 12-00dan 16-00 gacha ispanlar dam olishni ma'qul ko'rishadi. Ish yuzasidan tushliklarni ular soat 22-00 dan keyinga belgilashadi, soat 14-00 lar atrofida nonushta qilishadi. Ispanlar nonushtaga taklif etganda ikki marta rad etib (taklif faqat hurmat yuzasidan bo'ladi), uchinchi marotabaga rozilik bildirish kerak. Suhbat chog'ida ispanlar ko'p gapirishni hush ko'rishadi, ularning so'zini bo'lish hurmatsizlik sifatida qabul qilinishi mumkin.

AQSH. AQSH madaniyati bu eng avvalo ochiq, do'st sevar, tabassumli amerika xalqidir. AQSH etiket qoidalariga ko'ra "har bir kishiga har qanday holatda tabassum qil". AQSH turistlari bilan doimo tabassum qilib muloqot qilish kerak. Amerikaliklar hayotiy omadsizlikdan, baxtsizlikdan birovga nolishmaydi. Ular bilan do'stlashish juda oson, lekin AQSH etiketiga ko'ra hatto eng yaqin do'st ham ogohlantirmasdan turib do'stining uyiga tashrif buyurmaydi.

Suhbat chog'ida amerikaliklar ko'zga tik qarab, baland gapirishadi, ular suhbatdosh bilan eng avvalo nigohli muloqot o'rnatishga o'rganishgan.

AQSH liklar yolg'izlikni yomon ko'rishadi, shuning uchun ularing barchasi jamiyatning qandaydir bir ishi bilan band, a'zo bo'lishadi. Boshqa mamlakatlarda tashrif buyurganda "hamma narsa haqida hamma narsani bilish"ni xoxlashadi.

YAponiya. YApon madaniyati o'zigaxosligi bilan ajralib turadi. Bu mamlakatni "mehnatqiluvchilar" mamlakati deb atash mumkin. Butun dunyoda shaxsiy karera yoki obro'y uchun ishlashsa, yaponlar uchun mehmonxona obro'si va jamoa manfaatlari muhimroq turadi. YAponiyada mehnat jamoasida yaxshi ruhiy muhitni saqlashga katta e'tibor berishadi. Jamiyatda erkaklarning roli, o'ni ayollardan ustunroq.

YAponlar burchga sadoqat, tartib-intizom, kattalarga hurmat (ham yosh, ham lavozim jihatidan) kabi umummilliy xislatlari bilan faxrlanadilar. Rahbarlarga e'tiroz bildirish yapon etiketi uchun ziddir. YOshi, lavozimi katta bilan suhbatda yaponlar ko'zlarini pastga tushurishadi, bu ularga bo'lgan hurmat belgisidir. Qo'l silkitib, quchoqlashib, elkaga urib ko'rishishlar yapon madaniyatiga umuman xos emas. Ular hurmat yuzasidan engil ta'zim qilishadi va ularga javoban suhbatdosh ham ta'zim qilishi kerak. Bolalikdan yaponlarni sabr-toqatli, irodali qilib tarbilashadi. AQSH etiketi bilan o'xshash tomoni yaponlar ham doimo tabassum qilishadi, bu suhbatdoshga hurmat belgisidir. YAponlar suhbatdoshni uzoq vaqt, diqqat bilan eshitib o'tirishadi. YAponiyada hamkorlik aloqalarini o'rantish uchun vizitkalar bilan almashishadi. YAponlar uchun bu qariyb marosim hisoblanadi, vizitkani ular ikki qo'l bilan berishadi va olishadi. Vizitkani olgandan so'ng darrov cho'ntakka solish noto'g'ri, unga bir ko'z tashlab, ma'lumotlarini o'qib, qiziqish bildirish kerak. Bu vizitka bergan shaxsga nisbatan hurmat belgisidir.

Arab mamlakatlari. Arab mamlakatlari etiket qoidalariga islom dini odatlari ta'sir ko'rsatadi. Arablar qaerda bo'lmasin besh mahal namozlarini o'qishadi. Namoz vaqtida ularga halaqit bermasdan sharoit yaratib berish kerak bo'ladi (mehmonxonada, do'konda, metrolarda va sh.k.).

Arablar bilan suhbatni albatta o'zaro hol-ahvol so'rash bilan boshlash maqsadlidir. Suhbat chog'ida ular juda yaqin o'tirishadi. Oyoqni oyoq ustiga qo'yib o'tirish hurmatsizlik belgisidir. Arablar bilan suhbat jarayonida tanaffus uzoq cho'zilishi mumkin, bu ular uchun odatiy hol. Qo'l berib salomlashish zaruriy hisoblanadi, albatta o'ng qo'l bilan. Ayollarga teginish man' etiladi.

