

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«Сервис ва туризм» факультети

«Халқаро туризм ва туризм сервиси» кафедраси

«Химояга тавсия этилди»
“Халқаро туризм ва туризм
сервиси” кафедраси мудири,
и.ф.н. Р.С.Амриддинова

Баённома № 10 2014 й. 26 май

**5811700 - «Туризм ва меҳмонхона хўжалиги сервиси»
*таълим йўналиши***

**ТМС-110 гуруҳ талабаси Аманова Сурайёнинг
“Самарқанд вилоятида меҳмондўстлик хизматларини
ривожлантириш истиқболлари” мавзусидаги**

БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ ИШИ

Илмий раҳбар катта ўқитувчи Турсунова Г.Р.

САМАРҚАНД – 2014

МУНДАРИЖА

	Кириш.....	3
I-БОБ.	ТУРИЗМ СОҲАСИДА МЕҲМОНДЎСТЛИК ХИЗМАТЛАРИНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ	
1.1.	Меҳмондўстлик хизмати тушунчаси	7
1.2.	Сифатли хизмат кўрсатиш меҳмондўстликнинг муҳим элементи сифатида.....	11
1.3.	Туризм соҳасида туристлар ҳаёти хавфсизлигини таъминла масалалари	14
II-БОБ.	САМАРҚАНД ВИЛОЯТИДА МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИНИНГ РИВОЖЛАНИШИ ТАҲЛИЛИ	
2.1.	Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатининг ўзига хос хусусиятлари.....	18
2.2.	Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатига таъсир этувчи омиллар.....	32
2.3.	Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини ошириш имкониятлари	39
III- БОБ.	САМАРҚАНД ВИЛОЯТИДА ОВҚАТЛАНТИРИШ ХИЗМАТЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ	
3.1.	Туризм соҳасида овқатланиш корхоналарининг аҳамияти.....	50
3.2.	Овқатланиш корхоналарида кўрсатиладиган хизмат турлари	56
	Хулоса.....	68
	Тавсиялар.....	70
	Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	71

Кириш

Бозор муносабатлари шароитида ва айниқса бозорга ўтиш даврида туризм иқтисодиётнинг энг динамик соҳаларидан бири ҳисобланади. Унинг тез суръатларда ўсиши, катта ҳажмдаги валюта тушумлари иқтисодиётнинг турли соҳаларига фаол таъсир кўрсатади. Бу эса туризм саноатининг шаклланишига имкон беради. Туризм соҳаси ҳисобига жаҳон ялпи маҳсулотининг 6% и, инвестицияларнинг 7%и, ҳар 16 иш ўрнининг биттаси тўғри келади.

Ушбу масала бўйича адабиётлар орасида хорижий муаллифларнинг ишлари асосий кўпчиликни ташкил этади. Ғарб давлатларида меҳмонхона корхоналарини бошқариш бўйича кўп йиллик тажриба йиғилган. Меҳмонхона саноати корхоналари фаолиятини хориж тажрибасини ўрганиш, шубҳасиз, меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашда катта рол ўйнайди. Хизматчилар меҳмонлар томонидан замонавий хизмат даражасига қандай талаб қўйилиши ҳақида тасаввурга эга бўлмаса улардан мижозларга юқори даражада хизмат кўрсатишларини талаб қилиш жуда қийин.

Ўзбекистонда ва айниқса Самарқанд вилоятида меҳмондўстлик хизматлари ўзига хос шароитларда фаолият кўрсатаётганлигини эътиборга олиш керак. Бугунги кунда бизга Ўзбекистон шароитларига жавоб берувчи меҳмондўстлик саноати миллий модели яратиш бўйича таклифлар киритилган миллий тадқиқотлар керак.

Ушбу ишнинг **долзарблиги** ҳозирги бозор иқтисодиётига ўтиш шароитларида Самарқанд вилоятида меҳмондўстлик хизматларини такомиллаштириш, энг яхши бошқарув қарорларини қабул қилиш, бошқарувни такомиллаштириш зарурияти билан боғлиқ.

Битирув малакавий ишнинг ўрганилганлик даражаси. Хизмат кўрсатиш соҳаси субъектлари фаолияти, уларнинг самарадорлигини ошириш муаммолари, меҳмондўстлик ва хизматлар турлари бўйича чет эллик

иқтисодчи олимлардан Б.С. Сенин, Г.А. Папирян ва Ж.Уокерлар томонидан тадқиқ қилинган.

Мустақиллик йилларида мамлакатимиз олимлари томонидан ҳам меҳмонхона хизматлари масалалари бўйича қатор илмий изланишлар олиб борилди. Жумладан, А.Холиқулов, Р.С. Амриддиноваларнинг бу борада олиб борган тадқиқотларини алоҳида таъкидлаб ўтиш лозим. Лекин илмий адабиётлар таҳлили шуни кўрсатадики, меҳмонхона хўжалиги ва улардаги асосий ва қўшимча хизматлар миллий хусусиятларимиздан келиб чиққан ҳолда тўлиқ тадқиқ этилмаган.

Битирув малакавий ишнинг мақсади. Туристларга хизмат кўрсатишда меҳмонхонадўстлик хизматларини такомиллаштириш бўйича илмий-назарий таклифлар ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Битирув малакавий ишнинг вазифалари қуйидагилардан иборат:

- Меҳмондўстлик хизмати тушунчасини очиб бериш;
- Сифатли хизмат кўрсатиш меҳмондўстликнинг муҳим элементларини таҳлил қилиш;
- Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатининг ўзига хос хусусиятлари очиб бериш;
- Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатига таъсир этувчи омилларни ўрганиш;
- Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини ошириш имкониятларини таҳлил қилиш;
- Туризм соҳасида овқатланиш корхоналарининг аҳамиятини аниқлаш;
- Овқатланиш корхоналарида кўрсатиладиган хизмат турларини таҳлил қилиш.

Битирув малакавий ишнинг объекти. Самарқанд вилоятидаги барча туристик фирмалар, меҳмонхоналар ва овқатлантириш корхоналари тадқиқот объектлари ҳисобланади.

Битирув малакавий ишнинг предмети туризм соҳасини ривожлантиришда меҳмонхона, жойлаштириш воситаларида кўрсатиладиган асосий ва қўшимча хизматларнинг самарадорлигини ошириш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

Битирув малакавий ишнинг илмий янгилиги туризм соҳасида меҳмондўстлик хизматларини ва турларини ташкил этиш, такомиллаштириш ва жорий қилиш бўйича назарий-услубий ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилганлиги билан белгиланади. Булар қуйидагиларда ўз аксини топган:

- Меҳмондўстлик хизмати тушунчаси очиб берилган;
- Сифатли хизмат кўрсатиш меҳмондўстликнинг муҳим элементлари таҳлил қилинган;
- Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатининг ўзига хос хусусиятлари очиб берилган;
- Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатига таъсир этувчи омиллар ўрганилган;
- Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини ошириш имкониятлари таҳлил қилинган;
- Туризм соҳасида овқатланиш корхоналарининг аҳамияти аниқланган;
- Овқатланиш корхоналарида кўрсатиладиган хизмат турлари таҳлил қилинган.

Битирув малакавий ишнинг илмий ва амалий аҳамияти. Тадқиқотнинг назарий аҳамияти Самарқанд вилоятида меҳмонхонадўстлики ривожлантириш бўйича илмий тадқиқотларни амалга оширишда, уни ривожлантириш билан белгиланади.

Амалий аҳамияти нафақат Самарқанд вилоятида балки Ўзбекистоннинг барча туристик шаҳарларида меҳмонхонадўстлик хизматлари самарадорлигини оширишда соҳанинг самарали ва барқарор фаолият юритишини таъминлашда услубий асос сифатида фойдаланиш мумкинлиги билан белгиланади.

Битирув малакавий ишнинг таркиби - кириш, 3 та боб, шунингдек,

I – бобда 3 та, II – бобда 3та ва II – бобда 2 та параграф саволлари, хулосалар, тавсиялар, фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат. Ишда 3 та жадваллар ва 2 та расмлар келтирилди. Ишнинг ҳажми 72 бетдан иборат. Қўлёзмалар компютерда терилди ва саҳифаланди.

I. БОБ. ТУРИЗМ СОҲАСИДА МЕҲМОНДЎСТЛИК ХИЗМАТЛАРИНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ

1.1. Меҳмондўстлик хизмати тушунчаси

Ўзбекистон ҳақли равишда хорижий туристлар учун жозибали мамлакат ҳисобланади. Хитойни Европа мамлакатлари билан боғловчи Буюк Ипак йули ўтган шаҳарларда ўрта асрлардан бошлаб турли даврларга таалукли тўрт мингдан ортиқ архитектура ёдгорликлари мавжуд.

Ўзбекистон кўплаб хорижлик туристларни жалб қилиш учун бошқа ресурсларга эга: чўл ва кўриқхоналар, тоғ чўққилари ва дарёлар, минерал сув булоқлари.

Аммо ҳозирги туристлар, ҳатто экстремал туризм ишқибозлари ҳам қулайликларга ўрганиб қолишган. Агар турист Ўзбекистонга тоғ дарёси бўйлаб байдаркада сўзиш учун келган бўлса, бу унинг шу дарё қирғоғида тунаб қолишга розилигини англатмайди. Ўзбекистоннинг тарихий, маданий обидалари билан танишиш ёки маҳаллий ишбилармонлар билан ҳамкорлик ўрнатиш учун келадиганлар янада кўпроқ қулайликларни хошлашади. Германиянинг муваффақиятли ишлаётган турфирмаларидан бирининг вакилини айтишича: «ғарблик туристлар бошқаларнинг ҳаётини кўришни ёқтиришади, лекин ўзларининг одатий ҳаётлари билан яшашни исташади». Кўпгина хорижлик меҳмонлар уларнинг эҳтиёжлари тўлиқ қондирилмайдиган мамлакатга озгина муддатга бўлсада боришни исташмайди. Ҳақиқатдан ҳам, нима учун улар ўз таътилларини турли маиший муаммоларни ҳал қилишга сарфлашлари керак? Меҳмондўстлик саноатининг вазифаси Ўзбекистонга келадиган хорижлик меҳмонлар ноқулайликларга дуч келмаслигини таъминлашдан иборат.

Меҳмондўстликни инсониятнинг фундаментал тушунчаларига киритиш мумкин. Биологик жонзот бўлган инсонга планетада яшаш доимо

кийин бўлган. Яшаш учун у ўзи доим яшайдиган жойи бўлган уйини тарк этиши лозим. Айрим ҳолларда у бир неча кун, ҳафта, ой мобайнида уйидан ўзоқда яшайди. Унга «бегона» кишиларнинг қўллаб-қувватлаши ва ёрдами керак бўлади. Худди ана шу меҳмондўстликдир.

Ўзбестернинг луғатида мувофиқ меҳмондўстлик саноати - бу меҳмонларга нисбатан дўстона муносабат билан ажралиб турадиган меҳмондўстлик тамойилларига асосланган хизмат кўрсатиш шаклларида иборат тадбиркорлик соҳасидир. Демак, меҳмондўстлик саноатини меҳмонларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган хизматлар бозорида ихтисослашувчи турли шаклдаги тадбиркорлик деб тушуниш мумкин.

Ўзбек тилининг изохли луғатида “меҳмондўстлик“ форс-тожик тилидан таржима қилинганда, меҳмонни дўст кўриш, меҳмонни, меҳмон кутишни, чақиришни яхши кўрадиган, меҳмонга хос хатти-ҳаракат, меҳмонсевар каби маъноларни билдиради.

Меҳмондўстлик - бу меҳмонда (мижозда) сизнинг корхонангиз (меҳмонхона, турфирма, ресторан, кафе ва х.к.) ҳақида шаҳардаги энг яхши деган тушунча ҳосил қилувчи фаолиятдир.

Шуни доимо ёдда тутиш керакки, Сизнинг корхонангиз рақобатчи корхоналар билан ўхшаш хизматлар кўрсатади. Рақобатчиларингиздан нима билан ажралиб турасиз? Мижозларга хизмат эмас, меҳмондўстлик кўрсатадиган хизматчилар билан. Мижозга хизмат кўрсатилганда, унга фақат у сўраган ва талаб қилган нарса берилади. Мижозга меҳмондўстлик кўрсатилганда эса меҳмондан нима кераклиги сўралади ва унинг истаги бажарилади.

Шуни эсдан чиқармаслик керакки мижоз сиз билан шахсан гаплашяптими, қўнғироқ қияптими, ёки хат орқали ёзишяптими қатъий назар у сизнинг ташкилотингизда асосий роль ўйнайди. Хизмат кўрсатишнинг ушбу қоидаси қандай бажарилишига қараб меҳмонхоналар таснифланади.

Меҳмонхоналарни таснифлашнинг умумий мезони мавжуд эмас. Ҳар бир давлатнинг ўз таснифи мавжуд. Ҳар қандай ҳолда ҳам меҳмонхоналарнинг категорияси хоналардаги ускуналар ва бинонинг техник таъминоти даражасига боғлиқ бўлган кўрсатилаётган хизматларнинг турига кўра белгиланади. Турли давлатлардаги меҳмохона хизматлари стандарларига қандайдир ўхшашлик киритиш учун Жаҳон туризм ташкилотининг котибияти «Меҳмонхоналарни таснифлаш мезонларини халқаро мослаштириш бўйича маслаҳатлар» ишлаб чиққан. Унда бино, хоналар, жиҳозлар, мебеллар, энергия ва сув таъминоти, иситиш, санитария, хавфсизлик, алоқа, ошхона, меҳмонхона хизматлари ва хизмат кўрсатувчи персонал бўйича минимал талаблар кўрсатилган. Меҳмонхоналар классдаги фарқни белгилаш учун (*) (юлдуз) белгисидан фойдаланилади. Меҳмонхоналар учун бир юлдуздан (энг паст) беш юлдузгача (энг юкори) категориялар белгиланган. Турли категориядаги меҳмонхоналарга кўйилган минимал талаблар анча кўпдир.

1998 йилдан бошлаб Ўзбекистонда кичик ва оилавий корхоналар шаклидаги хусусий меҳмонхоналар (Б&Б - инглиз тилида «ётоқ ва нонушта» сўзини англатади) кенг таркала бошлади. Уларнинг хизматидан туристлар билан бир қаторда халқаро ташкилотларнинг вакиллари ҳам фойдаланмоқдалар. Оддий хусусий меҳмонхона кўпинча миллий шаклдаги ҳовлиси бўлган катта бир ёки икки қаватли уйдан иборат. Бундай меҳмонхоналарда хоналарнинг сони 10-20 атрофида бўлади.

Ҳозирги кунда меҳмондўстлик билан қилинган ташрифлар ҳам кимнингдир онадонларида эмас, балки меҳмоонхоналарда тунаш ва дам олиш билан боғлиқ равишда амалга оширилмоқда. Шу туфайли меҳмондўстлик ва туризм атамаларини адабиётларда бири бири билин боғлиқ ҳола қўлланилмоқда. Мамлакатимиз олимлари меҳмондўстлик шрнига “меҳмоннавозлик” иборасини ҳам ишлатмоқда. Булардан ҳам кўриниб турибдики, меҳмондўстлик тушунчасининг табиатини очиб бериш туризмнинг назарий масалаларини қарашда муҳим аҳамият касб этади.

Бунинг учун ҳар бир тушунчанинг таърифини ишлаб чиқишни тақозо қилади. Меҳмондўстлик ҳозирги пайтда туризмда кўрсатиладиган хизматларнинг тури бўлиб, маълум даражада тадбиркорлик аломатларига ҳам эга. Унинг шу мазмунидан келиб чиқиб меҳмондўстликка қуйидагича таъриф бериш мақсадга мувофиқдир: Меҳмондўстлик бу меҳмонларни кутиб олиш, овқатлантириш, транспортда ташиш, экскурсия қилдириш, конференциялар ўтказиш, кўнгилочар каби хизматларни амалга ошириш билан боғлиқ муносабатлар мажмуидир.

Меҳмондўстлик туризмнинг бир қисми сифатида мазкур соҳанинг ривожланиши учун катта аҳамиятга эга. Шу туфайли меҳмондўстлик индустриясини ташкил қилиш ҳам соҳанинг барқарор ривожланишини таъминлайди. Буларни инобатга олиб меҳмондўстлик индустриясининг ҳам таърифини ишлаб чиқишни мақсадга мувофиқ. Меҳмондўстлик индустрияси деганда меҳмондўстликни амалга ошириш билан боғлиқ хизматлар бозорини шакллантириш ва ривожлантиришга қаратилган тадбиркорлик фаолияти тушунилади.