Arab mamlakatlarida achchiq, shakarsiz kofe ichish odatiy hisoblanadi. Arabalar stol priborlarisiz, o'ng qo'l bilan ovqatlanishadi, shuning uchun ovqatdan oldin va keyin qo'llarini yaxshilab yuvishadi.

3.2. «Registon» mehmonxonasida xodimlar faoliyati tahlili

Mehmonxona xo'jaligida xodimlar o'rtasida mehnat munosabatlarning to'g'ri tashkil etilishi mehmonxona faoliyatida samaradorlikka erishishning eng muhim omili bo'lib hisoblanadi. Agar mehmonxona xizmatlari xususiyatlarini tahlil qilsak, xizmatlar mijoz va ijro etuvchilarning o'zaro ta'siri natijasida tashkil topganligi sababli, mehmonxona xizmatlarini taklif etish jarayoni iste'mol bilan birga, parallel ravishda ro'y beradi. Demak, frontlayn menejmenti asosiy e'tiborni mijoz bilan bevosita munosabatga kirishadigan xodimlarga qaratishi kerak. Frontlayn - xizmatlar iste'molini qoniqtirish jarayonida, kam xarajatlar evaziga sezilarli natijalarga erishadigan muloqot zonasi xodimlarining hatti-harakatlari va tashqi ko'rinishi bo'yicha standartlar va jarayonlardan iboratdir. Rahbariyat ishchi-xodimlarga tegishli siyosatni joriy qilayotganda ushbu siyosat xizmatlar mazmunini yaratuvchi omil bo'lishini ham unutmasligi lozim. Tovar xarididan farqli ravishda, mehmonxona xizmatlari xaridini amalga oshirayotganda mijoz mehmonxona xodimi bilan bevosita munosabatda bo'ladi. Bizningcha, frontlayndagi xodim etikasi mijoz uchun taklif etilayotgan xizmatlarning sifat darajasi, xodimning madaniyatlilik darajasi haqida ham axborot beradi. Boshqacha qilib aytganda, ishchi kuchi menejmentida mijozlar bilan bevosita muloqot qiladigan xodimlarni tanlash jarayoni, joy-joyiga tayinlash, boshqarish, rag'batlantirish va nazorat qilish xaridorlar umidiga muvofiq kelishi kerak.

Mehmonxonalarda mehnat samaradorligini oshirish resursi frontlaynda joylashgan. Muloqot zonasi xodimi va mijoz o'rtasidagi aloqa individuumga bog'liq bo'lgan o'ta "nozik" masaladir, ya'ni u faqat o'rtacha statistik ko'rsatkich bilan tavsiflanadi. SHuning uchun, marketing bo'limi iste'molchilar fikrini doimo o'rganib borib, ularning tanlovlariga ta'sir ko'rsatuvchi omillarni aniqlashlari va xodimlar bo'yicha menejerlar (NR) bilan hamkorlikda korxonaning yagona

boshqaruv tizimini yaratishlari kerak. Ammo, korxonada “musht qoidasi” ham amal qiladi. Unga ko‘ra “yomon ishlayotgan xodimlarning 10 %ni doimo yangilab turish zarur, shundagina frontlayn sifati yaxshilanadi”.³

Endi «Registon» mehmonxonasida xodimlarining tarkibiy ko‘rsatkichlarini ko‘rib chiqamiz:

3.1-jadval

№	Ko‘rsatkichlar mazmuni	ko‘rsatkichlar
1.	Korxonada xodimlarning umumiy soni, kishi	32
2.	O‘rtacha yosh, yosh	29
3.	O‘rtacha ish staji, yil - jami - ushbu korxonada	7 2,5
4.	Ma’lumot darajasi, % - oliy - o‘rta maxsus	65 % 35 %
5.	Yil davomida o‘rtacha kadrlar qo‘nimsizligi, %	10 %
6	Xodimlarning ishdan qoniqish darajasi, %	75 %

Jadvaldagi ma’lumotlardan ko‘rinib turibdiki, “Registon” mehmonxonasining asosiy xodimlar kontingenti yosh kadrlardan tashkil topgan bo‘lib atigi 2,5 yil ushbu mehmonxonada faoliyat yuritadi. Bu ko‘rsatkichlar mehmonxonada mehnat munosabatlari etikasini shakllantirishda xavf tug‘dirishi mumkin, chunki mehmonxonada haligacha “mustahkam, ahil” jamoa shakllanmagan. Xodimlarning ishdan qoniqish darajasi ham past, ya’ni 75 %. Ushbu jamoani jipslashtirishda mehmonxona rahbariyati o‘ziga xos mehnat munosabatlarini(korporativ madaniyatni) shakllantirishi kerak deb o‘ylaymiz.

Buning uchun 3.2 - jadvaldagi ma’lumotlarga e’tibor qaratish zarur bo‘ladi.

³ Вэрэш З. Аудит на фронтлайне-дизайн исследования, обосновывающего действенный менеджмент // Маркетинг. - 2004. - №5. - 68-75 с.