Туризм оид адабиётларда “туризм ва меҳмондўстлик индустрияси” атамаси кенг қўлланилиб келинмоқда. Унда таъриф берилишича меҳмондўстлик туризмга нисбатан кенгроқ ва умумийроқ тушунча деб қаралмоқда. Чунки, унинг вазифаси нафақат туристларнинг эҳтиёжларини, балки барча истеъмолчилар эҳтиёжларини қондиришга қаратилган дейилмоқда. Бизнинг фикримизча, туризм ва меҳмондўстликни айри ҳолда қараб бўлмайди. Шу туфайли меҳмондўстлик индустриясини ҳам алоҳида кўриб чиқиш мумкин эмас, чунки туристлар ҳам саёҳат мақсадида боғлиқ равишда ўзига хос эҳтиёжларга эга истеъмолчилар ҳисобланади. Меҳмондўстлик тарихан турли меҳмонхона корхоналари, яъни жойлаштириш хизматлари кўрсатувчи тармоқларда шаклланган. Умумий ҳолда меҳмонхона меҳмонларнинг вақтинча яшаши, яъни дам олиши ва ишлаши учун зарур бўлган шароитлар яратилган ва талаб қилинадиган қўшимча хизматлар кўрсатишга мўлжалланган махсус хўжалик тушунилади.

1.2. Сифатли хизмат кўрсатиш меҳмондўстликнинг муҳим элементи сифатида

Меҳмонхона корхоналари хизмат кўрсатиш сифатини бошқаришда меҳмондўстлик алоҳида ўринни эгаллайди. Бу термин хизматларни меҳмонга алоҳида эътибор қаратган ҳолда, унинг истакларни ҳис қилиб бажаришни англатади. У ҳақида қайгуришни сезмаган меҳмон меҳмонхонага киргач меҳмон эмас истеъмомчи, доимий харидор эмас, суровчи, инсон эмас нарсаларга айланади. Меҳмондўстлик кўп ҳолларда унитилиб, йўқолган маданиятга айланади. Буни ходимлар ҳули ёки мижозлар истакларига эътибор қилмаслик, ё меҳмонхона раҳбарларининг фойдани кўпайтиришга ҳаракати билан тушунтирилади.

Бундай ҳақиқат меҳмонхонада мижозлар билан ходимлар ўртасидаги алоқанинг қисқаришига олиб келади. Стратегия жуда содда кўринишда бўлади: агар меҳмон ходимларнинг мулозамати қамқовдан шикоят қилса, унинг ходимлар билан алоқасини қамқовтириш лозим. Шундай қилиб ходимларни машиналар билан алмаштириш тенденция орқали пайдо бўлган ўз-ўзига хизмат кўрсатиш даври бошланди. Янги технологиялар туфайли бир неча дақиқа ичида минглаб одамларни овқатлантириш, меҳмонхоналарда жой банд қилиш ва бошқа имкониятлар пайдо бўлди.

Янги технологияларга ҳис қўйиш мижоз ва ходимлар ўртасидаги алоқани минималлаштириш, ҳам да шу орқали меҳмондўстлик муаммосини ҳал қилиш мумкин деган ишонч ҳосил қилади.

Аммо мижозлар бу тенденцияни қабул қилмадилар ва меҳмонхона саноати бу масаладаги қарашларини ўзгартирмоқда. Саноат машиналарини кўпроқ инсоннинг урнини босувчи сифатида эмас, балки унинг ёрдамчиси сифатида қарайди. Меҳмондўстлик йўқолмади, у янги рамзга айланди. Инсон меҳмондўстлик саноатида ўзига ҳос ўринни эгаллади.

Меҳмондўстликка тўлиқ ва аниқ тушунча бериш қийин, лекин ҳар қандай киши унинг йуклигини дарров сезади. Меҳмондўстликни ўлчаш ёки ўқув дастурларига киритиш қийин. Бу тайёргарлик даражаси ёки тажриба эмас. Бу хизмат кўрсатиш сифати. Аммо бу ерда уқитиш муҳим эмас деб бўлмайди. Уқитиш меҳмондўстлик ҳосил қилувчи шароитлар яратиш учун зарур бўлган қуникмаларни беради. Масалан, меҳмонхона ходими қушимча билимларга эга бўлган и учун маҳаллий асори-атикаларни кўрсатиши, уларга қандай боришни тушунтириши ва меҳмонга зарур бўлган бошқа ахборотларни бериши мумкин. Хизматчиларнинг қорхонага, пансионат, унинг яқинидаги инфраструктурага таъалукли барча масалалардан хабардорлиги меҳмонга ўз уйида утиргандек хис-туйғу ҳосил қилади. Ходимни ўқитишда қорхона хизматидан фойдаланувчи меҳмонлар қарактерини ўрганишга эътибор қаратиш қерак. Агар ходим меҳмон ўзоқ йулдан қарчаб қелганлигини ва ўзоқ вақт расмийлаштиришдан ўтишга қийналишини билса, у ҳақда қўпроқ қайгуради. Лекин бундай шароитда меҳмонни олдин қонага қойлаштириб, расмийлаштиришни қейинроққа қолдирилса яхшироқ бўлади. Ўқитиш ва меҳмондўстлик ўртасидаги алоқани хизматчи ва қорижлик меҳмон суҳбаотида янада яхшироқ намоён қилиш мумкин. Меҳмон қелган мамлақатнинг тили, маданияти, маиший хусусиятлари, анъаларини билмасдан туриб меҳмондўстлик ва ҳурмат кўрсатиб бўлмайди. Фойдали ва меҳмондўстлик бўлишга ҳаракат қилишнинг ўзи қифоя қилмайди.

Меҳмонга қўшимча хизмат кўрсатиш қераклигини унинг биринчи сўзлариданок ёки ҳатто ишорасиданок тушунадиган хизматчи меҳмонга меҳмондўстлик кўрсатиш, хизмат кўрсатишнинг анъанавий шаклини ўзгартириш учун етарли даражада профессионал бўлиши ва вақолатга эа бўлиши лозим.

Меҳмондўстлик қамоа ҳамқорлигини талаб қилади. Агар ҳушмуомала ишчи қадрлар яхши танланмаган, ходимлар дустана бўлмаган, усқуналар

ёмон ишлатиладиган корхонага келиб колса бу омиллар уни бу ердан кетишга мажбур қилиши мумкин.

Меҳмондўстлик кўрсатиш вақт талаб қилади. Чунки меҳмон ходимлар қачон ва қаерда меҳмондўстлик кўрсатишлари кераклиги ҳақида ўз фикр-мулоҳазаларига, тасаввурга эга бўлади. Албатта, хизматчилар ўртасида вазифаларини тақсимлаш муҳимдир. Меҳнатни аниқ тақсимлашдан корхона ноаниқ фаолият кўрсата олмайди. Шунга қарамадан, раҳбарият ва хизматчилар меҳмоннинг талаби тезда бажарилиши керак қонун эканлигини тушунарли қилишимиз. Меҳмонларнинг эҳтиёжларини сезиш, ҳис қилиш ва қондириш меҳмондўстлик саноати учун шундай муҳимки, уни фақат ходимлардан бирининг вазифаси сифатида кўрмаслик керак. Шу нуқтаи назардан, меҳмондўстлик хавфсизликни таъминлашга ўхшайди. Яъни у бутун корхонада суткасига 24 соат, ҳафтасига 7 кун барча ходимлар томонидан амалга оширилиши керак.

Таъкидлаш лозимки, кўпинча эътиборга олинмаса ҳам инсон иштирокисиз қулайлик ҳосил қилувчи механик, электр ва шунга ўхшаш ускуналар ҳам меҳмонхонада меҳмондўстлик шароитини яратиш мумкин. Ёмон ишлаётган ускуна у Хох носоз сув жўмраги бўлсин, хох носоз ётоқ бўлсин, меҳмонга бўлган эътиборсизликни кўрсатади. Бундай шароитларда персоналдаги меҳмондўстлик ҳисини йуқолишига сабаб бўлади. Хизмат, янги кун фақат меҳмонлардан шикоят келтирилишини билса тўлиқ куч билан ишлагиси келмайди.

Меҳмондўстлик нуқтаи назаридан меҳмонга таклиф қилинадиган турли маълумотнома- ахборот махсулотлари катта аҳамият касб этади. Меҳмон хонасида брошюра, варақ бўлишини хоҳлайди. Айрим корхона ҳар бир хонага радио ўрнатиш ади. Радио орқали меҳмон вақти-вақти билан унга таклиф қилинаётган маълумот олиши мумкин бўлади. Меҳмон саволларига жавоб бериши жонига теккани юзида билиниб турган хизматчига мурожаат қилишига мажбур бўлса меҳмондўстлик муҳити бўзилади. Корхона маъмурияти меҳмондўстлик муҳитини яратишда ҳал қилувчи омил

хисобланади. Рахбариятнинг ҳар қандай қарори персонал орқали меҳмондўстлик даражасига таъсир кўрсатади. Корхона малакасиз бошқа риш белгиланган вазифаларни бажарилишини огирлаштириши мумкин. Лекин меҳмондўстлик учун рахбарият жавобгар бўлмайди. Бунга хизматчилар ҳам кушилиши керак. Ҳар бир ишчи персонал ишлайдиган мухитга таъсир кўрсатади ва меҳмондустолик пайдо бўладиган ёки йуқоладиган шароитлар ҳосил қилиши мумкин. Меҳмонларга нисбатан жавобгарлик ва унинг бажарилиши аниқ белгилаб кўйилиши лозим.

1.3. Туризм соҳасида туристлар ҳаёти хавфсизлигини таъминла масалалари

Меҳмонхона – мижозлар дам олиши, ҳордиқ чиқариши, ишлаши ва тижорат билан шуғулланиши учун зарур барча нарсалар билан таъминлаши лозим бўлган маъмурий, ишлаб чиқариш ва яшаш мажмуи. Табиийки, у ҳимоялашнинг алоҳида қоидаларини тақозо этади. Меҳмонхона мижозларининг хавфсизлигини таъминлашнинг бир қанча усуллари экспертлар томонидан ишлаб чиқилган.

Биринчидан, ёнғиндан сақлаш, қўриқлаш, санитария, техника хизматлари ва бошқалар мазкур меҳмонхона учун ишлаб чиққан барча хавфсизлик қоидаларига риоя этиш лозим.

Иккинчидан, улар ходимлар ва мижозлар хавфсизлигини таъминлашни назарда тутадиган стандарт иш тартиб-таомилларига риоя этишлари зарур.

Учинчидан, ходимлар юзага келиши мумкин бўлган хавф-хатарларни кузатиб боришлари ва улар тўғрисида махсус хизматларга маълумот беришлари шарт.

Тўртинчидан, махсус хизматлар туристларни ҳимоя қилишнинг янги нормалари ва қоидаларини ишлаб чиқиши учун уларга содир бўлган барча фавқулодда ҳодисалар тўғрисида маълумот бериш лозим.

Меҳмонхона ходимлари ўз фаолиятида ҳамиша зийрак ва хушёр бўлишлари керак. Фавқуллодда ҳодиса содир бўлган дастлабки дақиқаларда зудлик билан тегишли чоралар кўриш муҳимдир. Тиббий ёрдам чақиришдан ташқари, ходим шикастланган мижозга ғамхўрлик билан муносабатда бўлиши лозим.

Хушёр ва зийрак ходим муассаса ҳудудида пайдо бўлган бегона одамларни ёки Ўзини шубҳали тутаётган шахсларни дарров пайкайди. Бундай ходимлар мижозлар унутиб қолдирган қимматбаҳо буюмларни дарҳол илғайдилар, уларга буюмларни сақлаш учун сейфлардан фойдаланишни таклиф қиладилар, умуман, мижозларга тегишли буюмларнинг асралиши ҳақида қайғурадилар, бундан мижозлар ҳам, меҳмонхона менежерлари ҳам наф кўрадилар.

Ўғирликлар – йирик меҳмонхоналарнинг асосий муаммоси. Мижозлар ихтиёрига берилган ҳар хил буюмлар, масалан, пичоқ - санчқилар, идиш-товоқлар, сочиқ ва чойшаблар, ҳатто телевизорлар йўқолади. Айрим мижозлар ўзига тўқлигига қарамай ўғирликдан ўзларини тия олмайдилар. Бу нуқтаи назардан Сиднейдаги хос ресторанларнинг биридан кумуш пичоқ, қошиқ ва вилкаларни ўғирлаган аёл воқеаси диққатга сазовор. Аёл мазкур буюмларни сумкасига солаётганини кўриб қолган официантлар бу ҳақда ресторан менежерига хабар берганлар ва ундан нима қилишни сўраганлар. Менежер ресторан эгасига ҳисоб тақдим этган ва буюмлар қайтарилган ҳолда ҳисобдаги сумма камайтирилишини кўрсатган. Ресторан эгаси ҳисоб бўйича ҳақ тўлашни маъқул кўрган ва официантларга хушёрлиги ва эҳтиёткорлиги учун ташаккур билдирган.

Ешикларни очувчи ва ёпувчи системалар ҳозирда тобора мураккаблашиб бормоқда. Кўпгина мижозлар ва ходимлар хоналарга кириш учун кредит карточкаларига ўхшайдиган калитлардан фойдаланадилар. Ҳар сафар мижозлар меҳмонхонани тарк этганида улар яшаган номерларнинг шахсий кодлари ўзгартирилади, шу боис бундай калитлар мижозларнинг шахсий мол-мулкини ишончли ҳимоя қилади. Табиийки, бундай калитларни

сақлашда жуда эҳтиёт бўлиш керак. Меҳмонхона ходимлари номер калитини сўраган ҳар бир нотаниш кишининг шахсини синчиклаб текширишлари шарт. «Қирқ бешинчи номернинг калитини олсам бўладими?» деган саволга «Илтимос, исм-шарифингизни айтинг», деб жавоб бериш керак.

Меҳмонхона ходимлари мижозларнинг исм-шарифини бегона шахсларга ошкор этмаслиги ёки улар тўхтаган номер ҳақида гапирмаслиги лозим. Хавф-хатарлар аниқланганида, айниқса, фавқулодда ҳолатлар содир бўлганида қуйидаги чора-тадбирларни кўриш зарур.

Ўғирлик ва талончилик. Бундай ҳолларда хизмат кўрсатувчи ходимлар хотиржамликни сақлашлари ва пулларни уларга чиқариб беришлари керак, акс ҳолда мижозлар жабр кўриши мумкин. Қуролланган талончиларга қарши қурол билан жавоб бериш туристларни ҳимоя қилишнинг яхши усули эмас. Албатта, ўғирлик ва талончиликларнинг олдини олиш керак, лекин, агар улар содир этилган бўлса, меҳмонхона ичида қурол ишлатиб, жинойтчилар билан отишиш ярамайди. Мижозлар ва ходимларнинг хавфсизлиги ҳамма нарсадан устун туради. Айни вақтда, ходимлар зийракликни йўқотмасликлари ва зарур ҳолда талончиларни таниб олиш учун диққат билан кузатишлари ва махсус кўриқлаш хизматларига бу ҳақда маълумот беришлари шарт.

Ёнғинлар. Ёнғинларнинг ҳар хил турлари ва уларга мос ўт ўчириш воситалари мавжуд. Меҳмонхона биноси бўйлаб айланаётганида ходим маълум жойда муайян турдаги ўт ўчириш воситаси нотўғри ўрнатилганини аниқлаши ва бу камчиликни бартараф этиши мумкин. Ёнғин чиққан ҳолларда ходим ёнғин ўчоғини аниқлаши ва ўт тарқалмаслиги учун дарҳол эшикларни беркитиши лозим. Лифтлардан фойдаланиш мумкин эмас, чунки ёнғин пайтида лифт шахтаси тутун чиқадиған мўрига айланади, лифт тугмалари эса юқори ҳароратга ўта таъсирчан бўлади. Лифт қаватлар орасида тўхтаб қолиши мумкин. Ходимлар зарур ҳолда мижозларга ёрдам бериш ва уларни эвакуация қилишни ташкил этиш учун тегишли кўникмаларга эга бўлишлари керак.

Бомбалар. Террористик актлар ёки жиноят оламида таъсир доирасини тақсимлаш учун портловчи мосламалардан фойдаланиш жаҳоннинг барча минтақаларида тарқалган. Кўпинча жиноятчилар бўлажак террористик акт ҳақида полиция, маъмурий офислар ёки туристик муассасаларга хабар берадилар. Шу боис портлаш хавфи туғилган ҳолларда ходимлар:

- бомба қаердалигини;
- у тахминан қачон портлашини;
- нима учун бомба айнан шу ерга қўйилганини;
- портлаш хавфи ҳақида хабар қилувчининг шахсини аниқлашлари лозим.

Телефон орқали қўнғироқ қилган шахс билан сўзлашишда давом этиб, хавф-хатар ҳақидаги сигнални қабул қилган ходим бу ҳақда бошқа ходимга хабар бериши керак. Шунда оператор қўнғироқ ҳақиқий ёки сохталигини аниқлаши, биринчи ходим эса бомба қўйилган жойни суриштириб билиши мумкин.