**«Registon» mehmonxonasida xodimlarning mehnat munosabatlarini
shakllantirish mazmuni⁴**

№	Mehnatni sifat tavsiflari bo'yicha guruhlash	Guruhning mazmuni
1.	Faoliyatning vazifasi va tavsifi	Korxona va uning bo'limlarida maqsad va vazifalarning aniq qo'yilganligi, korxonada ijtimoiy dasturlarining bajarilishi
2.	Rahbariyat bilan munosabat	Hamjihatlikda ishlash, shaxsga nisbatan hurmatning mavjudligi
3.	Jamoa bilan munosabat	Masalani hamjihatlikda hal qilish
4.	Ish haqi	Ish haqi me'yori har bir xodimning muvaffaqiyatlariga bog'liqligi, mukofotlar tizimi tashkil etilganligi
5.	Tashkiliy-boshqaruv madaniyat	Har bir xodim uchun qulay ish joyi va ish mazmunining aniqligi
6.	Kommunikativ muhit	Boshqaruv jarayoniga jalb qilish, xodimlarni rag'batlantirish, trening dasturlar o'tkazishning yaxshi yo'lga qo'yilganligi
7.	Imij	Turizm xizmatlari bozorida uzoq muddat nizolarsiz faoliyat ko'rsatish, yaxshi obro'yga ega bo'lish
8.	Malaka oshirish va o'qitish	Malaka oshirish va ma'lumotga ega bo'lish uchun mablag'lar ajratilishi
9.	Ish joyida barqaror o'rnashish	Korxona ichida lavozim bo'yicha ko'tarilish imkoniyati, bandlik masalasining hal etilganligi
10.	Ish shakli	Vakolatlarning taqsimlanishi, bo'limlarda ishning to'g'ri taqsimlanganligi
11.	Ish joyi va transport masalasi	SHaxsiy avtomobildan foydalanganligi uchun imtiyozlar, transport xarajatlarini to'lash yo'lga qo'yilganligi
12.	Ish vaqti rejimi	Qulay ish grafigi, ortiqcha ishlaganlarni rag'batlantirish, ustamalarning belgilanganligi

Barcha xizmatlar sohasi kabi mehmonxonalarda ham xodimlar taklif etilayotgan xizmatlarning asosiy tarkibiy elementi bo'ladi. Shunday ekan, xodimlarning jamoadagi mehnat munosabatlari yaxshi yo'lga qo'yilsa, ularda ishdan qoniqishi darajasi va unumdorligi oshadi. Bu jarayon esa mehmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirishga olib keladi. 3.3-jadvalda

⁴ Амриддинова Р.С. “Меҳнат ресурсларини бошқариш асосида туризм хизматларининг рақобатбардошлигини ошириш йўллари(Самарқанд вилояти туризм корхоналари мисолида)” Номз.дисс. Самарқанд, СамИСИ, 2012й.

xodimlarning xizmatlar raqobatbardoshligi ko'rsatkichlariga ta'sirini ko'rib chiqamiz:

3.3-jadval

**Mehmonxona xizmatlari raqobatbardoshligi ko'rsatkichlariga
xodimlarning ta'siri**

Ko'rsatkich-lar	Raqobatbardoshlik ko'rsatkichlarining mazmuni	Xodimlarning xizmatlar raqobatbardoshligi ko'rsatkichlariga ta'siri
Iqtisodiy	Xizmatlarning iste'mol narxi, qiymatida namoyon bo'ladi.	Turistlar segmentiga qarab xodimlar xizmatlar narxini o'zgartirishlari, bo-nuslar va chegirmalarga urg'u berib xiz-matlar sotuvini yaxshilashlari mumkin.
Tashkiliy	Xizmatlarning taklif etish sha-roitlarini tav-siflaydi.	Xodimlar o'zlarining mas'uliyat-liligi, tashkilotchiligi, tashabbus-korligi bilan turistlarga xizmatlarni taqdim etish jarayonini tezlashtirishi, servis darajasini oshirishi mumkin.
Tasnifiy	Xizmatlarning ma'lum bir turga man-subligini bildiradi.	Xodimlar turizm korxonasining tas-nifiy xususiyatlariga mos keladigan xizmatlar darajasini ta'minlashlari mumkin.
Me'yoriy	Xizmatlarning standartlar, qoida-larga muvofiqli-gini ko'rsatadi.	Xodimlar xizmat ko'rsatish sohasi bo'yicha qabul qilingan me'yorlar, qoida-larga amal qilgan holda, turistlar ehtiyojlarini qondirishlari mumkin.
Konstruk-tiv	Xizmatlarning tex-nik ustunliklari-ni namoyish etadi.	Xodimlar taklif etiladigan xizmat-larning ustunlik jihatlariga urg'u be-rib, uni turist uchun jozibador qilib ko'rsatishi mumkin.
Ijtimoiy	Xizmatlarning shaxsiy, ijtimoiy guruh va umuman jamiyatning o'ziga xosligiga muvofiqligini ko'rsatadi.	Xodimlar xizmatlarni taklif etish jarayonida uni shaxsga, ijtimoiy guruhga va umuman jamiyatning o'ziga xosligiga muvofiqligini ta'minlash-lari mumkin.
Ergonomik	Xizmatlarning in-son organizmi va ruhiyati xossala-riga muvofiqligi-ni ko'rsatadi.	Xodimlar turistlarning birlamchi ehtiyojlaridan kelib chiqqan holda tak-lif etiladigan xizmatlarning xavfsiz-ligini, qulayligini va boshqa ji-hatlar bilan inson organizmi va ru-hiyati xossalariga muvofiqligini ta'minlashlari mumkin.