Эвакуация. Барча муассасаларда ғавқулодда ҳолатларда мижозлар ва ходимларни эвакуация қилишнинг ўз махсус тартиб-таомиллари ишлаб чиқиши ва ҳар бир ходим бундай ҳолларда қандай иш тутишни билиши шарт. Хавф-хатар туғилган ҳолларда коммутация бўлими бутун меҳмонхонанинг ўзига хос марказига айланади, барча мажбуриятлар айнан шу ерда тақсимланади ва назорат қилинади. Барча ходимлар ўз ролларини билишлари ва вазифаларини хотиржам бажаришлари керак¹.

¹ Туризмда хавфсизлик асосларининг умумий функционал жиҳатлари ҳамда бу соҳага оид норматив ҳужжатлар ва қонун ҳужжатлари

II. БОБ. САМАРҚАНД ВИЛОЯТИДА МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИНИНГ ТАҲЛИЛИ

2.1. Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатининг ўзига хос хусусиятлари

Хизмат кўрсатиш соҳаси одамлар ҳаётини яхшилашга қаратилган. Одамларнинг ҳаётини яхшилаш эса бениҳоя кенг қамровли жараён. Шу туфайли хизмат кўрсатиш соҳасининг тармоқлари ва кўлами жуда кенг. Ушбу соҳа одамларга муносиб шароит яратиб бериш билан бирга мамлакат ялпи ички маҳсулотида ҳам ўзининг сезиларли ўрнига эга бўлиб бормоқда.

Мамлакатимизда амалга оширилаётган ислохотлар, ислохотлар учун эмас, балки инсонлар, уларнинг муносиб турмуш шароитини яхшилашга, ижтимоий ҳимоясини кучайтиришга қаратилганлигини Президентимизнинг ҳалқимиз фаровонлигини ошириш, ишсизликни камайтириш, аҳолини кексалик ёшида пенсия билан таъминлаш, уларни ижтимоий муҳофаза қилиш борасида узлуксиз ғамхўрлик қилиб келаётганлигида кўриш мумкин.

Мамлакатимизда амалга оширилаётган ислохотларни янада чуқурлаштириш ва аҳолининг бандлик масаласини ҳал қилиш каби муҳим тадбирларга қаратилган Президентимизнинг айнан хизмат кўрсатишни ривожлантиришга бағишланган “Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори 2006 йил 17 апрел куни имзоланган. Бу қарор аҳолини иш билан таъминлаш ва уларнинг фаровонлигини оширишга қаратилган олдинги олиб борилган ишларни янада кучайтиришга ва мамлакатда ислохотларни чуқурлаштиришга қаратилган амалий тадбирлардан бири бўлди.

2006-2010 йилларда Президент қарорига биноан, мамлакатимизда хизматлар кўрсатиш ва хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг

концептуал йўналишларини белгилаб олиш мумкин. Бу йўналишлар куйидагиларда намоён бўлди:

1. Хизматлар кўрсатиш соҳасида тадбиркорликнинг фаоллигини янада кучайтириш учун қулай шарт-шароит яратиш, хусусан, бу борадаги расмийлик тўсиқларини бартараф этиш вазифаси қўйилган.

2. Хизматлар ҳажмини юқори суръатларда ўсишини таъминлаш ва уларнинг ялпи ички маҳсулотдаги улушини 2010 йилда 49 фоизга етказиш.

3. Хизматлар ва хизмат кўрсатиш соҳасида банд бўлган аҳолининг сонини 2010 йилда 1,6 мартага кўпайтириш.

4. Қишлоқ жойларда хизмат ва хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш, хусусан, қишлоқ аҳолисига кўрсатилаётган хизматлар, биринчи навбатда, коммунал-маиший, уй-жойларни таъмирлаш ва қуриш, сувдан фойдаланиш, ветеринария, қишлоқ хўжалик маҳсулотларини тайёрлаш ва машина трактор парклари соҳасидаги хизматлар ҳажми ва турларини янада ошириб бориш.

5. Мамлакатимизда анъанавий хизматлар турларини ривожлантириш, айрим бугунги кун талабига жавоб берадиган, аммо унитилиб кетилган хизмат турларини излаб топиш ва уларни тиклаш.

6. Хизматларининг янги истиқболли турларини, хусусан, юридик, консалтинг, банк, молия, суғурта, лизинг ва бошқаларни жадал равишда ривожлантириш.

7. Мамлакатимизнинг хизматлар экспортини кўпайтириш учун ушбу соҳа корхоналарининг ҳалқаро бозордаги хизматлар даражаси ва сифатини оширишга эришиш.

8. Энг муҳими, хизматлар кўрсатиш ва хизмат кўрсатиш соҳасида ишлайдиган кадрларни тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини оширишни ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш.

Юқорида келтирилган концептуал йўналишлар барча хизматлар қатори туризм ва меҳмонхона хизматларига ҳам бевосита дахлдордир. Ўзбекистон ҳақли равишда хорижий туристлар учун жозибали мамлакат ҳисобланади.

Хитойни Европа мамлакатлари билан боғловчи Буюк ипак йўли ўтган шаҳарларда ўрта асрлардан бошлаб турли даврларга таалукли тўрт мингдан ортиқ архитектура ва маданий ёдгорликлари мавжуд. Ўзбекистон кўплаб хорижлик туристларни жалб қилиш учун бошқа ресурсларга ҳам эга. Булар жумласига қуйидагилар: чўл ва қўриқхоналар, тоғ чўққилари ва дарёлар, минерал сув булоқлари, горлар ва бошқа экологик туристик ресурслар киради.

Шуни эътироф этиш керакки, ҳозирги сайёҳлар, ҳатто экстремал туризм ишқибозлари ҳам максимал даражадаги қулайликларни хоҳлашади. Ўзбекистоннинг тарихий, маданий обидалари билан танишиш ёки маҳаллий ишбилармонлар билан ҳамкорлик ўрнатиш учун келадиганлар янада кўпроқ қулайликлар бўлишини талаб қилади. Германияда муваффақият билан ишлаётган турфирмаларидан бирининг вакилини айтишича: «ғарблик туристлар бегоналарнинг ҳаётини кўришни ёктиришади, лекин ўзларининг одатий ҳаётлари билан яшашни исташади». Кўпгина хорижлик меҳмонлар уларнинг эҳтиёжлари тўлиқ қондирилмайдиган мамлакатга озгина муддатга бўлсада боришни исташмайди. Меҳмондўстлик саноатининг, яъни меҳмонхоналарнинг вазифаси Ўзбекистонга келадиган хорижлик меҳмонларга барча қулайликларни яратиб беришга қаратилган сифатли хизмат кўрсатиш хизматини ташкил қилишдан иборатдир.

Ушбу жараённинг назарий масалаларини тадқиқ қилиш «Хизмат (хизмат кўрсатиш) сифати» нима, деган саволга жавобни топишни тақозо қилади. Сифат деганда кўрсатилаётган хизматлар кутилаётган ёки белгиланган стандартларга мос келиши тушунилади. Демак, стандартлар, уларнинг реал шакли ва мазмуни хизмат кўрсатиш сифатини баҳолаш кўрсаткичи ҳисобланади. Истеъмолчи учун унга кўрсатилган хизмат сифатини баҳолаш кўрсаткичи - бу унинг қониққанлиги, яъни олинган хизмат сифатининг кутилганига мос келишидир. Миқдорнинг қониққанлиги кўрсаткичи унинг яна бир марта қайтиши, ўз дўстлари ва танишларига хизматнинг сифати тўғрисидаги таъсуротлари билан ўртоқлашишидир. Бу

сифатдан баҳраманд бўлган кишининг оғзаки рекламасидир. Бу реклама эса ўз навбатида жуда ишончли ва таъсичан бўлади. Энг муҳими энг арзон реклама турига киради.

Хизматлар сифати кўплаб тадқиқотларда ўрганилган бўлиб, адабиётида сифатни талқин этиш бўйича турли нуқтаи назарлар мавжуд. Буларни А.Д.Чудновский тўрт гуруҳга бўлган:

1. Товарнинг истеъмолчиларнинг эҳтиёжларини қондирувчи хусусиятлари. Бу турдаги сифат харажатларни оширишни тақозо этади. Меҳмонхонада люкс хоналар стандарт хоналарга нисбатан кўпроқ хусусиятларга эга бўлиб, юқори нархни талаб қилади.

2. Техник сифат. Бунда миқдор хизматчи билан муносабатдан кейин эга бўлган наф техник сифатни ифодалайди. Масалан, меҳмонхонадаги номер, ресторандаги овқат, ижарага олинган автомобиль ва бошқалар.

3. Функционал сифат товар ёки хизматни тақдим этиш жараёни ҳисобланади. Бу жараён давомида истеъмолчилар фирма хизматчилари билан муносабатда бўлиши кўплаб босқичлардан иборат бўлади. Масалан, функционал сифат миқдорнинг кутишларини тўлиқ оқламаган хона ҳақидаги таъсуротларни яхшилаш мумкин. Лекин агар функционал сифат қониқарсиз бўлса, бошқа ҳеч нарса миқдорнинг хизматдан қониқиш ҳиссини туғдириши қийин бўлади.

4. Жамоатчилик (ижтимоий) сифат (ахлоқий). Бу сифат ишонч ҳисси билан боғлиқ бўлиб, уни истеъмолчи ҳаридгача, кўп ҳолларда ҳариддан кейин ҳам баҳолай олмасликлари мумкин. Масалан, меҳмонхона ходимларининг ёнғин хавфсизлиги қоидаларини билмаслиги яқин келажакда миқдорларнинг эҳтиёжларини қондиришда ўз аксини топмайди. Бундан ташқари, меҳмонхона имиджи ҳам миқдорлар томонидан сифатнинг баҳоланишига таъсир этади.

Кўпчилик меҳмонхоналарда сифатнинг стандарт ва меъёрларга мос келиши деб тушунилади. Бу ёндошув хизматлар кўрсатишнинг операцион

даражасида, айниқса, меҳмонларнинг талабларини аниқлаш билан боғлиқ муаммолар юзага келиши мумкин бўлган жойларда қўл келади.

Лекин бошқарувнинг юқори бўғинларида стандартларга мос келиш юқори сифатнинг бир шarti ҳисобланади, холос. Сифат - мақсад сингари меҳмонлар эҳтиёжлари ўзгариши билан ўзгариб боради. Хизматлар эҳтиёжларни ҳисобга олган ҳолда доимий такомиллашиб бориши лозим.

К. Гренрус ўз тадқиқотларида сифат бу меҳмонни ҳис қила олиш деб таъкидлайди. Унинг фикрича, меҳмонхона маъмурияти сифатни мижозлар каби тушуна олишлари лозим. К.Гренрус сифатнинг икки жиҳатини ажратиб кўрсатади:

1. Техник жиҳат ишлаб чиқариш маҳсулотларини ифодалайди – меҳмон олаётган ва истеъмол қилаётган барча нарсалар унинг учун муҳим ҳисобланади. Яхши қовурилмаган овқат ёки тартибсиз номер мижозда кўрсатилаётган барча хизматлар сифати ҳақида маълум тасаввурни шакллантиради. Бу сифатни баҳолаш унча мураккаб эмас.

2. Функционал жиҳат меҳмонга хизматлар қайси усулда ва воситаларда етказилишини ифодалайди. Яхши тайёрланган овқатни хўмрайган офицант келтириши натижасида хизмат сифатнинг даражаси сезиларли пасаяди. Функционал сифат нафақат меҳмон ва персонал ўртасидаги ўзаро муносабатларни ифодалайди, балки бу ерга мижозларга хизмат кўрсатиш жараёни таркиби ҳам киритилади. Хизматларни кўрсатиш даражаси бўйича меҳмоннинг субъектив фикрига асосланганлиги сабабли сифатнинг бу жиҳатини баҳолаш бироз мураккабликни туғдиради.

Юқоридагиларга асосан меҳмонхона индустриясида «сифат» тушунчасини қуйидагича таърифлаш мумкин:

1. Сифат – бу мижозларнинг тўғри аниқланган эҳтиёжларидир. Бунда меҳмонлар эҳтиёжларига мос келувчи хизматларни кўрсатиш концепцияси асос қилиб олинади. Агар мижозда номердан чиқмасданок сафарни режалаштиришга эҳтиёж бўлса, буни таъминлаш керак. Бу ҳолатда сифат рақобатда устунликка эришишга имкон беради.

2. Сифат – бу тўғри кўрсатилган хизматлардир. Бу ерда икки ёндошув уйғунлашади: хизматлар нафақат мижозлар талабларига жавоб бериши (техник жиҳат), балки бутун хизмат кўрсатиш тизими меҳмонларга қулайлик яратиш ва персонал билан шахслараро муносабатларни кўтаринкилик билан таъминлашга қаратилган ҳолда тузилиши лозим. Мазкур маънода сифат – хизматлар ҳақида етарли билимга эгаликни билдиради.

3. Сифат – бу доимийлик. Бунда бир хил даражадаги хизматни миллионлаб марта кўрсатиш зарурияти тушинилади. Беқарорлик – меҳмонхона бизнесининг асосий офатидир. Жамият қутилмаган ҳолатларни ёқтирмайди. Агар савдо белгиси қутилаётган натижани бермаса, салбий тасаввур юзага келади. Шу сабабли сифатни ходимлар томонидан кўрсатиладиган хизматларни яхши ижро этиш деб қараш мумкин.

Хизматлар сифатини таъминлаш юқоридаги уч ҳолатни хизмат кўрсатишнинг ягона тизимига бирлаштиришдан иборат.

Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, мижоз меҳмонхонага яна келиш ёки келмаслиги унга кўрсатилган хизматнинг яхши ёки ёмонлигига, яъни хизмат кўрсатишнинг сифатига боғлиқ. Биринчи марта меҳмонни яхши реклама, бой жиҳозлар ёки кенг турдаги таомномалар билан жалб қилиш мумкин. Аммо иккинчи марта меҳмон персоналнинг профессионал ишлаши ва олдин унга кўрсатилган хизмат сифатининг юқорилиги учун келади.

Меҳмонхона маъмурияти, хизматчилари ва мижозлари ўртасидаги ўзаро муносабатларни белгилаб берувчи асосий ҳужжатлардан бири «Меҳмонхона хизматлари кўрсатиш қоидалари» ҳисобланади. Ушбу ҳужжатнинг «Хизмат кўрсатиш тартиби» бўлимида шундай деб қайд этилган: «Кўрсатилаётган хизматлар сифати шартнома талабларига жавоб бериши лозим. Агар шартнома бўлмаса ёки тўлиқ бўлмаса ушбу хизматларга одатда қўйиладиган талабларга жавоб бериши лозим. Меҳмонхонанинг моддий-техник таъминоти, кўрсатилаётган хизматларнинг миқдори ва сифати меҳмонхонага берилган категория талабларига жавоб бериши керак».

Меҳмонхона хизматларининг сифати бир қанча омилларга боғлиқ. Бу омилларга бизнинг фикримизча қуйидагиларни киритиш мумкин:

1. Моддий-техника базасининг ҳолати, яъни: меҳмонхона биноларнинг қулай режалаштирилганлиги ва сифатли жиҳозланганлиги, жамоат ва яшаш хоналарининг қулай мебель ва ускуналар билан жиҳозланганлиги, тўлиқ комплектли юқори сифатли чойшаблар, замонавий ошхона жиҳозлари, қулай лифтлар ва х.к.

2. Хизмат кўрсатишнинг илғор технологияси. Бунга: жамоат ва турар хоналарни тозалаш тартиби ва усуллари; мижозларни рўйхатга олиш ва улар билан ҳисоб-китоб қилиш, ресторан ва барларда овқатлар ва ичимликларни тайёрлаш рецептлари, савдо залларида хизмат кўрсатиш шакллари ва бошқалар киради..

3. Хизмат кўрсатувчи персоналнинг юқори даражада профессионаллиги, унинг меҳмонга аниқ, тез ва маданиятли хизмат кўрсатишга қодирлиги ва тайёрлиги.

4. Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини бошқариш. Бунга сифат стандартларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш, персоналнинг малакасини муттасил ошириш, меҳмонхона фаолиятининг барча жабҳаларида хизмат кўрсатишни назорат қилиш, тўғрилаш, такомиллаштириш кабилар киради.

Меҳмонхона хўжаликларида хизмат кўрсатиш сифатига таъсир кўрсатувчи омилларни чуқурроқ ўрганишни талаб қилади. Чунки ушбу кўрсаткичнинг даражаси бошқа жуда кўп иқтисодий-ижтимоий кўрсаткичларнинг ҳолати боғлиқдир.

Тадқиқотлар кўрсатдики, меҳмонхоналаримиздаги хизмат кўрсатиш даражаси жаҳон талабларига тўлиқ жавоб бермайди. Вилоятимизда бир неча меҳмонхоналаргина хизмат кўрсатиш ва хизмат кўрсатиш бўйича халқаро мавқега эга. Ушбу меҳмонхоналар бошқарув усуллари ва хизмат кўрсатиш даражаси профессионал даражада ишлаб чиқилган. Хар бир меҳмонхонада

мижозларнинг хизматлар сони ва сифатига бўлган талабларининг доимий ўзгариб туришини инобатга олган ҳолда уларнинг барча эҳтиёжларини кондировчи ва белгиланган стандартларга мос келувчи сифатли хизматлар кўрсатишни таъминлаб бориши, уларнинг муҳим стратегик мақсади ҳисобланади.