Demak, mehmonxona rahbariyati mehmonxonada xodimlarning mehnat munosabatlari etikasini tashkil etish bo'yicha uzluksiz tadbirlarni amalga oshirishi zarur bo'ladi. Mehnat munosabatlari yaxshi yo'lga qo'yilgan mehmonxonalargina xizmatlar sifatiga va raqobatbardoshligiga erishishi mumkin.

3.3. Mexmonxona xo'jaligini rivojlantirishda xayot xavfsizligi masalalari.

Turizmدا turistlarning hayoti xavfsizligini ta'minlash eng muhim, davlat ahamiyatiga molik masala hisoblanadi. Hozirgacha turizmning rivojlanishiga quyidagi omillar asosiy ta'sirlarni hosil qiladi. Mazkur asosiy omillarni 2 guruhga bo'lishimiz mumkin:

I – guruh – «Statistik omillar» - bu omillar vaqt o'tishi bilan o'z ahamiyatini yo'qotmaydi, saqlab turadi. Bu guruhga tabiiy iqlim omillari, geografik omillar, madaniy – tarixiy omillar kiradi.

II – guruh – «Dinamik omillar» - Bu guruhga quyidagi omillar kiritilgan.

1. Siyosiy omillar
2. Ijtimoiy – demografik omillar
3. Iqtisodiy – moliyaviy omillar
4. Moddiy texnik omillar

Savol kelib chiqadi: Turizm rivojlanishidagi qayd qilingan II– guruh omillarning mavzuga nima aloqadorligi bor?

Turistlarning hayoti xavfsizligini ta'minlash O'zbekistonda turizmni tashkil qilish va rivojlantirish sohasidagi dastlabki qonunlarda alohida modda bilan belgilangan. Ana shunday dastlabki qonun – O'zbekiston Respublikasining «Turizm to'g'risida»gi qonuni hisoblanadi. Bu qonun 20-avgust 1999 yilda qabul qilingan bo'lib qonundagi 18.19.20 moddalar turistlarning hayoti xavfsizligini ta'minlashdagi chora – tadbirlar tizimini yaratishga asos bo'ladi.

Marshrutdagi transport xizmatlarida turistlarning hayoti xavfsizligini ta'minlash. Turizm marshrutdagi eng ma'suliyatli xizmatlar bu – transport vositalarining xizmatlari hisoblanadi. Turistik marshrutga transport xillari

marshrut yo'llarini, ekskursiyalarni, yo'lining holati (avtomagistral, tosh yo'l, shosse, mahalliy yo'l va hakoza) bo'yicha tanlanadi.

SHaharlararo o'tkaziladigan turistlik marshrutlarda transport xillarini tanlash muammo emas. Bunday marshrutda transport turlari turistlarning soniga qarab (engil avtomobil, mikroavtobus, avtobus va boshqalar) tanlanadi. Turmarshrutga olingan avtotransport turi albatta DAN tashkilotidan texnik ko'rikdan o'tgan bo'lishi, tozaligi, sozligi, shuningdek, haydovchi haqida tavsifnoma, uning hujjatlari, ish tajribasi bilan tanishiladi va yo'ldagi tezlik va to'xtash joylari, harakatlanish faqat turistlik marshrut rahbari ruxsati bilan amalga oshirilishi haqida kelishilib olinadi.

Turistik marshrut davomida turistlarning transportni o'zboshimchalik bilan to'xtatishlariga ruxsat berilmaydi. Qayd qilganimizdek, transportni yo'lda to'xtatish turmarshrut rahbari ruxsati bilan amalga oshiriladi. Marshrut davomida turistlarning transport ichida, salonida ozodalikni, tartib – intizomni saqlash, transport derazalaridan har xil narsalarni tashlamaslik, qo'lni, boshni, gavgdani derazalardan chiqarmaslik va hakoza bo'yicha marshrut rahbari o'ta xushmuomilalik bilan turistlarga murojaat qilishi ham zaruriy axborotlardan hisoblanadi.

SHuningdek, marshrut davomida transport salonida gaz va boshqa yoqimsiz hidlarning kelib chiqishiga yo'l qo'yimaslikda ham haydovchi marshrut boshlanishidan oldin ogohlantiriladi. Turistik marshrutga transportni ajratgan tashkilotning adresi, telefonlari, rahbarlari haqidagi ma'lumotlar marshrut rahbarida bo'lishi shart.

Turistik marshrutdagi joylashtirish xizmatlarida hayot xavfsizligini ta'minlash. Marshrut shaharlarda, tumanlar markazlaridagi turistlik resurslarga uyushtirilsa turistlarni joylashtirish muammo emas chunki, ular marshrutgacha mehmonxonalarda joylashgan bo'lishadi.

Marshrut shaharlardan uzoq bo'lganda yoki marshrut rejasi bo'yicha tunashga to'g'ri kelganida xavfsizlik tadbirlari ko'riladi. Ayniqsa, mahalliy aholi

uyalarida bir kunlik tunash sharoitlari turistlarga to'liq tanishtirilishi, tushuntirilishi lozim.

Agar turistlar turistlik lager binolarida joylashtirilganda xavfsizlik holatlarini batafsil tushuntirishga hojat yo'q. Chunki, yangi joylashtirilgan turistlar ulardan oldin kelib joylashgan turistlar bilan birga yashayverishadi. Agar turistlar palatkalarda tunaydigan bo'lsa, albatda yig'ma karovatlar, yig'ma stol-stullar, toza choyshablar tayyorlanishi lozim bo'ladi.

Dala sharoitida qurilgan palatkali tunash sharoitlarida palatkalar ichi, atrof maydon to'liq turistlar etib kelguncha tozalanib, tartibga keltirilishi zarur. Palatkalarni joylashtirishda iloji boricha ochiq sayhonlik, yoki o'tloqzorlar tanlanishi maqsadga muvofiq. Qalin o'suvchi o'tzor, pichanzorlarda hashorotlar ko'p bo'lganligidan bunday joylarda ilon, chayon, qoraqurt, falanga, ari kabi chaquvchi hashorotlar turistlarning hayotga xavf solishi mumkin.

Turistik marshrutda yoz oylari dalada tunashni hohlovchi turistlarga havoda-uxlash uchun maxsus ko'rpachalar berilishi lozim. Bu usulda tunash ekspeditsiya usuli ham deyiladi. Bunday sharoitda maxsus ko'rpachalarda mashinalar bortida, balandliklarda bemalol tunash mumkin.

Marshrutdagi ovqatlantirish xizmatlarida hayot xavfsizligini ta'minlash. Marshrut shahar ichida yoki bir-biriga yaqin tumanlarda, shaharlardan o'tganidan turistlarni ovqatlantirish muammo emas. Turistlarni turistlik marshrut davomida ovqatlantirish xillari «Turistik marshrutdagi xizmatlar» mavzusida keltirildi.

Marshrutdagi ovqatlantirish xizmatlarida turist hayotiga xavf soluvchi vaziyatlar, holatlar aksariyat hollarda ekologik marshrutlarda yoki shaharlar tashqarisidagi marshrutlarda yuz berishi mumkin. Lekin e'tibor berilsa, turistlarni ovqatlantirishda turist ovqatlanadigan barcha mavsumlarda va barcha harakatlanishning geografik makonlarida hayotga xavf soluvchi vaziyatlar yuz berishi mumkin.

Birinchidan, mavsumlarda turistlarni ovqatlantirishda jiddiy ehtiyot choralarini ko'rish talab qilinadi. Mavsumlarda turistlarni ovqatlantirishda dastlab

may-iyun oylarida pishib etiladigan mevalar (qulupnay, gilos, olma, anjir, tut) ni turist dasturxoniga tortishda me'yordan oshirmaslik zarur (hatto turist talab qilganda ham).

Kuzatuvlardan ma'lumki, tropik mintaqalardan, Evropa davlatlaridan keladigan turistlar bizning vatanimizda pishib etiladigan mevalarning vitaminligining yuqoriligi (kaloriyaligidan) sababli ko'proq xush ko'rib iste'mol qilishadi. Bunday holatlarda qayd qilingan mamlakatlardan kelgan turistlarda qon bosimi birdaniga ko'tarilib ketishi ko'plab kuzatilgan.

Ikkinchidan, yoz mavsumining baland haroratliligidan turistlarni suv bilan ta'minlashda ham ko'ngilsiz hodisalar yuz berishi hollari ham kuzatilgan (suv kranlaridan olib berish, muzlatgichlardan olib berish va hakoza).

Uchinchidan, turistlarni milliy taomlarimiz bilan ovqatlantirishda ham ehtiyotlik choralarini ko'rish lozim bo'ladi (2-3 xil ovqat berish, yog'li ovqatlar berish va hako..).