Маълумки ҳар қандай ишда инсон меҳнати тадбиркорни фойда билан таъминлайдиган муҳим омил ҳисобланади. Аммо хизмат кўрсатиш соҳасида ушбу кўрсаткичнинг ҳажми бевосита меҳнатнинг миқдори ва сифатига боғлиқ. Кейинги пайтларда меҳмондўстлик саноатида, яъни меҳмонхоналарда инсон омилига катта эътибор қаратилмоқда.

Самарқанд шаҳрида жойлашган меҳмонхоналарда ўтказилган сўровларда меҳмонхона хўжалигини ривожлантириш учун асосий омил нима, деган саволга биринчи навбатда персоналнинг профессионалиги (57,8%), деб жавоб бердилар. Қолган барча омиллар 42,2 %ни ташкил қилади. Бундан кўриниб турибдики, меҳмонхонанинг рақобатбардошлиги бевосита унинг ходимларига ва улар томонидан кўрсатилаётган хизматларнинг сифатига боғлиқ экан.

Меҳмонхонада кўрсатиладиган хизматларнинг сифатига, лавозимидан қатъий назар, унда ишлайдиган барча ходимлар масъул бўлишини талаб қилади. Истеъмолчи катта тоқатсизлик билан яхшироқ хизмат кўрсатилишини кутади. Шу туфайли қайси меҳмонхонада персоналлар яхшироқ хизмат кўрсата олса, шу корхона рақобатчиларга нисбатан қулайроқ имкониятга эга бўлади ва шу субъект рақобатбардош бўлиши тайин.

Иш учун қулай муҳит қуйидагиларда иборат:

- кадрларни танлаш ва жойлаштиришнинг адолатли жараёнини ташкил этиш;
- ҳар бир иш жойида норма ва стандартлар бажарилишини баҳоловчи кўрсаткичлар белгиланган ёзма шаклдаги хизмат мажбуриятлари (мансаб инструкциялари) мавжуд бўлиши;

- хизматчилар малакасини оширишга эҳтиёжларни ва шарт-шароитларни хизмат бўйича кўтарилиш нуқтаи назаридан баҳолаш, иш ҳақини ошириш (разрядни ошириш);

- малакани доимий равишда ошириб боришни рағбатлантириш;
- вақти-вақти билан бутун персонал ишини текшириб туриш;
- барча даражадаги хизматларни рағбатлантириш дастури ва шартларини ишлаб чиқиш;

- хизматчиларни хизмат мансабларини кўтаришнинг расмий режаси, кўтарилишнинг шартларининг белгилаб қўйилишини таъминлаш;

- вақти-вақти билан иш ҳақини ошириш ва шу орқали мавжуд мансабларнинг рақобатбардошлигини сақлаш;

- рақобатбардошлигини сақлаш мақсадида имтиёзлар тизимини такомиллаштириб бориш;

- маъмурият учун мажбурий бўлган меҳнат келишмовчиликларини ҳал қилиш тартибини жорий қилиш.

Яна бир бор таъкидлаш лозимки, персонални танлаш жараёни жуда муҳим ҳисобланади. Бу иш жуда нозик бўлиб, персоналнинг шахсий сифатлари миждозларнинг характериға мос тушиши лозим. Кадрлар танлаш жараёнини мантиқий кетма-кетликда бажариш лозим, яъни бўш жойға шошилишда кадр тайинлаш жиддий салбий оқибатларни келтириб чиқариши мумкин.

Биринчи усул корхонада ишлайдиганларни олға суриш, иккинчи усул эса четдан одам олишдан иборат. Кишиларни ишга олишда маълум кўрсаткичларни белгилаб олиш зарур. Хизмат кўрсатувчи персонал, раҳбарлар қайси стандартларға жавоб бериши кераклилигини белгилаш керак.

Хизматчилар мансабини кўтариш корхонада профессионал ўсиш мумкинлигини кўрсатади, ҳамда жамоанинг маънавий руҳиға ижобий таъсир кўрсатади. Ишга янги кишиларни қабул қилишнинг асосий устунлиги, янги

ишчиларнинг юқорироқ малакага эгалигидир. Агар маъмурият янги ғоялар чиқишини, сифатнинг тезда яхшиланишини истаса, бунга ўз ходимлари мансабини кўтариш орқали эришиши ҳам мумкин. Аммо уларнинг малакаси изчиллик билан оширилиб борилиши лозим.

Хизматчи янги мансабга тайинлангач, кадрлар сиёсатининг кейинги босқичига ўтилади. Бу янги хизматчини муҳитга мослаштириш босқичи бўлиб ҳисобланади. Бунда хизматчига алоҳида папка тақдим этилади. Унда қуйидагилар бўлиши лозим: табрик хати, меҳмонхона режаси, меҳмонхона қоидалари, мансаб инструкцияси, ташкилий тизимининг схемаси, хизматчи ишлайдиган бўлимнинг қоида ва мажбуриятлари, дам олиш кунлари ва таътиллارга чиқишнинг қоидалари, хавфсизлик чора тadbирлари. Мослашиш режаси корхонасининг бинолари ва унда ишнинг ташкил этилиши билан танишишдан иборат бўлади. Бунинг бир элементи янги хизматчини жамоанинг барча аъзоларига таништиришдан иборат бўлиши керак. Меҳмонхона фаолиятининг барча жабҳалари билан таништириш жараёнида янги хизматчига ҳар бир бўлим ва ундаги ходимларнинг хизмат кўрсатиш сифатига масъуллигини ҳамда ҳар бирнинг роли нималардан иборатлигини тушунтириш лозим бўлади. Шу жараёнда унинг ўзи ҳам нималарга жавоб бериш кераклигини тушуниб боради.

Тадқиқотларимиз кўрсатдики, хизмат кўрсатиш сифатини таъминлаш учун ходимларни меҳмонхонада юз берган кунлик воқеалардан хабардор қилиб туриш мақсадида ҳар куни кечки пайт қисқа мажлис ўтказиб туриш мақсадга мувофиқ. Унда меҳмонхонада содир бўлган воқеалар таҳлил қилинади ва ундан келиб чиқадиган жорий муаммолар аниқланади. Хизмат кўрсатиш сифатини таъминлаш учун зарур бўлган муаммолар тезкорлик билан ҳал қилинади, кейинги кунга вазифалар ҳар бир ходим бўйича белгиланади. Меҳмонхонанинг эълонлар тахтасида муҳим вазифалар, ахборотлар осиб қўйилиши лозим.

Меҳмонхонада ҳар бир янги ходим ўзини корхонанинг ажралмас қисми сифатида ҳис қилиши, хўжаликнинг асосий стратегик вазифалари ва молиявий ҳолатини билиши керак. Агар меҳмонхонада юқорироқ сифатли хизмат кўрсатишни таъминловчи тадбирлар аниқ бўлмаса, уни албатта шакллантириш лозим. Шундагина ҳар бир ходим ўзлари бажарадиган вазифаларни бажаришга киришганларида ўз мажбуриятларини чуқур англаши ва ҳис қилиши мумкин.

Ҳозирги пайтда ходимлар малакасини оширишга иложи борича кўпроқ эътибор қаратиш лозим. Чунки, мижозларнинг хизмат сифатига бўлган талаби узлуксиз ошиб бормоқда, сифат стандартлари ўзгармоқда, рақобат кучаймоқда. Бундай шароитда хизмат кўрсатишни юқори даражада сақлаш, янги стандартга тезкорлик билан мослашиш, уни амалга ошириш лозим бўлади. Шу туфайли персонални қайта тайёрлаш, уларнинг малакасини ошириш масаласи меҳмонхонанинг маъмурияти диққат эътиборида ҳамиша бўлиши лозим.

Меҳмонхона хўжаликларида хизмат кўрсатиш сифатига таъсир кўрсатувчи омиллардан бири маркетинг стратегиясини тўғри танлаш ҳисобланади. Бунга эришиш учун меҳмонхона маъмурияти, энг аввало, танламоқчи бўлаётган бозор шароитининг моҳиятини англаб етиши ва бу шароитда корхона қандай ўрин тутишини тўғри англамоғи лозим.

Яхши ишлаб чиқилган стратегия қуйидаги саволларга жавоб беришни тақозо қилади:

- биз мижозларнинг қандай эҳтиёжларини қондира оламиз?
- талаб даражасида хизмат кўрсатиш учун, етарлича билим ва тажрибага эгамизми, йўқми?
- узоқ вақт давомида рақобатбардош бўлиш учун ва қўйилган капиталдан етарлича фойда олишни таъминлаш учун қандай хизматларни доимий равишда кўрсатишимиз ва қандай янги хизматларни қўйишимиз лозим?

Меҳмонхонанинг маданий дастури турли бўлиши лозим. Унда турли мавзулардаги кинолар, концерт тадбирлари, дискотека, ҳар хил учрашувлар ўтказилиши лозим.

Бизнинг шароитимиз ёз пайтларида меҳмонхоналар ҳузурида чўмилиш иншоотларининг бўлишини тақозо қилади. Агарда бу иншоот бўлмаган тақдирда меҳмонхона дастурида чўмилиш жойларига боришни ташкиллаштириш билан шуғулланадиган шахслар бўлиши лозим.

Туристлар чўмиладиган пляжда турли хил яхна ичимликлар ва музқаймоқ сотувчи кафе ва киоскаларни ҳам ташкил қилиш мақсадга мувофиқ. Ҳаваскор балиқчилар учун ов қилишга ҳам шароит яратилиши лозим. Пляжда пиво билан биргаликда дудланган балиқларни сотишни ҳам йўлга қўйиш керак. Сауналарнинг ишлашини ҳам ташкил қилиш узлуксиз бўлиши керак. Бу қўшимча хизматларни кўрсатиш орқали ҳам катта маблағга эга бўлиш мумкин.

Хизмат кўрсатиш стратегияси бу соҳада ҳар қандай ишбилармонларга 3 та асосий компонентни ёдда тутиш лозимлигини кўрсатади:

- мижозларнинг эҳтиёжлари;
- бу эҳтиёжларни қондиришда компаниянинг қобилиятлари;
- компаниянинг узоқ муддат давомида фойдани ушлаб тура олиши лозимлиги.

Курорт зоналаридаги меҳмонхоналарнинг хизмат кўрсатиши ўзига хос хусусиятларга эга. Курортларнинг ривожланиши у ерда жойлашган меҳмонхоналарнинг ҳам ривожланишига олиб келади. Бунинг учун қуйидаги омилларни инобатга олиш лозимлиги асосланди:

- курортнинг репутацияси;
- курортнинг соғломлаштириш бўйича йўналиши;
- курортдаги қизиқишлар объектларнинг мавжудлиги;
- дам олувчиларнинг спорт билан шуғулланиш учун шароит;
- дам олувчиларнинг кўнгилочар тадбирларни амалга ошириши учун шароитларнинг мавжудлиги кабилар.

Бу омилларга эришиш учун меҳмонхонанинг бино ва иншоотларининг архитектура талабларига жавоб бериши, меҳмонлар учун хоналарнинг қулайлиги, спорт майдончаларининг мавжудлиги, савдо дўконларининг фаолиятини йўлга қўйиш, медицина (тиббиёт) хизматининг мунтазам ишлашини таъминлаш, дам олиш жойларининг қулай жойлашувини таъминлаш кабиларни инобатга олиш лозим бўлади.

Ҳозирги пайтда оилавий дам олишга ихтисослашган кўпгина курортлар ташкил қилинган. Бу ҳолат яна ривожланиши лозим. Бундай шароитда болалар учун махсус дастурлар тайёрланиб, ота-оналар учун қулай шароитлар яратиш зарур. Индивидуал хизмат кўрсатиш давомида меҳмонлар ва курорт меҳмонхоналари ишчи-хизматчилари, ўртасида янада яқинрок муносабатлар юзага келади, бу эса маъмурият томонидан актив тақдирланади. Охир оқибатда бу мижозларнинг яна қайта ташрифи ва стабиллашувига олиб келади.

Меҳмонхоналарнинг вазифаси тармоқ ичидаги эркин рақобат шароитида меҳмонларни ўзига кўпроқ жалб қилиш ва жалб қилинган меҳмонларга сифатли хизмат кўрсатиб, биринчидан уларнинг хизматларга бўлган эҳтиёжини қондириш ва иккинчидан ҳар бир меҳмондан кўпроқ турли сифатли хизматларни кўрсатиш эвазига кўпроқ маблағини меҳмонхонага қолдиришдан иборатдир.

Ҳозирги пайтда ётоқ учун олинадиган маблағларнинг улуши меҳмонхона ҳўжалигида асосий тушумни ташкил қилади. Келажакда хизматларнинг турларини кўпайтириш ва сифатини ошириш эвазига ётоқ учун олинадиган маблағларнинг миқдори, яъни қанча тушум бўлса, шунча тушумни қўшимча хизматларни кўрсатиш эвазига олиш лозим. Чунки хорижий мамлакатларнинг кўпчилигида хизматлар учун олинадиган даромад ётоқ учун олинадиган даромадга нисбатан анча кўп миқдорни ташкил қилади. Бунга эришиш учун оддий меҳмонхона эмас, балки меҳмонларга хизмат кўрсатадиган меҳмонхона комплексларини яратишни тақозо қилади.

Меҳмонхона хизмати сифатини аниқлашда унинг ўзига хос хусусиятларини инобатга олиш лозим. Чунки, ҳар бир соҳада хизматларнинг турлари ҳам ҳар хил ва шунга боғлиқ равишда уларнинг сифатига бўлган талаблар ҳам турлича. Булар ҳар бир хизмат тури сифатининг ўзига хос хусусиятларини тадқиқ қилишни тақозо қилади. Ушбу ҳолатни назарий жиҳатдан ёритиб бериш учун меҳмонхона хизматларининг ўзига хос хусусиятларини инобатга олиш лозим.

Бизнинг фикримизча меҳмонхона хизмат кўрсатишининг ўзига хос хусусиятлари қуйидагилардан иборат:

- бошқа хизматлар сингари меҳмонхоналар хизматлари ҳам номоддийлиги билан ажралиб туриши;
- меҳмонхона хизматларини ҳам бошқа хизматлар сингари бир жойга тўплаб ёки сақлаб бўлмаслиги;
- меҳмонхона хизматини ташиш ва сақлаш имкониятининг йўқлиги;
- хизмат кўрсатувчининг доимий равишда бир хил хизмат кўрсатиши мумкин бўлмаганлиги;
- хизматни кўрсатиш ва уни истеъмол қилиш жараёнининг бир вақтда содир бўлишлиги;
- меҳмонхоналарда хизматга бўлган талабнинг бир маъромда эмаслиги;
- вақт ўтгандан кейин хизматнинг сифатини назорат қилиш имконияти-нинг етарли эмаслиги;
- хизматга баҳо беришда асосий устуворлик истеъмолчида эканлиги ва уларнинг шу хизматларга бўлган муносабатининг ҳам турли эканлиги;
- меҳмонхона хизматининг нуқсонсизлигини таъминлаш лозимлиги;
- меҳмонларнинг ўз норозилигини ҳамиша ошкор қилмасдан кетиши натижасида меҳмонхона маъмуриятининг мижозлар томонидан хизматга берилган баҳодан ҳамиша воқиф бўлмаслиги кабиларни киритиш мумкин.

Масаланинг бу жиҳати меҳмонхоналарда хизматнинг сифатига баҳо беришни ҳам биров мураккаблаштириши табиий. Шу туфайли мазкур

масалага баҳо беришда аниқ маълумотларни олиш ўта мураккаб, чунки тегишли органларга топшириладиган ҳисоботларда хизматнинг сифатини баҳолаш учун тегишли маълумотлар ўз ифодасини топмайди. Шунинг учун уларни турли тадқиқот йўллари билан олинган маълумотлар асосида амалга ошириш лозим бўлади.

2.2. Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатига таъсир этувчи омиллар

Меҳмонхона хизматлари ишлаб чиқариш ва истеъмолида сифат масалалари жуда муҳим роль ўйнайди. Сифатли хизмат курсатмайдиган меҳмонхона корхонаси ўзининг асосий мақсадларига эриша олмайди. Турли меҳмонхона корпорациялари ривожланишининг тарихи фойда сифатнинг махсули эканлигини кўрсатади.

Меҳмонхона корхонаси олдида хизмат кўрсатиш сифатини керакли даражада сақлаб туриш, камчиликларни ўз вақтида бартараф этиш, хизмат кўрсатиш сифатини ошириш стратегиясини ишлаб чиқиш вазифаси туради.

Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, мижоз меҳмонхонага яна келиш ёки келмаслиги унга кўрсатилган хизматнинг яхши ёки ёмонлигига боғлиқ. Биринчи марта меҳмонни яхши реклама, бой жихозлар ёки кенг турдаги таомномалар билан жалб қилиш мумкин. Аммо иккинчи марта меҳмон персоналнинг профессионал ишлаши ва олдин унга кўрсатилган хизмат сифатининг юқорилиги учун келади.