To'rtinchidan, turistlar marshrut davomida mahalliy aholi hayotini o'rganishda, qiziqishlarida xalqimizning o'ta mehmondo'stligi tufayli turistlarni uylariga, bir piyola choyga taklif qilishadi. Ana shunday uchrashuvlar ayniqsa, ekologik turizm marshrutlarini o'tkazishda ko'p uchraydi. Bunday uchrashuvlarda ba'zida spirtli ichimliklar, sifatsiz suvlar (buloqlardan, daryolardan, ariqlardan olingan) ham turistlarda oshqozon ichak faoliyatlarining buzilishiga olib kelishi mumkin.

Turistik marshrut rahbari va ovqatlantirishni bajaruvchilar turistlarni ovqatlantirishda ularning sog'ligiga zarar etkazuvchi mahalliy manbalarni juda yaxshi bilishlari lozim bo'ladi. Turistlarni ovqatlantirishda oziq-ovqat mahsulotlarining, idish-tovoqlarning va ovqatlanadigan joylarning ekologik jihatlardan toza bo'lishiga jiddiy e'tibor berishlari talab qilinadi.

Ekskursiya xizmatlarida turistlarning hayoti xavfsizligini ta'minlash. Turizm marshrutlaridagi ekskursiyalarda turistlarning hayotiga xavf soluvchi vaziyatlar transport xizmatlarida, dam olish xizmatlarida, sayrlarda va ovqatlanish xizmatlarida ham yuz berishi mumkin. Chunki, marshrutlardagi ekskursiyalarda

ham turistik marshrutlardagi barcha xizmatlar ko'rsatiladi. Ayniqsa ekoturizm marshrutlaridagi (tog'larda, suv havzalarida, daralardagi so'qmoqlarda va hakoza...) ekskursiyalarda harakatlanishdagi xavfsizlik oldindan ta'minlanishi zarur.

Turistlarni tog' so'qmoqlarida tabiat bilan tanishtirish ekskursiyalarida ehtiyotlik choralariga, tartib-intizomga rioya qilish kerak. Chunki, bunday sharoitda turistlar surinib, pastliklarga tushib ketishi yoki oldinda ketayotgan turistlarning noto'g'ri harakatlaridan pastda kelayotganlar ustiga toshlar yumalab ketishi hollari yuz berishi mumkin.

Ekskursiyalar o'tkazish davrida (ekoturizm ekskursiyalarida) tabiatning so'lim joylarida dam olish istagi paydo bo'lgan hollarda, turistlarni qisqa muddatli ovqatlantirishda tushonka, kolbasa, brinza yoki oldindan pishirilgan ovqatlarning toza saqlanganligi, sifati tekshirilgandan keyin foydalanishi lozim. Ichimliklar albatda termosda choy, gazlangan suv o'z idishlarida saqlanishi kerak.

Turistik marshrutni o'tkazishda turistlarning hayoti xavfsizligini ta'minlashda eng ishonchli vositalar bo'lishi tibbiyot markazlari va ularning bo'limlari bilan doimiy telefon aloqalarning mavjud bo'lishligi marshrut rahbari uchun ma'suliyatli, majburiy vazifa bo'lishligi talab qilinadi. Ikkinchidan, marshrut rahbari marshrutga yaqin bo'lgan va atroflardagi tibbiy yordam ko'rsatish punktlari joylashgan manzillarni juda yaxshi bilishlari kerak. Uchinchidan, marshrut davomida tibbiyot dorilar qutichalari (aptechkalar) bo'lishligi ham marshrut hujjatlarida rasmiylashtirilishi talab qilinadi.

Turistik marshrutlarda turistlarning hayoti xavfsizligini ta'minlashdagi birinchi chora-tadbirlar bu- marshrut boshlanishida turistlarga marshrutda tartib-intizomning saqlanishi, xavfli vaziyatlar yuzaga kelishidan ehtiyot bo'lish haqida qisqacha tushuntirish ishlari o'tkazilishi va bu haqda marshrut axborotnomasida alohida qaydlar bo'lishini amalga oshirishdir.

Turistik marshrutlarda turistlarning birortasi bilan ko'ngilsiz, hayotiga xavf soluvchi voqealar yuz berganda tezkor usullarda bunday voqealarni bartaraf etish chora-tadbirlari ko'riladi. Agar bunday voqealarga marshrut tashkilotchilari

aybdor bo'lishsa uzr so'rashni turistik tashkilot rahbari bajaradi. Marshrut tugagandan keyin yuz bergan voqea turistik firma jamoasi ishtirokida muhokama qilinib tegishli qarorlar qabul qilinishi kerak.

Turistlarning hayotiga xavf soluvchi omillar, vaziyatlar, ob'ektlar, holatlar haqida so'z yuritganda e'tibor berish lozimki, turist mehmonxonaga kelib joylashgandan keyin o'ziga xos xususiyatlarga ega bo'lgan marshrutda bo'ladi. U yoki ular (turistlar) hohishi bo'yicha mehmonxona yaqinida joylashgan ob'ektlarga (parklarga, ko'chalarga, binolarga, markazlarga va hako...) qisqa muddatli sayrlarga chiqishi ham marshrut sxemasida bo'ladi va bu yurishlar, tanishishlarda ham turistlarni albatda marshrut rahbari (turoperator boshlab yuradi). SHuning uchun ham turistlarning hayotiga xavf soluvchi holatlar, omillarni marshrut rahbari (turfirma xodimlari) juda yaxshi bilib olishlari zarur bo'ladi.

Turistlarning hayotiga xavf soluvchi omillar quyidagicha ta'riflanadi:

1. Zararli omillar.

- jarohat olish xavfi;
- yong'inda qolib ketish xavfi;
- biologik ta'sir qilish xavfi (atrof - muhit);
- ruhiy-jismoniy yuklama olish;
- nurlanish xavfi;
- kimyoviy zararlanish xavfi;
- tutundan va gazdan zaharlanish xavfi;
- turistning tavakkalchasiga harakatlanishidan kelib chiqadigan xavflar.

2. Biologik omillar.

- mikroorganizmlar (mikroblar)dan zararlanish xavfi (oshqozon-ichak faoliyatining buzilishi);
- zaharli o'simliklardan zaharlanish xavfi;
- zaharli sudralib yuruvchilar (ilonlar, hashorotlar), hashorotlar (chayon, qoraqurt, ari) dan zaharlanish xavfi;

- yuqumli kasalliklar tashuvchi yovvoyi va xonaki hayvonlar, parrandalardan har xil kasalliklarni yuqtirish xavfli;
- allergiya va boshqa kasalliklarni chaqiruvchi o'simlikzor, o'tloqzor va o'rmonzorlarda ushbu kasalliklarni yuqtirish xavfi;
- mevalar, sabzavotlardan zaharlanish xavfi.

3. Kutilmagan omillar.

- turistlar joylashtirilgan joylarda tabiatning favquloddagi hodisalari (suv toshqini, qor ko'chishi, ob-havoning keskin o'zgarishi va hokazolar)dan kelib chiqadigan xavflar;

turistlar joylashgan joylardagi aholi, jamoatchilikdagi tartib-intizomning bo'shligidan kelib chiqadigan xavflar.

XULOSA

Ishni shakllantirishda adabiyotlarni o'rganish, kuzatuv tadqiqotlari, malakaviy amaliyot davrida to'plangan ma'lumotlarining tahlili natijalari bo'yicha quyidagi xulosalar ishlab chiqildi:

Mehmonxona turizm infratuzilmasining asosiy bo'g'ini hisoblanadi. Mehmonxona xizmat ko'rsatish jarayonida mehmonlar talabini qondirish, ular uchun vaqtinchalik boshpana berish, foyda olish maqsadida barpo etilgan ob'ekt tushuniladi. Mehmonxonalarga xodimlar o'z kasbi bo'yicha birlashadi.

Mehmonxona xodimlarining xizmat ko'rsatishdagi etikasi uning maqsadlariga erishishga qanchalik yaqin bo'lsa, ular ishining samaradorligi, inson resurslaridan foydalanish samaradorligi shunchalik yuqori bo'ladi.

Insonlar o'rtasidagi munosabat qoidalarining asosini so'zlar, ovoz ohangi, bir-birlariga qarab boqish va imo-ishoralar tashkil qiladi. Ular maxsus adabiyotlarda insoniy munosabat vositalari yoki belgisi deb nomlanadi. Insonlarning bir-birlariga qarab-boqishi, so'zlarni tanlab ishlatishi va talaffuz qilish ohangiga qarab ular to'g'risida juda ham ko'p narsani bilib olish mumkin.

Mehnatni muhofaza qilishni davlat tomonidan boshqarishni O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi amalga oshiradi.

Xorijlik turistlarni kutib olishda mehmondo'stlik ko'rsatish kerak, ammo bu munosib ravishda o'z mamlakati urf-odatlari, ahloq-odob qoidalari hurmat qilingan holda namoyon etilishi zarur.

Har bir jamiyat o'zining urf-odatlari, rasm-rusumlari va ramzlari dunyosida yashaydi. Bugungi kunda ham ba'zi millat va elatlar salomlashishning biz uchun an'anaviy bo'lmagan shakllaridan foydanishadi.

Muomala qilish qoidalariga rioya qiladigan va muomala vositalaridan to'g'ri foydalanadigan, o'ziga bo'yso'nadigan kishilarni va boshqalarni hurmat qiladigan yuqori madaniyatli mutaxassis rahbarligida ishlash xodimlarning o'z burchlariga e'tiqod bilan qarash tuyg'ularini shakllantiradi, kasbiga bo'lgan g'ururini yana ham oshiradi, chunki bunday rahbar tomonidan boshqarilayotgan jamoada har bir xodimning o'z ishiga ijodiy yondashishiga, ularning sog'lig'iga, mehnat

unumdorligiga va xizmat sifatining oshishiga ijobiy ta'sir ko'rsatuvchi muhit vujudga keladi.