Нима учун сифат бунча катта аҳамиятга эга? Агар хизмат кўрсатиш корхонасини унинг ривожланиш динамикаси нуктаи назаридан кўриб чиксак, сифат унинг ҳаётийлигига энг катта таъсир кўрсатишини куриш мумкин. Истеъмолчига сифатли махсулотни муваффақиятли сотиш корхона фаолиятининг асосий манбаи ҳисобланади.

«Хизматлар сифати» нима? Сифат деганда кўрсатилаётган хизматлар кутилаётган ёки белгиланган стандартларга мос келиши тушунилади. демак,

стандартлар, уларнинг реал шакли ва мазмуни хизмат кўрсатиш сифатини баҳолаш кўрсаткичи ҳисобланади. Истеъмолчи учун унга кўрсатилган хизмат сифатини баҳолаш кўрсаткичи-бу унинг қониққанлиги, яъни олинган хизмат сифатининг қўтилганига мос келишдир. Мижознинг қониққанлиги кўрсаткичи унинг яна бир марта қайтиш ва ўз дустлари ва танишларига буни маслаҳат бериш истагидир.

Меҳмонхона маъмурияти, хизматчилари ва мижозлари ўртасидаги ўзаро муносабатларни белгилаб берувчи асосий ҳужжатлардан бири «Меҳмонхона хизматлари кўрсатиш қоидалари» ҳисобланади.

«Хизмат кўрсатиш тартиби» бўлимида шундай деб қайд этилган: «Кўрсатилаётган хизматлар сифати шартнома талабларига жавоб бериши лозим. Агар шартнома бўлмаса ёки тўлиқ бўлмаса ушбу хизматларга одатда қўйиладиган талабларга жавоб бериши лозим.

Меҳмонхонанинг моддий-техник таъминоти, кўрсатилаётган хизматларнинг миқдори ва сифати меҳмонхонага берилган категория талабларига жавоб бериши керак».

Меҳмонхона қорхонаси хизматларининг сифатига қуйидаги омиллар таъсир кўрсатади:

Аввало, моддий-техника базасининг ҳолати, яъни: меҳмонхона биноларнинг қулай режалаштирилганлиги ва сифатли жиҳозланганлиги, жамоат ва яшаш хоналарининг қулай мебель ва ускуналар билан жиҳозланганлиги тўлиқ комплектли юқори сифатли чойшаблар, замонавий ошхона жиҳозлари, қулай лифтлар ва ҳ.к.

Кейинги омил-хизмат кўрсатишнинг илғор технологияси. Бунга: жамоат ва турар хоналарни тозалаш тартиби ва усуллари; мижозларни рўйхатга олиш ва улар билан ҳисоб-китоб қилши, ресторан ва барларда овқатлар ва ичимликларни тайёрлаш рецептлари, савдо залларида хизмат кўрсатиш шакллари ва бошқалар қиради..

Хизмат кўрсатувчи персоналнинг юкори даражада профессионалиги, унинг меҳмонга аник, тез ва маданиятли хизмат кўрсатишга кодирлиги ва тайёрлиги.

Замонавий меҳмонхона корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатини бошқариш муҳим омил ҳисобланади. Бунга сифат стандартларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш, персонални уқитиш, меҳмонхона фаолиятининг барча жабҳаларида хизмат кўрсатишни назорат қилиш, тугрилаш, такомиллаштириш киради.

Хизмат кўрсатиш технологияси. Сифатли хизмат кўрсатиш туризм соҳасининг биринчи галдаги вазифаси ҳисобланади. Хизмат кўрсатиш сифати муаммоси мамлакатимиз меҳмонхоналарининг кўпчилиги учун долзарб ҳисобланади.

Афсуски, корхоналаримиздаги сервис даражасижаҳон талабларига жавоб бермайди. Бир неча меҳмонхонагина сервис ва хизмат кўрсатиш бўйича халқаро мавкега эга. Ушбу меҳмонлар бошқаруви ва менежменти профессионал даражада ишлаб чиқилган.

Мижозларнинг хизмат сифатига бўлган талабларини доимий ўзгариши ва кўпайишини эътиборга олган ҳолда мижозларнинг барча эҳтиёжларини қондирувчи ва белгиланган стандартларга мос келувчи сифатли хизматлар кўрсатиш муҳим стратегия ҳисобланади.

Хизмат кўрсатишнинг учта даражаси мавжуд:

Меҳмонларни астойдил иликлик билан кўтиб олиш-иложи бўлса меҳмонга исмини айтиб мурожаат қилинг. Меҳмоннинг барча истакларини кўтиш ва унга рози бўлиш.

Дустона хайрлашиш – оқ йул тиланг ва иложи бўлса, меҳмонга исмини айтиб мурожаат қилинг. Хизмат кўрсатишга асосий талаблар.

Асосий талаблар барча хизматчиларга маълум бўлиши, улар томонидан тан олиниши ва кулланилиши лозим.

Биз меҳмонхона хўжаликда профессионаллармиз Жилмайинг: «Биз сахнадамиз» миждоз билан иждобий томошабин контактни сакланг.

Меҳмонлар билан сухбатда мулойим сўзланг. Ҳар бир хизматчи тозалик ва жавобгарлик даражасига мос бўлиши лозим.

Яхши микроиклим яратинг. Бригадали ишлаш ва касбларни ўзгартириш усулидан фойдаланинг.

Иш жойи ва ундан ташқарида меҳмонхонанинг элчиси булинг.

Меҳмондан шикоят эшитган ҳар бир хизматчи уни ўзига олиши лозим.

Меҳмоннинг илтимосида дарров жавоб беринг. 20 минут давомида меҳмонга кунгирок қилиб, унинг кониккан ёки коникмаганлигини суранг.

Меҳмонни унга тугри йўлни курсташ мумкин бўлган жойгача кўзатиб куйинг.

Меҳмоннинг саволларига жавоб бериш учун меҳмонхона ҳақидаги барча маълумотни билинг.

Мулойим телефон одобидан фойдаланинг.

Доимо бизнинг ресторан ва барчаларимизга киришни маслахат беринг. Кийим доимо тозаланган, дазмолланган, оёк кийим тоза булмоги лозим. Ноодатий холларда нима қилишни билиш керак.

Туризм минтакалари ҳам , алохида хизмат кўрсатиш корхоналари ҳам истеъмолчи билан муносабатда бўлиш соддалаштирилган холда, фақат хизмат кўрсатиш технологияси асосида амалга оширилмаслиги кераклигини тушуна бошладилар. Меҳмондўстлик ҳар кимнинг шахсий иши, корхона самарадорлигига ҳалакит берувчи, даромадларни камайтирувчи омил деб ҳисоблайдиган раҳбар ва хизматчилар колмади ҳисоб. Ҳозирда хизматчилар хулқини меҳмондўстлик кўрсатишда манфаатдорликни ошириш йули билан яхшилашга қаратилган бир канча дастурлар мавжуд.

Аммо, афсуски хизматчилар ишда раҳбарлар белгилаган стандартларга амал қилмаслиги, меҳмонлар кўтган даражада сифатли хизмат курсатмаслиги

холлари учраб турибди. Хизмат сифати ҳар доим ҳам истеъмолчилар, раҳбарлар ва катта хизматчиларнинг ўзини ҳам қониқтирмайди.

Мижозларга берилаётган турлича махсулот натижасида пансионатнинг барча хизматчилари ҳам хизмат қанчалик яхши бўлиши керак деган фикрда бир ҳил қарашга эга эмасдир. Мисол сифатида овқатланиш хизматида турлича ёндашишни келтириш мумкин. Меҳмонларда ресторанлар, кафе, барлар мавжуд. Бу соҳанинг ҳамма хизматчилари ҳам ўз вақтида сифатли хизмат курсатмайдилар.

Персонал ўртасида хизмат кўрсатиш масалалари бўйича келишмовчилик мавжуд бўлса бутун жамоада ҳаракатларнинг келишмовчилиги келиб чиқади. Нотекис хизмат кўрсатишга мисол қилиб меҳмонхоналарда кўзатиладиган қуйидаги ҳолатларни кўрсатиш мумкин: мижозни рўйхатга олишда бир хизматчининг тез ишлаши, бошқа сининг секин ишлаши, бир хизматчининг жилмайиб туриши, бошқа сининг тундлиги; бир хонада ҳам мом ва хожатхона ашёларининг ортиқчалиги, бошқа сида камлиги ва х.к.

Яқунда таъкидлаш жоизки, меҳмондўстлик ажойиб нарсас. Унинг натижаси доимий мижозларнинг кўпайиши, кишиларнинг тан олиши, жамояда яхши муҳитнинг вужудга келишда намоён бўлади.

Меҳмонларнинг раҳбарлари бу муаммоларни билади, ҳамда уларни хизмат кўрсатишнинг янги усул ва шаклларида фойдаланган ҳолда ҳал қилишга ҳаракат қиладилар.

Меҳмонхона хизматлари сифатида берилган юқоридаги таъриф ва шу соҳа хизматларининг ўзига хос хусусиятлари меҳмонхона хўжалигида хизмат кўрсатиш сифатини баҳолашда асосий эътиборни нималарга қаратишга аҳамият бериш учун асос бўлади. Чунки миқдорий ўлчамларда шу мазмун ўз ифодасини топмоғи лозим. Агар шу тушунчадан келиб чиқадиган бўлсак, меҳмонхона хўжалигида хизмат кўрсатиш сифатини баҳолаш учун қуйидаги кўрсаткичларни тавсия қилиш мумкин:

- кўрсатилаётган хизматларнинг сони;
- меҳмонлар яшаш шароитининг эргономик талабларга жавоб бериш даражаси (иссиқ пайтларда хонанинг салқинлиги ва совуқ пайтларда хонанинг иссиқлиги, ётадиган хонанинг турли шовқинлардан узоқлиги кабилар);
- меҳмонларнинг талаб қилган барча хизматларининг, шу жумладан янги хизматларнинг ҳам қондирилиш даражаси;
- қулай вақт ва шароитда овқатланиш хизматининг ташкил қилиниши;
- овқатларнинг ассортиментининг кенглиги ва сифатининг юқорилиги;
- меҳмонхонадан ташқарида бажариладиган, аммо меҳмонхона ташкил қилиши мумкин бўлган хизматларнинг (транспорт хизмати, сайёҳлик хизмати, қўшимча хизматлар ва бошқалар) ўз вақтида ва сифатли бажарилиши кабилар. Ушбу рўйхатни яна давом эттириш мумкин, чунки меҳмонларга қулайликни яратиш билан боғлиқ хизматларнинг турлари жуда кўп.

Шуни инобатга олиш лозимки, юқорида келтирилган кўрсаткичларнинг ҳаммаси ҳам ҳисобга олиб борилмайди ва кўпларини ҳисоблашнинг ҳам имкони йўқ. Бундай ҳолатлар ва меҳмонхона хўжалигида хизмат кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятлари, ундаги кўрсатиладиган хизматлар сифатини баҳолашда ўлчанадиган кўрсаткичлар тизимидан фойдаланиш лозимлигини тақозо қилади. Бундай кўрсаткичлар тизимига қуйидагиларни тавсия қиламиз:

- меҳнатнинг сифат коэффиценти ;
- истеъмолчилар талабининг қондирилиш даражаси ;
- хизмат кўрсатиш сифатига ходимларнинг жавобгарлик даражаси ;
- хизмат кўрсатиш сифатининг кам харажатлар билан таъминланиш даражаси;
- хизмат кўрсатиш сифати доимий такомиллашиб борадиган жараён сифатида баҳоланиши .

Самарқандга етиб келувчи туристик саёҳатларни ўсишига салбий таъсир этиши мумкин бўлган баъзи омилларни санаб ўтиш мумкин:

- кўпгина меҳмонхоналарда таомларнинг замонавий талабларга жавоб бермаслиги;

- Ўзбекистон ичидаги меҳмонхона хизматлари нархларининг асосий рақобатчиларига нисбатан қимматлиги, транспорт нархларининг юқорилиги;

- туристларнинг эсдалик учун харид этиладиган миллий сувенирларимизнинг камлиги ва нисбатан қимматлиги;

- жорий инфратузилмани такомиллаштириш ва янгиларини яратиш учун хусусий соҳа вакилларида маблағларнинг етишмаслиги;

- тарғибот масалаларига етарлича эътибор берилмаганлиги туфайли хорижий фуқароларнинг аксариятида Ўзбекистон тўғрисида маълумотнинг камлиги;

- Ўзбекистондаги жорий нархларнинг қимматлигидан ташқари, баъзи ҳолларда, таклиф этилаётган товар ва хизматлар сифатининг шу нархга мос эмаслиги.

Умуман олганда Самарқанд вилоятида ҳозирги кунда туристик ресурслардан тўлиқ ва самарали фойдаланаяти, деб бўлмайди. Шу туфайли туристларга мўлжалланган меҳмонхоналарнинг бандлик даражаси паст ҳолда қолиб кетмоқда.

Ҳозирги пайтда туризмни ривожлантириш ва меҳмонхоналар самарадорлигини ошириш ҳамда хизмат сифатини ошириш учун катта имкониятлар мавжуд. Жумладан, Самарқандда экотуристтик салоҳият ҳам бошқа туристик объектлар сингари етарли бўлишига қарамасдан хорижий туристларни экотуризм йўналишлари бўйича маршрутлар ишлаб чиқилмаган. Туристтик фирмалар томонидан бу йўналиш бўйича янги туристик маршрутлар ишлаб чиқилиб, Самарқандга туристлар ташрифини кўпайтириш чоралари кўришлари лозим. Бу айниқса бугунги кунда, яъни жаҳон молиявий-иқтисодий инқироzi давом этиб турган паллада муҳимдир. Чунки, мазкур соҳани ривожлантириш кўп маблағ сарфламасдан қўшимча валюта тушумини таъминлайдиган муҳим йўналишлардан биридир. Зеро,

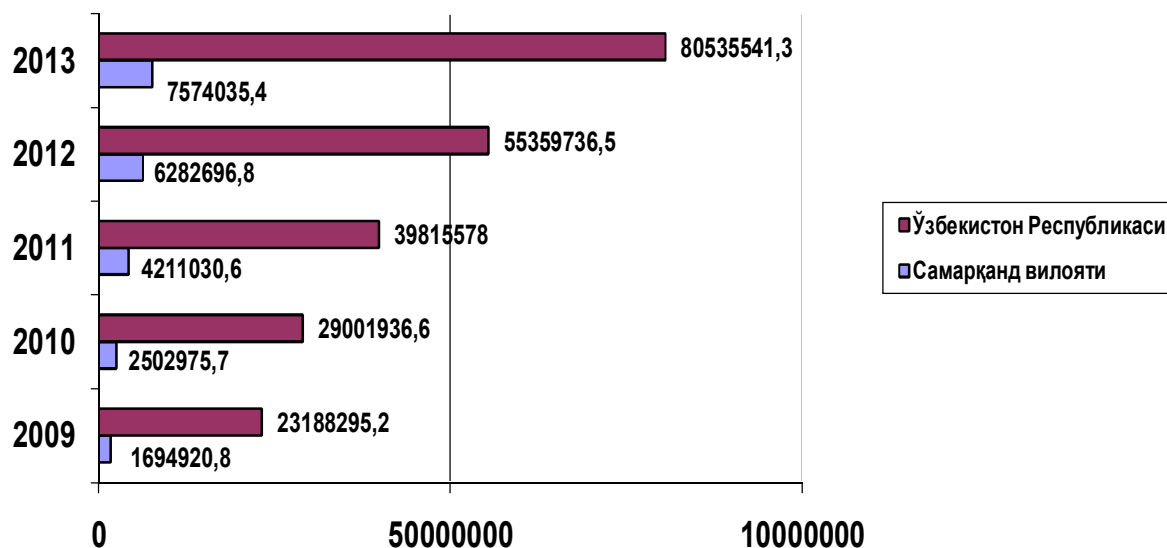
туристларни кўпайтириш учун меҳмонхоналар билан боғлиқ туристик инфратузилмалар тегишли тарзда яратилган.

Хусусан, хорижий ва маҳаллий туристлар учун мўлжалланган дам олиш жойларидан самарали фойдаланиш мақсадида Ургут туманидаги «Минг арча» оромгоҳи, Самарқанд туманидаги Оҳалик дам олиш зоналари, Жомбой туманидаги «Зарафшон» кўрикхонаси раҳбарлари билан турфирмалар ўртасида ҳамкорлик келишувлари тузилди. Ўйлаймизки, туристик бозорда ўтқа-зилаётган ислохотларнинг мантиқий якунига етказилиши, туризмни бошқариш тизимининг доимий равишда такомиллаштириб бориши, ҳукуматимиз томонидан туризмни ривожлантириш мақсадида марказлашган ҳолда ажратиладиган маблағлар ҳажмининг ортиб бориши Самарқанднинг туристик салоҳиятидан самарали фойдаланишга, мамлакат бюджетига тушадиган маблағларни оширишга, хусусий корхоналар ва маҳаллий аҳолининг моддий-маънавий фаровонлигини таъминлашга эришиш имконини беради.

2.3.Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини ошириш имкониятлари

Меҳмонхона хўжалиги асосан меҳмонларни (туристларни) турар-жой билан таъминлашга қаратилган турли хизматлар кўрсатувчи иқтисодиёт тармоғи ҳисобланади. Ҳозирги пайтда хорижий мамлакатлардан фойдаланишнинг йўлларида бири уларни мамлакатга туристлар тарзида ташрифини таъминлаб, турли хизматлар кўрсатиш эвазига маблағларини иқтисодиётимизга жалб қилишдан иборатдир. Маблағларнинг тушуми нафақат хизмат турларига, балки хизмат кўрсатишнинг сифатига ҳам катта боғлиқдир. Мазкур хизматлар тури мамлакатимизда жадал ўсиш суръатига эга. Ўзбекистонда ҳам бу хизмат турининг ҳажми 2009 йилда 2005 йилга нисбатан 3,47марта ошиши кузатилди. Хусусан, Самарқанд вилояти бўйича меҳмонхона хизматлари ўтган даврда 4,47 марта ошган (1-расм).

1-расм. Ўзбекистон ва Самарқанд вилоятларида меҳмонхоналар томонидан кўрсатилган хизматларнинг 2009-2013 йиллардаги ҳажмининг ўзгариши, минг сўм.



Манба: Ўзбекистон Республикаси Давлат Статистика қўмитаси маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси

Бу ҳолат Ўзбекистон иқтисодиётида туризм индустриясининг, жумладан меҳмонхона хўжалигида кўрсатилаётган хизматлар ҳажмининг ошиб бораётганлигини кўрсатади. Юқоридаги расмдан кўриниб турибдики, Ўзбекистон Республикасида кўрсатилаётган хизматлар ҳажми 2009 йилда 23188,3 млн. сўми, 2013 йилда 80535,5 млн. сўми ташкил қилган. Бу кўрсаткич Самарқанд вилоятида 2009 йилда 1694,9 млн. сўми, 2012 йилда эса 7574,0 млн. сўми ташкил қилган. Самарқанд вилоятининг улуши 2009 йилда 7,3 %ни ташкил қилган бўлса, 2013 йилга келиб 9,4 %га тенг бўлган. Бу ҳолат кўрсатадики, Самарқанд вилоятининг республика туристларини жалб қилиш бўйича улуши ошиб борган. Бу қонуний ҳолат, чунки мазкур вилоятнинг туристик салоҳияти бунданда кўп туристларни қабул қилиш имкониятига эгадир.

Бу кўрсаткичларни таҳлил қилиш билан бирга мамлакатимизга, шу жумладан Самарқанд вилоятига қанча туристлар ташриф буюрганлигини, уларнинг таркибидаги ўзгаришлар қандай бўлганлигини ва меҳмонхоналарга ташрифларнинг ҳолати қандай эканлиги хусусида маълумот беради. Мамлакатимизга ташриф буюрувчи туристларни тўғри жойлаштириш, меҳмонхоналарнинг моддий-техник таъминотини амалга ошириш, уларга хизмат қиладиган ходимларни шакллантириш учун уларни маълум гуруҳларга бўлиб ўрганишни тавсия қиламиз. Бу гуруҳларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

1. Маҳаллий туристлар яъни, Ўзбекистон Республикасидан вилоятга ташриф буюрувчи туристлар.
2. Яқин хорижий мамлакатлардан ташриф буюрадиган туристлар, яъни Мустақил Давлатлар Ҳамдўстлиги мамлакатларидан ташриф буюрувчилар.
3. Узоқ хориж мамлакатлардан ташриф буюрадиган туристлар. Буларга қолган барча давлатлардан ташриф буюрувчилар киради.

Туристлар билан суҳбатлашганимизда ва анкеталар орқали социологик сўров ўтказган пайтларимизда уларнинг фикрича меҳмонхоналаримизнинг қурилиши, улардаги қулайликлар, халқаро андозалар даражасига яқинлашган. Аммо кўрсатиладиган хизматларнинг турлари ва сифатидан кўпчилик меҳмонлар қаноатланмаганликларини қайд этмоқда. Ҳатто ўзимизнинг республикамиздан ташриф буюрган меҳмонлар ҳам кўрсатилаётган хизматларнинг сифат даражасидан қониқмаганликларини, айримларининг нархи сифат даражасига нисбатан баланд эканлигини қайд этганлар. Кўриниб турибдики, меҳмонхоналаримизда хизмат кўрсатишнинг сифатини ошириш масаласи бугунги кунда кечиктириб бўлмайдиган, зудлик билан тезкор тарзда ҳал қилиниши лозим бўлган масалалардан биридир. Бунга эришишнинг бир йўли, меҳмонхоналарда хизмат кўрсатувчи ходимлар малакасини ошириш, уларни турли мамлакатларга малака оширишларга юборишдан иборатдир. Шаҳримизда хизмат кўрсатишнинг барча талабларига жавоб берадиган намунавий меҳмонхона комплексини ташкил

килиш ва уни барча меҳмонхоналар учун андоза тарзида фойдаланишни йўлга қўйиш лозим.

Шуни алоҳида таъкидлаш лозимки, мамлакатимизда рўй берганидек, Самарқанд туристик бозорида ҳам туб ўзгаришлар содир бўлди. Булар қуйидагилардан иборатдир:

- монопол хўжалик юритишдан кўпукладли хўжалик юритиш тизимига ўтилди, яъни, мамлакатимизнинг туристик бозорида хусусий туристик корхоналар пайдо бўлди;
- туристик бозор янги тартиблар асосида фаолият юрита бошлади, яъни, туристик корхоналар учун нарх белгилаш, истеъмолчи ва таъминотчиларни танлаш эркинлиги яратилди;
- туристик бозорда туристик талабнинг янги турлари пайдо бўлди, яъни, шоп-турлар, саргузашт-турлар, тил ўрганиш турлари кабилар вужудга келди;
- туризмнинг асосий воситаларига бўлган талаб янади кучайди, уларнинг хизмат кўрсатиш хизмати сифатини оширишга қаратилган бўлишини талаб қилинмоқда, яъни автомобилларнинг дизайни ва хавфсизлигини таъминлашга қаратилганлиги кабилар;
- Самарқанд туристик бозорига йирик меҳмонхоналар кириб келди ва улар билан амалга ошириладиган қўшма фаолият ривожланишида хорижий инвесторларнинг иштироки ошди;
- туризмдан маҳаллий аҳолининг даромад олиш имкониятлари етарли даражада ўсиш босқичига кирди.

Ушбу ҳолатлар туризмнинг ривожланиши учун ижобий омиллар таъсирида рўй берган. Аммо ушбу соҳанинг ривожланиши учун ҳали кўпгина салбий омиллар ҳам мавжуддир.

2013 йил ва ундан кейинги йилларда вилоят меҳмонхоналари самарадорлигини оширишнинг имкониятларини ишга солиш учун қуйидаги тадбирларни амалга ошириш мақсадга мувофиқдир:

1. Самарқанд шаҳрини туризм бўйича очик иқтисодий ҳудудга айлантириш ва унинг рекламасини йўлга қўйиш.
2. Хорижий туристларнинг қизиқишига қараб қўшимча хизмат кўрсатиш тизимини такомиллаштириш ва хизмат кўрсатиш сифатини халқаро андозалар даражасига кўтариш.
3. Янги туристик маршрутларни, шу жумладан экологик туризм бўйича ҳам яратиш ва улардан самарали фойдаланишни йўлга қўйиш.
4. Дунё талабларига жавоб берадиган янги меҳмонхоналар, кемпинглар ва дам олиш зоналарини қуришни янада кенгайтириш, улардаги хизмат нархларини туристларнинг талабидан келиб чиққан ҳолда оптимал тарзда ушлаб туриш механизмни яратиш.
5. Туристтик меҳмонхоналарни жиҳозлаш, уларнинг моддий-техника базасини замонавий ҳолатга келтириш учун маҳаллий сифатли маҳсулотлар ишлаб чиқиш каби муҳим тадбирларни амалга ошириш лозимдир.
6. Вилоятда туризмни ривожлантиришнинг барча инфратузилмаларини шакллантириш ва уларни жаҳон андозалари даражасига кўтариш лозим.

Самарқанд вилоятидаги туристик маршрутларнинг кўпчилиги ЮНЕСКО томонидан қўриқланадиган 20 дан ортиқ меъморий ёдгорликларни, шунингдек тарихий шахслар ва алломаларнинг 10 дан ортиқ қабрларини зиёрат қилишни ўз ичига олади.

Хорижий тажрибаларни ҳисобга олган ҳолда, республикамизнинг ижтимоий-иқтисодий аҳволдан келиб чиқиб, туризмни ривожлантириш бўйича илғор йўналишларни республика концепциясига асосланган ҳолда вилоятда унинг инфратузилмасини ривожлантириш «Ўзбектуризм» миллий компаниясининг Самарқанд филиалига юклатилган. 1993 йилнинг кузида «Ўзбектуризм» миллий кампанияси Бутунжаҳон туристик ташкилотга аъзо бўлди ва ўша кундан бошлаб Ўзбекистонни «Буюк ипак йўли» халқаро лойиҳасининг мувофиқлаштирувчи марказига айлантиришни ўз олдига мақсад қилиб қўйган. Бу ҳолат ҳам туризмни ривожлантиришнинг муҳим

омилларидан биридир. Аммо туризмнинг бугунги ҳолати, юқорида келтирилган барча имкониятлардан тўлиқ фойдаланаяпти, деган хулосадан биров йироқроқ.

Шуни алоҳида таъкидлаш лозимки, меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш билан бирга улардаги иқтисодий ишларни ҳам такомиллаштириш лозим. Бизнинг кузатувларимиз кўрсатмоқдаки, меҳмонхоналарга тушган тушумнинг ҳаммаси ҳам нақд пул тарзида тижорат банкларига топширил-масдан қолмоқда. Оқибатда туристлар тўғрисидаги статистикани ва улардан тушадиган нақд пул тушумининг ҳажмини аниқ кўрсатиш имконини бермай-ди. Бу ҳолатни бартараф қилиш учун барча тўловларни пул ўтказиш йўли би-лан амалга ошириш билан биргаликда пластик карточкалардан ҳам кенг фой-даланишни йўлга қўйиш ва ҳар бир меҳмон учун бериладиган паттанинг хи-собини қаттиқ назорат қилиш механизмини ўрнатишни ташкил қилиш лозим.

Хорижий тажрибаларни ҳисобга олган ҳолда, республикамизнинг ижтимоий-иқтисодий ҳолатини инобатга олган ҳолда илғор йўналишларни республика концепциясига асосланган ҳолда вилоятда туризм инфратузилмасини ривожлантириш «Ўзбектуризм» миллий компаниясининг Самарқанд филиалига юклатилган.

1993 йилнинг кузида «Ўзбектуризм» миллий кампанияси Бутунжаҳон туристик ташкилотга аъзо бўлди ва ўша кундан бошлаб Ўзбекистонни «буюк ипак йўли» халқаро лойиҳасининг мувофиқлаштирувчи марказига айлантиришни ўз олдига мақсад қилиб қўйган.

Меҳмонхона хизмат кўрсатиши сифатини ўрганишда хизматларнинг асосий хусусиятларини кўриб чиқиш мақсадга мувофиқ. Хизмат – бир томон иккинчисига таклиф этиши мумкин бўлган ҳар қандай тадбир ёки наф бўлиб, асосан моддий кўринишга эга бўлмайди.

Хизматлар бозори бошқа бозорлардан икки сабабига кўра фарқ қилади:

1. Хизматлар улар кўрсатилгунча мавжуд бўлмайди. Бу ҳолат хизматларни амалга оширмагунча уларни баҳолашга имкон бермайди. Шу сабаб фақат кутилаётган ва эга бўлган нафни таққослаш мумкин.

2. Хизматларга юқори даражадаги ноаниқлик хос, шу сабабли мижозлар хизматларни танлашда мураккабликларга дуч келади, сотувчиларнинг бозордаги фаолиятини қийинлаштиради.

Ҳар қандай меҳмонхонанинг фаолият кўрсатиш самарадорлиги меҳмонхона хизматлари сифатига боғлиқ. Одатда хизматлар сифатига қуйидаги талаблар қўйилади:

- компонентлик (фирма хизмат кўрсатиш учун зарур кўникма ва билимга эга);
- ишончлилик (фирманинг барқарор ишлаши);
- ҳар қандай хизматга тайёрлик (тизим ноанъанавий талаблар юзага келганда ҳам ишлайди);
- ҳамма мурожаат этиши мумкин (фирма ходимлари билан мулоқотнинг осонлиги);
- коммуникация (мижозларга ўз вақтида ва тушунарли ахборот бериш);
- ишонч (фирма обрўси);
- хавфсизлик (моддий ва маънавий хавф-хатардан ҳимояланиши);
- хушмуомалалик (мулойимлик, эътибор, дўстона муносабат);
- сезилувчанлик (хоналарнинг ва персонал формасининг (униформа) жозибадорлиги).

Юқори сифатли меҳмонхона хизматларини кўрсатиш ҳар қандай меҳмонхонанинг муваффақиятли фаолиятини таъминлайди. Меҳмонхона соҳасидаги фаолият хизматчилар ва меҳмонлар ўртасидаги юқори даражали мулоқот ва мувофиқликни талаб этади. Меҳмонхона хизматлари сифатини назорат қилишда техник жиҳатлардан (иссиқ сув ҳарорати, сочиқлар сони, овқат тайёрлаш ва бошқалар) ташқари меҳмонхона ва мижозлар ўртасидаги муносабатларга алоҳида эътибор бериш лозим.

Амалиётда кўпчилик меҳмонхоналар маъмурияти хизматларнинг юқори сифати юқори таннарх билан боғлиқ деб ҳисоблайди. Бу нуқтаи назар нотўғри бўлиб, мижознинг хизмат кўрсатиш даражасига муносабатини эътибордан четда қолдиради.

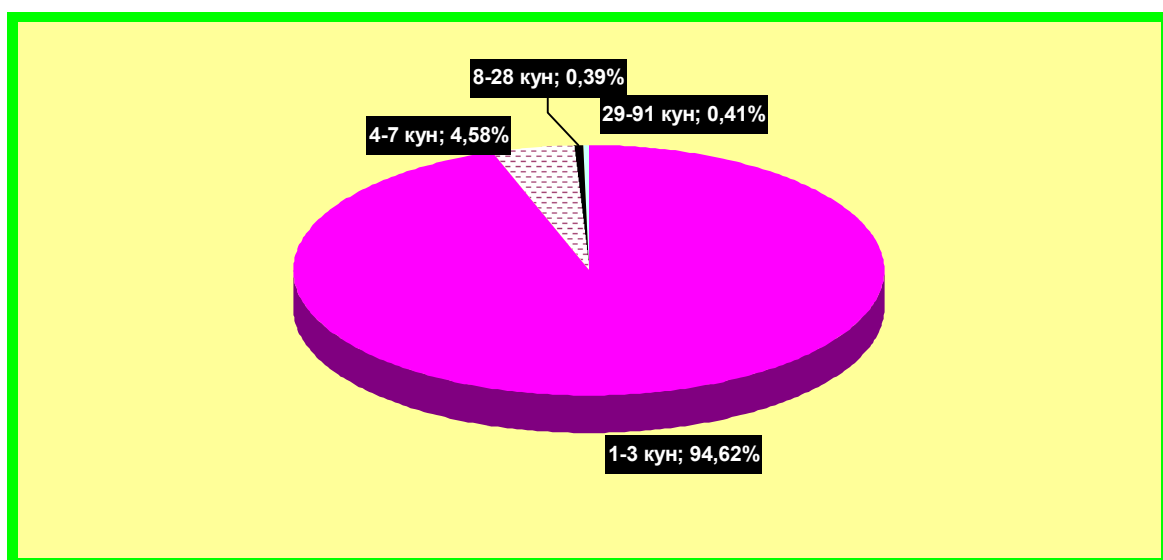
Меҳмонхона бизнесида сифатни доимий ошириш харажатларни кўпайтириб бориш эмас, балки мижозларнинг эҳтиёжларини тўла қондириш билан уларнинг содиқлигини таъминлашга қаратилган. Тадқиқотлар кўрсатишича, янги мижозни жалб этишга нисбатан эски мижозга сифатли хизмат кўрсатиш беш марта арзонга тушар экан. Бу тадқиқот қуйидаги омилларга асосланади:

- Мижозни сақлаб қола олиш қобилияти маркетинг харажатларини қисқартириш, рентабелликни оширишга имкон беради;
- Хизматлар даражасидан қониққан мижоз меҳмонхона учун ижобий оғзаки ахборот тарқатиш билан бепул рекламани амалга оширади.