Barcha xizmatlar sohasi kabi mehmonxonalarda ham xodimlar taklif etilayotgan xizmatlarning asosiy tarkibiy elementi bo'ladi. SHunday ekan, xodimlarning jamoadagi mehnat munosabatlari yaxshi yo'lga qo'yilsa, ularda ishdan qoniqishi darajasi va unumdorligi oshadi. Bu jarayon esa mehmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirishga olib keladi.

Jahon mamlakatlarida har birining asrlar davomida shakllanib kelgan, hayot tarziga aylangan madaniyati, etiket qoidalari, odatlari mavjud. Bir mamlakatda odatiy bo'lgan tartib, qoida, madaniyat ikkinchi mamlakat uchun begona, g'ayrioddiy yoki ziddiyatli bo'lishi mumkin.

TAKLIFLAR

Bitiruv malakaviy ishining natijalari va xulosalaridan quyidagi tavsiyalar ishlab chiqildi:

- O‘zimizning milliy an‘analarimiz, odatlarimizga asoslangan “o‘zbekona etika” tushunchasini shakllantirish;
- Mehmonxona va boshqa xizmat ko‘rsatish korxonalarida mehnat munosabatlari etikasini(korporativ madaniyatni) shakllantirish;
- Mehmonxona va boshqa xizmat ko‘rsatish korxonalarida xodimlarni rag‘batlantirish mexanizmini takomillashtirish;
- Jahon amaliyotida ma’lum va keng qo‘llaniladigan etiket qoidalarini o‘rgatish maqsadida mehmonxona va boshqa xizmat ko‘rsatish korxonalarida trening darslarini tashkil etish.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Karimov I. A. O'zbekiston XXI asrga intilmoqda. – T., 2000. – B. 34.
2. O'zbekiston Respublikasining “Turizm to'g'risida”gi Qonuni // Xalq so'zi. 1999. - 20 avgust.
3. Abdurahmonov Q.H. va boshqalar. Personalni boshqarish: Darslik. - T.: O'qituvchi, 2008.
4. Agamirova E.V. Upravlenie personalom v turizme i gostinichno-restorannom biznese. Uchebnoe posobie. - M. Dashkov i K, 2006.
5. Alieva M.T., Salimova B.X. “Mehmonxona menejmenti”. Toshkent, 2008.
6. Amriddinova R.S. “Mehnat resurslarini boshqarish asosida turizm xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirish yo'llari(Samarqand viloyati turizm korxonalari misolida)”// I.f.n. ilmiy darajasini olish uchun dissertatsiya. - S.: SamISI, 2012.
7. Karyakin A.M. Upravlenie personalom: Elektronnoe uchebnoe posobie. 3-ya redaksiya. Ivan.gos.ener.un-t. - Ivanovo, 2005.
8. SHarifxo'jaev M., Abdullaev YO. Menejment: Darslik. - T.: O'qituvchi, 2001.
9. T.Xudayshukurov. Kasbiy etika va etiket / Ma'ruzalar matni. – Samarqand. SamISI, 2005.
10. I.S. Tuxliyev, R.Hayitboyev, B.Sh.Safarov, G.R.Tursunova “Turizm asoslari”. Darslik. T.: “Fan va texnologiya”, 2014 y.
11. M.Sharifxo'jayev, Yo.Abdullayev “Menejment” darslik. T.: “O'qituvchi” 2001 yil.
12. R.M.Yaxyayev “Mehmonxonalarda hizmat ko'rsatishni tashkillashtirish” fanidan Ma'ruza matnlari Toshkent - 2005.
13. N.T.Tuxliev, T.Abdullaeva Menejment i organizatsiya biznesa v turizme O'zbekistana. - T.: «O'zbekiston milliy ensiklopediyasi», 2006 g.
14. B.X.Salimova, M.T.Aliyeva “Mehmonxona menejmenti”darslik. T.: 2005 y.
15. S.Safaeva “Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish”, o'quv qo'llanma. T.: TDIU 2011y.
16. M.T.Aliyeva “Mehmonxona xo'jaligi menejmenti” ma'ruza matnlari. T.: 2011.
17. «Turizm infratuzilmasini rivojlantirishning metodologik, uslubiy asoslarini takomillashtirish». Xalqaro ilmiy-amaliy anjuman materiallari. SamISI, 2014.
18. «Turizm xizmatlar bozorini rivojlantirish istiqbollari». Respublika ilmiy-amaliy anjuman materiallari. SamISI, 2014.
19. Internet saytlari:
<http://www.tourism.uz/>
<http://www.tour.uz/>