Меҳмонхона хизматлари сифати инсон капиталининг малакаси ва манфаатдорлиги, уларнинг ижодий қобилияти, янги технологияларни ўзлаштира олиши, мижозларга хизмат кўрсатишнинг янги ташкилий шаклларида фойдалана олишига боғлиқ. Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифати – мижознинг кутишларини қондирувчи хизмат даражасини ифодалайди. Хизматлар сифати мураккаб тушунча бўлиб, ҳар бир киши уни ўзича талқин этади. Баъзи ҳолларда сифат ва қиймат ўзаро боғлиқ ҳолда ўрганилади. Меҳмонхона хизматлари сифати кўпинча «люкс» классдаги хизматлар билан ифодаланади. Бу хулоса баҳсли бўлиб ҳар доим ҳам юқори нарх, юқори сифатни билдирмайди ва аксинча. Чунки хизматлар сифати унинг таркиби ва мижозларга таклиф этиш шаклига ҳам боғлиқ бўлади. Шундай қилиб, сифат мижознинг хизматдан қониқиш ҳисси бўлиб, сифатли хизмат – мижоз эҳтиёжларига жавоб берувчи хизматдир. Хизматларнинг сифат даражаси эса мижознинг меҳмонхонадаги хизмат кўрсатиш ҳақидаги тасаввурлари ва реал ҳолатнинг мос келиш даражасини ифодалайди.

Самарқанд вилоятига туристларнинг ташриф буюриш давомийлигини 2009 йил маълумотларини таҳлил қилиш кўрсатишича, меҳмонхоналарга жойлашган мижозларнинг асосий қисми 94,62 %и, 1-3 кунга, 4,58 %и 4-7 кунга меҳмонхона хизматларидан фойдаланар экан. Бу ҳолат меҳмонхона билан боғлиқ хизматларнинг сифатига юқори талаблар қўйилишига олиб келади. Чунки қисқа муддатли сафар давомида туристлар хизматлар сифатини тезкорлик, хизмат кўрсатувчи персоналнинг хушмуомалалиги, хизматларнинг ўзига хослигини юқори баҳолайдилар.

Самарқанд вилояти бўйича меҳмонхоналарда жойлашган туристларнинг ташриф буюриш давомийлиги асосан 1-3 кечага, яъни 94,62 фоизини ташкил этмоқда (2-расм).



2-расм. 2013 йилда Самарқанд вилояти бўйича меҳмонхоналарда жойлашган туристларнинг ташриф буюриш давомийлигига кўра таркиби

Манба: Ўзбекистон Республикаси Давлат Статистика қўмитаси маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси

Шу ўринда бу хизматлар сифатини баҳолашнинг илғор усулларини қўллаш меҳмонхоналар фаолиятининг самарадорлигини оширишда муҳим аҳамиятга эга.

Сифатни баҳолаш мавжуд хизматларнинг хоссаларини меъёрий даража билан таққослашга асосланади. Меъёрий даража бўлиб одатда стандартларда берилган талаблар қабул қилинади. Сифатни белгиловчи хусусиятлар

таркиби ва тузилишини сифат кўрсаткичлари ифодалайди. Бу кўрсаткичлар асосида хизматлар сифатини баҳолаш мумкин. Ҳозирги пайтда маҳсулот сифатини баҳолаш бўйича кенг тадқиқотлар, изланишлар олиб борилган бўлиб, маҳсулотнинг сифатини белгиловчи хоссаларини миқдорий ўлчашга асосланади.

Замонавий фан ва амалиёт маҳсулот хоссаларини миқдорий баҳолаш тизимини ишлаб чиққан бўлиб, буни сифат кўрсаткичлари ёрдамида амалга ошириш мумкин. Маҳсулот ва хизматлар хоссаларини қуйидаги гуруҳларга ажратиш асосида мос сифат кўрсаткичлари ишлаб чиқилган:

- ишончлилиқ;
- товардан мақсадга фойдаланиш кўрсаткичлари;
- технологик кўрсаткичлар;
- стандартлаштириш ва унификациялаш кўрсаткичлари;
- эргономик кўрсаткичлар;
- эстетик кўрсаткичлар;
- транспортга жойлаштириш кўрсаткичлари;
- экологик кўрсаткичлар;
- хавфсизлик кўрсаткичлари;
- патент-ҳуқуқ кўрсаткичлари.

Юқоридаги келтирилган сифат кўрсаткичлари рўйхати асосан моддий кўринишдаги, яъни маҳсулот сифатини баҳолашга мос келади ва хизматлар сифатини тўла ифодалай олмайди. Хизматларга нисбатан Л.Бери, Парасураман ва В.Зейтмал сифат кўрсаткичлари рўйхатини тузишган бўлиб, аниқланишича, истеъмолчилар хизмат туридан қатъий назар сифатни баҳолашда асосан содда меъзонлардан фойдаланилади. Бу меъзонлар (кўрсаткичлар) қуйидагилардир:

- фойдаланиш имконияти: хизматларда қулай жойда, қулай вақтда ортиқча кутишларсиз фойдаланиш мумкинлиги;

- коммунакабеллик: хизматларни тасвирлаш мижозга тушунарли тилда ва аниқ амалга оширилади;
- компетентлик: хизмат кўрсатувчи персонал зарур кўникма ва билимга эга;
- хушмуомалалик: персонал мижозларни ҳурмат қилади ва уларга ғамхўр;
- ишонч билдириш: компания ва унинг хизматчилари мижознинг ҳар қандай талабини қондиришга ҳаракат қилади, шу сабабли уларга ишонч билдирса бўлади;
- ишончлилик: хизматлар тартибли равишда ва барқарор амалга оширилади;
- ҳозиржавоблик: хизматчилар ҳозиржавоб ва мижозлар талабларини қондириш ҳамда муаммоларни ечишга ижодий ёндошадилар;
- хавфсизлик: кўрсатилаётган хизматлар ўзида ҳеч қандай хавф-хатарни ифодаламайди ва ҳар қандай шубҳалардан ҳоли бўлиши керак;
- сезилувчанлик: хизматларни ҳис қилиши мумкин бўлган таркибий қисмлари унинг сифатини яққол акс эттиради;
- мижозни тушиниш: хизматчилар мижознинг эҳтиёжларини яхшироқ тушунишга ҳаракат қилади ва ҳар бир мижозга эътибор қилади.

Умуман олганда, Самарқанд вилояти Республикамининг кўзга кўринган туристик масканларидан бири ҳисобланади. Вилоятимизда шу кунгача бир қанча ижобий ишлар амалга оширилди ва амалга оширилмоқда, лекин биз бу билан чекланиб қолмаслигимиз шарт, аксинча янада жадаллаштиришимиз лозим.

III. БОБ. САМАРҚАНД ВИЛОЯТИДА ОВҚАТЛАНТИРИШ ХИЗМАТЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ

3.1. Туризм соҳасида овқатланиш корхоналарининг аҳамияти

Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш мақсадида сайёҳларга хизмат кўрсатиш тизимини кенгайтириш ва улар учун барча шароитларни яратиш мақсадида янги туристик комплекслар, меҳмонхоналар, кемпинглар, ресторанлар, барлар, транспорт соҳалари учун катта маблағлар ажратилмоқда. Бундай суръатда туризмни ривожлантириш албатта умумий овқатланишни ҳам ривожланишини тақоза этади, чунки барча туристлар гоҳ ички турист бўлсин, гоҳ ташқаридан келсин, улардан қатъий назар ресторан хўжалигига ёки овқатланиш тармоғидан фойдаланишга мажбур. Акс ҳолда инсонлар овқатланиш учун барча маҳсулотларни ўзлари билан олиб юриши керак ёки уй шароитларида тайёрлаб, истеъмол қилиши керак. Аммо туристларда бундай имкониятлар йуқ, шунинг учун ҳам улар овқатланишдан фойдаланишга мажбурдир ва мана шу ҳолатларнинг мавжуд бўлиши туризм умумий овқатланишни уйғун ҳолда ривожлантириши учун имкон беради. Шунинг учун ҳам туризмда асосий хизмат турларидан бирини овқатлантириш хизмати ташкил этади.

Дунё бўйича овқатланиш корхоналарининг ягона таснифлари мавжуд эмас. Лекин, шунга қарамасдан ҳам, кўп мамлакатларда оммавий тарқалган маълум бир кўринишдаги (типдаги) овқатланиш корхоналари ажратилиб кўрсатилади. Миллий ошхонага эга бўлган ресторанлар ҳам мавжуд. Дунёда италянча, хитойча, грекча, туркча, инглизча, америкача, ҳиндча, французча,

немисча каби ресторанлар жуда машхур. Уларнинг айримлари нархларининг жуда арзонлиги билан ажралиб турса, айримлари эса қимматлилиги билан ажралиб туради.

Одатда туристлар қайси мамлакатда бўлсалар, ўша мамлакатнинг ошхонаси билан танишишга қизиқади. Кўп ҳолларда шулар ўзлари шаҳарларнинг қизиқарли миллий ҳамда арзон ресторанлари ҳақида маълумот бериб ўтади. Миллий ресторанлар билан таништириш нуқтаи назардан ҳам саёҳатлар ташкил этилади. Масалан, Баварияда туристларни Бавария (Германия) ошхонаси билан, яъни машхур оқ сосискалар ҳамда баварча пиво билан меҳмон қилишади. Мюнхенда эса туристни албатта «Хофбрайхаус»га, яъни энг катта пиво залига олиб боришади. Австрияда дунёда энг машхур бўлган венча шницелларни (катлет тури) тамадди қилишга олиб боришади ва албатта Италияда эса ҳеч қайси тушлиги пастасиз (макаронли таом) ўтмайди.

АҚШ да ва барча кўпгина мамлакатларда афғонча, колумбча, хиндча, чехча каби ресторанлар ишлаб келмоқда.

Охирги пайтларда вегетерианларга хос ошхоналар ҳам пайдо бўла бошлади, ёки яҳудийлар учун махсус тайёрланадиган таомлар ресторанлар ҳам фаолият кўрсатиб келмоқда.

Овқатланишнинг тури - эрталабки нонушта, ярим пансион, тўлиқ пансион доимо туристлик хизматлар кўрсатиш таркибида белгиланган бўлади.

Ярим пансионда (икки марта овқатланиш) эрталабки нонушта ва тушлик ёки кечки овқат назарда тутилган бўлади. Пансион - бу уч марталик овқатланишдир. Қимматбаҳо хизмат кўрсатиш вариантларида бутун кун давомида ва хаттоки тунда исталган вақтда ва исталган миқдорда овқатланиш ҳамда ичимликлар (спиртли ичимликларни ҳам қўшиб ҳисоблаганда) ичиш имконияти назарда тутилиши мумкин.

Нонушта масаласида энг яхшиси шундаки, турист меҳмонхонадан ташқарига чиқмаслиги керак, гарчи овқатланиш пунктлари назарда тутилмаган, туристларга эса яқинроқда жойлашган ресторанда овқатланиш

мумкинлиги тавсия қилинган жойлаштириш воситалари ҳам мавжуд бўлсада. Бундай ҳолда жойлаштириш хизматининг қиймати кескин пасайиб кетади.

Овқатлантиришни ташкил этиш тиббий соҳани ҳам ҳисобга олган бўлиши керак. Нотўғри овқатланиш, ёмон тайёрланган овқат захарланишга олиб келиши мумкин. Масалан, 40% гача туристлар Миср ва Ҳиндистонга борганларида диареядан азият чекадилар. Айниқса, кўчадаги майда сотувчилар кўлидаги сув ва овқат, шунингдек сифатсиз ресторанлардаги таомлар хавфлидир. Айрим тоифадаги туристлар руҳида диний белгилар бўйича умумий қабул қилган чекланишлар (чўчка гўштini истеъмол қилмаслик, рўза тутиш), вегетерианларни ўзига хос талаблари, болалар овқати талабларини ҳам ҳисобга олиш керак. Овқатланишга бўлган бундай талабларнинг ўзига хослигини туристлар тур сотиб олаётганларида кўрсатишлари керак. Бажаришнинг имконияти бўлмаган тақдирда турдан воз кечиш керак.

Ресторан хўжаликларида чет эллик туристларни қабул қилиш муҳим аҳамиятга эгадир. Чунки чет эллик туристларга одатда овқат ейишни ташкил қилиш алоҳида залларда ёки умумий залнинг чегараланган қисмида амалга оширилиб уларга хизмат кўрсатиш жуда ҳам эътибор ва дид билан тайёрланган жойларда бўлиши керак. Туристларни ресторан ҳудудида овқатланиш жараёни ресторан биносидаги савдо заллари ва кўшимча ёрдамчи хоналарни тартибга келтириш, стол ва стулларни қабул қилинган тартибда қўйиш, идиш-товоқ олиш, столларга дастурхонни ёйиш, тушлик столларини ва официантларни ишга тайёрлаш жараёнлари киради. Ресторан ишни ташкил қилиш унинг биносини ички ва ташқи кўринишини гўзал бўлиши ва ресторан очилишига қадар тайёр бўлиши керак.

Шунингдек туристларни турли хилдаги сервислардан фойдаланиши учун имкониятни яратиб қўйиш керак. Туристларни қабул қилиш ва уларга сифатли хизмат кўрсатиш мақсадида ходимлар ресторан корхонасидаги мебелларни жойланишига ҳам эътибор қаратиш керак, столларни тўғри чизик

ёки шахмат тартибида ўрталаридан бемалол юра оладиган бўлиши, шунингдек бошқа жиҳозларни ҳам туристларни ҳоҳиш иродаси, қайси юртдан келаётганини ва ҳоказоларни ҳисобга олган қўйилишини таъмин этиш керак.

Халқаро туристларни овқатлантириш туризм фаолиятида туристлар учун хизмат кўрсатишнинг муҳим қисмини ташкил этади. Шунинг учун ҳам туристлар учун хизмат кўрсатиш тури икки қисмдан иборат: биринчиси - ошхона ва бошқа озиқ-овқатларни сифати ва ассортименти, иккинчиси – озиқ-овқат ва хизматларни истеъмолчиларга сотишда сифат жараёнини такомиллаштитишдир.

Сифат ва ассортимент умумий овқатлантириш корхоналарининг турига ва уни турли категорияларига қарамасдан барча учун бир хил аҳамиятга эгадир.

Озиқ-овқат ва хизматларни туристларга сотиш ва истеъмолчиларни талабларини қондириш шартларидан бири бу ўз вақтида маҳсулотларни сотиш ва барча талаб қилинган хизматларни қондиришдан иборатдир.

Масалан корхонада ёки меҳмонхоналарда тез хизмат кўрсатиш ҳал қилувчи аҳамиятга эга бўлиб, буларга буюртма қилинган таомнинг столга берилиши тезлиги ва ҳўранданинг ўзини-ўзига хизмат қилиши киради.

Ресторанларда эса хизмат қилиш сифати меҳнат турлари яъни ходимларни қайси хизмат билан шугулланишга боғлиқ бўлади. Буларга маъмурий хизмат, официантлар, гардеробдагилар ва бошқалар шу хизмат кўрсатувчилар қаторига киради.

Овқатланиш соҳасида бу фаолиятининг хизмат кўрсатиш сифати ва кўрсаткичлари қуйидагилардан иборатдир:

Бериладиган таом, десертни иссиқ совуқлиги ва таом сифатини юқори даражада ташкил этиш;

Ресторанда бериладиган таомлар ассортиментини турли-туманлиги, ичимлик ва бошқа маҳсулотларни, тури бўйича мижозларга мос келиши;

Овқатланиш жараёнида хизмат кўрсатилаётган шахсга нисбатан тез ва хушмуомала бўлиш, меню-карточкаларидан харидорнинг ўзи фойдаланиши, харидорлар талаб-эҳтиёжларига хушёр бўлиб туриш лозим; Буютмачининг буйруғини бажарилиш тезлиги ва овқатланиб бўлгандан сўнг таом ҳақини тўлаш усулини қўллаш;

Таом истеъмол қилинадиган вақтда хўрандаларга хизмат кўрсатиш, официантларни вино ва ичимликларни рюмка ва фужерларга қуйиш, улар столига хизмат кўрсатиш жараёнида официантлар барча қоидаларга риоя қилиши шарт;

Залдаги тозалик ва шинамлиқни таъминлаш, маданий инсон дидига жавоб бериши, хизмат кўрсатиладиган шахсларга залларда бошқа шароитлар яратиши зарур; шахсий гигиена, ташқи кўриниш ресторан категорияларига жавоб бериши керак;

Таом ва ичимликларни сертификация асосида ва белгиланган нархларда истеъмолчиларга етказишишданиборатдир.

Бундан ҳам кўриниб турибдики, умумий овқатланиш соҳаси субъектлари кенг фаолият юритиб, уларни таснифлашда ҳам алоҳида хусусиятларини эътиборга олиш лозим бўлади.

Биз умумий овқатланиш соҳаси субъектларини қуйидаги 10 та белгига кўра таснифлаш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз (1-жадвал).

1-жадвал

Умумий овқатланиш соҳаси субъектларининг таснифланиши

№	Таснифий белгилари	Таснифланиши
1.	Мақомига кўра	-жисмоний шахс мақомига эга якка тартибда фаолият юритувчи субъектлар; -ҳуқуқий шахс мақомига эга субъектлар (корхона ва ташкилотлар).
2.	Мулк шаклига кўра	-шахсий ёки хусусий мулкка асосланган корхоналар; - жамоат мулкига асосланган корхоналар; - давлат мулкига асосланган корхоналар; - аралаш мулкка асосланган корхоналар;

		-хорижий давлатлар ва фукаролар мулкига асосланган корхоналар.
3.	Жойлашувига кўра	- шаҳарларда; - қишлоқларда; - меҳмонхоналар қошида; - маҳалла марказларида; - таълим муассасалари қошида, вагонларда; - дам олиш ва соғломлаштириш оромгоҳларида; - ишлаб чиқариш корхоналарида; - турли хилдаги клубларда; - бозорлар қошида; - автотрасса бўйларида; - аэропортларда; - портларда; - кемаларда; - бошқа рухсат этилган жойларда.
4.	Хизмат шаклига кўра	- ўз-ўзига хизмат кўрсатувчи; - официантлар хизматидан фойдаланувчи; - аралаш; - маҳсулотларни етказиб берувчи (уйга, дам олиш жойларига, иш жойларига); - кўчма хизматни амалга оширувчи.
5.	Хизмат даражасига кўра	- люкс; - олий; - биринчи; - иккинчи; - учинчи даража.
6.	Ташкилий тузилишига кўра	- тизимли; - мустақил.
7.	Ихтисослашувига кўра	- ихтисослашмаган; - ихтисослашган (маҳсулотлар ассортименти бўйича, маълум миллатлар таомлари бўйича, миллий таомлар бўйича, истеъмолчилар гуруҳлари бўйича, хизматлар бўйича).
8.	Фаолият муддатига кўра	- доимий (йил давомида, бутун сутка давомида); - мавсумий (йилнинг маълум мавсумларида, куннинг аниқ бир овқатланиш даврида).
9.	Ташкилий шаклига кўра	- ресторан; - кафе; - бар; - ошхона; - чойхона;

		- базмгоҳ – тўйхона; - тамаддихона ва бошқалар.
10.	Жойлашуви ва ҳаракатига кўра	- стационар (муқим бир жойда турувчи); - ҳаракатдаги (автоошхона, вагон-ресторан, купе-буфет, авто-буфет ва бошқалар).

Манба: Т. С. Шарипов «Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш (Самарқанд вилояти мисолида) мавзусида диссертация иши.С.: 2010 й.

Умумий овқатланиш соҳаси субъектларини таснифий белгилари ва турлари бўйича бир-бирига тугри келадиган жихатлари жадвалда қуриниб турибди. Ушбу жадвални таҳлил қилганимизда унда қурсатилган айрим белгиларни биз юқорида қуриб ўтдик. Масалан жойлашувига кўра, хизмат шаклига кўра, хизмат даражасига кўра, ташкилий шаклига кўра, жойлашуви ва ҳаракатига кўра каби белгиларини айтишимиз мумкин. Бундан ташқари ихтисослашувига кўра белгиларида асосан – ихтисослашмаган ва ихтисослашган турларига бўлинади. Бунга қура ихтисослашган – бунга, бирон-бир бир типда, масалан, тез, оммавий, кундалик хизмат қўрсатиш ёки миллий таомлар тайёрлашга ихтисослашган ресторанлар қиради. Битта ресторан, ҳам тўлиқ хизмат қўрсатувчи, ҳам ихтисослашган бўлиши мумкин.

Фаолият муддатига кўра эса - доимий ва мавсумий турларга бўлинади. Мамлакатимизга ташриф буюрувчи туристлар мавсимий даврда қелганликлари учун биз уларга доимий шаклда хизмат қурсата олмаимиз. Шунинг учун биз фаолият муддатига қура йилнинг маълум мавсумларида, куннинг аниқ бир овқатланиш даврида туристларга хизмат қурсатамиз. Бундан қуриниб турибдики туризм фаолиятида овқатлантириш хизматининг ўрни ҳам бекиёсдир.

3.2. Овқатланиш корхоналарида қўрсатиладиган хизмат турлари

Умумий овқатланишнинг бажарадиган функцияларидан қелиб чиқиб, унинг хизматлар мазмунига таъриф берадиган бўлсак, у қуйидагича ифодаланиши мумкин:

Умумий овқатланиш хизмати деганда аҳолининг озиқ-овқатлар, таомлар истеъмолига қаратилган эҳтиёжларини қондиришга йўнатирилган умумий овқатланиш корхоналари ва якка тадбиркорларнинг фаолияти тушунилади. Умумий овқатланиш хизматлари ҳам бошқа барча хизматларга хос хусусият бўлган, хизматларни ишлаб чиқариш ва истеъмолини бир замон ва макондалиги билан хусусиятланади.

Хизматлар таснифи хусусида фикр юритилганда, шуни алоҳида таъкидлаш жоизки, хизматлар соҳасининг ривожланганлик даражасига кўра турли мамлакат ва минтакаларда хизматлар ва таснифлагичлар сон ҳамда таркиб жиҳатидан фарқ қилади. Дунёда мавжуд хизматлар ва таснифлагичларнинг ягона умумжаҳон эътирофидаги шакли мавжуд бўлмагани учун ҳам хизматларнинг миллий хусусиятлардан келиб чиқувчи турларини ўзида мужассамлаштирган ягона таснифлагич бўлмоғи лозим.

БМТ хизматларга нисбатан бошқача ёндашиб, тан олинган, мавжуд барча хизматларнинг 12 гуруҳга ажратилган 160 турини эътироф этади.

Шуни алоҳида таъкидлаш керакки, Ўзбекистон Республикасида алоҳида ажратилган ҳолда аҳолига кўрсатиладиган хизматлар таснифлагичи мавжуд эмас. Шундай экан, умумий овқатланиш корхоналари томонидан кўрсатиладиган хизматларга «Ўзбекистон Республикаси фаолият турлари бўйича хизматларнинг таснифлагичи (ФТБХУТ)»да алоҳида эътибор қаратиш лозим.

Бундан ташқари хизматларни таснифлашда уларга қўйиладиган талаблар хусусиятларини ҳисобга олиш ҳам мақсадга мувофиқдир. Халқаро доирада бундай талаблар савдо ва умумий овқатланиш хизматларига нисбатан бир хилда ўрнатилган. Уларга мўлжалланган мақсадга мувофиқлик, етказишнинг ўз вақтидалиги ва аниқлиги, хавфсизлиги ва экологик тозаллиги, қулайлиги, эстетиклиги, хизмат кўрсатиш маданиятига мувофиқлиги, ижтимоий мўлжалланганлиги, ахборотлилиги ва бошқа талаблар киради.

Умумий овқатланиш хусусиятлари бўйича индивидуал овқатланишдан фарқланишини инобатга олсак, улардаги хизматлар ҳам бир-биридан фарқ қилади. Буни биз қуйидаги 2-жадвал маълумотларида ифода этамиз.

2-жадвал

Овқатланиш хизматларининг хусусиятлари ва ўртасидаги фарқлар

№	Таснифий белги	Оилавий овқатланиш хизмати	Умумий овқатланиш хизмати
1.	Бажариладиган вазифалари нуктаи назаридан	Якка ва жамоа эҳтиёжларини қондириш (асосан оила аъзолари, қариндошлар ва меҳмонлар) учун овқатланиш хизмати кўрсатиш, таом тайёрлаш ва порцияларга ажратиб бериш, таомни дастурхонга тортиш, таом учун ишлатилган идишларни ювиш	Якка ва жамоа эҳтиёжларини қондириш учун овқатланиш хизмати кўрсатиш, таом тайёрлаш ва порцияларга ажратиб бериш, таомни тарқатиш, таомлар учун ишлатилган идишларни ювиш, сервировка, столларни тартибга солиш, олди-сотди вазифасини бажариш
2.	Ташкил этиш жойи нуктаи назаридан	Уйда	Умумий овқатланиш шохобчаларида, офисда ва дала шароитида
3.	Тўлов шакли нуктаи назаридан	Пулсиз, миннатдорчилик	Пуллик, миннатдорчилик
4.	Ресурслар сарфи нуктаи назаридан	Турли ресурслар (газ, электр энергия, сув) сарфининг таом порциясига тегишли қисмининг нисбатан юқорилиги	Ихтисослашув нукта назаридан барча турдаги ресурслар (газ, электро энергия, сув..) сарфининг таом порциясига тегишли қисмининг нисбатан пастлиги
5.	Миллий иқтисодиётга	Унда асосан уй бекалари банд бўлиб яширин бандлик	Соҳадаги фаолияти туфайли аҳоли бандлигига ижобий

	таъсири нуқтаи назаридан	вужудга келади ва ЯИМ яратишда иштирок этмайди	таъсир этади ва ЯИМ яратишда иштирок этади
6.	Истеъмолчи нуқтаи назаридан	Мавжуд масалликдан тайёрланган таомларни истеъмол қилиш	Истеъмолчилар талабларига мос таомларни ва ҳар хил хизматларни истеъмол қилиш
7.	Вақт сарфи нуқтаи назаридан	Функцияларни оила аъзлари бажаргани учун вақт сарфининг юқорилиги	Функционал тақсимотнинг ташкил этилганлиги сабабли вақт сарфининг қисқалиги

Манба: Т. С. Шарипов «Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш (Самарқанд вилояти мисолида) мавзусида диссертация иши.С.: 2010 й.

Сервис турини танлашда «қанчалик қиммат бўлса, шунчалик сервис кўп бўлиши керак» деган тамойилга риоя қилиш зарур. Дунёда ресторан сервисларининг қуйидаги турларини ажратишади:

Буффет (швед столи)- мижоз ўз идишига ўзи овқат солади. Бунда бир неча вариантлар мавжуд: таом катта лаълиларда ёки иситиладиган поддонларга жойлаштирилади. Ошпаз мижозга гўшт кесиб беради, ошпаз турган столга мижозлар навбат кутиб турадилар ва б.

Плате сервике (америкача ҳам дейилади)- официантлар мижознинг чап томонидан туриб унинг тарелкасига таомни қўядилар, бўш тарелкаларни эса мижознинг ўнг томонидан оладилар.

Фамиль сервике (оилавий) —таом стол ўртасида туради ва ҳар бир мижоз ўз тарелкасига ўзи олиб солади. Баъзида столда фақат гарнирлар туради, гўшт (балиқ) эса официантлар томонидан тарелкага қўйилади. Сервиснинг бу турини инглизча ҳам дейишади.

Силвер сервике —таом официантлар томонидан катта идишда столга қўйилади, ушбу идишдан официант меҳмонлар тарелкасига чап томондан порциялар қўяди, тарелкаларни эса меҳмоннинг ўнг томонидан қўйиб чиқади. Ресторан сервисининг ушбу турини АҚШ ва Германияда русча, Францияда эса французча дейишади.

Гуаридон сервике —ресторан сервисининг энг олий тури бўлиб, унда официант таомни махсус телешкада меҳмон столи олдида тайёрлайди.

Таъкидлаш жоизки, официант таомнинг фақат якунловчи босқичини кўрсатади (спирт алангасида қовуриш). Нима қилаётганлигини у меҳмонларга тушунтира олиши керак. Францияда сервиснинг бу турини русча деб аташади.

Сервиснинг турига қараб қанча официант кераклигини аниқлаш мумкин. Масалан, **Силвер сервике** да битта официантга 10 та меҳмон, **Плате сервике** да битта официантга 18 та меҳмон. Ҳатто ҳар бир мижоз учун столда ажратилган масофа ҳам муҳим — **Силвер сервике** да 75см ва **Плате сервике** да 60см.

Овқатланиш корхоналари турли хил бўлиши билан бир каторда, улардаги хизмат кўрсатиш турлари ҳамда таом бериш усуллари хилма-хилдир. Таом бериш усуллари 4 га бўлинади, булар:

-Франсузча

-Русча

-Инглизча

-Европача

Французча усулда:

-ошхона анжомлари ликопча устига қўйилади;

-чап қўл кафтига 4 тахланган (ручник), ўнг қўл ёрдамида таомни (ручникка) қўйилади, бунда барча анжомлар истеъмолчи тарафига қаратилган бўлиши керак;

-барча чап қўлда келтирилган салат, таомлар чап томондан таклиф этилади ва қўйилади;

-ўнг қўл ёрдами керак бўлмаса официант уни орқада тутиши керак;

-таомни истеъмолчига олиб келганда ликопчасига текиздирмаган ҳолда, оҳиста, қуйиш ёки таомни чап қўлда ушлаб туриб ўнг қўл ёрдамида санчиқи ёки қошиқ ёрдамида истеъмолчиларнинг ҳар бирининг ликопчасига солиш керак;

-официант тирсакларини ўзига яқин ушлаши ва асосан, билагини билан ишлаши керак;

-асосий маҳсулот (гўшт, балиқ, қуш) ликобчанинг марказига, гарнирлар эса ундан чапда ёки ўнгда, петрушка, селдерей, укроп тепадан ўнгда қўйилади;

-соусни ликопчанинг ўнг томонинига қўйиш афзалроқ;

-асосий маҳсулот, соус, гарнер, сабзавот, кўкат каби порцияларга бўлинади.

Русча усулда:

-буюртирилган таом стол устига кўп порциялик идишда олиб келинади, анжомлари билан;

-истеъмолчи таомни ўзи ўзига қўяди, официант фақатгина ёрдам бериб туради, холос;

-таом тўлдирилган овал ёки айлана товоқлар тагига официант салфетка тўшайди, агар қопқоғи бўлса, махсус ликопчаларига қўйиши лозим;

-совуқ таом ва салатлар бирга олиб келинади ва столга қўйилади, иссиқ таомлар эса, кейинроқ; иссиқ таом олиб келгач, официант, ишлатилган идишни тозасига алмаштириши шарт;

-ичимликлар, чой ва кофе самовар, чойник ёки коке учун махсус идишларда берилади; салқин ичимликлар ва компотлар графин, бутилка, кувшинларда узатилади.

Инглизча усулда:

-официант буюртирилган таомни истеъмолчига кўрсатади ва унинг розилиги билан ликопчасига солади;

-истеъмолчи официант ҳаракатларини кузата олиши учун махсус силжувчи стол бўлиши керак ва унга оқ дастурхон тўшалади, буюртмалар шу столда олиб келинади;

-чап томондан таомлар, ўнг томондан эса гарнер солинади;

-истеъмолчига ликопчалар ўнг томондан, ўнг қўл ёрдамида ёки истисно юзасидан, чап томонда бўлса, чап қўли ёрдамида берилади;

-лангент, бифштекс, картофел, котлет, сабзавотли гарнирларни солишда классик усулдан фойдаланилади. Бунда қошиқ олинаётган маҳсулот тагига,

санчиқини эса устидан ушлаган ҳолда истеъмолчи ликопчасига солиниши керак;

-димланган ва катта бўлакдаги гўштларни солиш учун эса, ҳам қошиқ, ҳам санчиқи шу маҳсулот тагида бўлиши керак, бунда қошиқ санчиқига нисбатан ёки бир йўналишда ёки карама-қарши йўналишларда бўлиши мумкин;

-ширинликлар, пудинглар, запеканкаларни официант ўнг қўлида қошиқ ва чап қўлида санчиқи ёрдамида ликопчага қўйиши керак, бунда анжомлар бир-бирига параллел ҳолатда ушланади;

Европача усулда:

-иккинчи иссиқ таомлар маҳсус қопқоқчали идишларда олиб келинади;

-официант меҳмонга ўнг томондан келиб таомни қўяди, қопқоғини очади ва қопқоғини маҳсус ёрдамчи столига олиб бориб қўяди.

Хизмат кўрсатиш тартиби. Рестораннинг асосий қонуни – барча таомлар иссиқлигича тақдим этилиши керак. Шунинг учун тез, лекин ваҳимасиз ишлаш зарур.

Мижозларга хизмат кўрсатаётганда официант қуйидаги жараёнларни бажариши шарт:

-Меҳмонларни ўтқизиш, таомномани бериш;

-Сув таклиф этиш;

-Аператив коктейлга буюртма қабул қилиш-буюртмани олиб келиш;

-Таомнома бўйича буюртмани қабул қилиш, вино таклиф этиш;

-Аперитивдан сўнг идишни йиғиштириш;

-Газак олиб келиш;

-Газакдан сўнг идишни йиғиштириш;

-Биринчи овқатни олиб келиш;

-Идишни йиғиштириш.

Асосий овқат (иккинчи)ни олиб келиш. Овқат аввал меҳмонга кўрсатилади. У буюртмани тасдиқлаши ва унинг ташқи кўринишдан мамнун бўлиши керак.

- Идишни йиғиштириш;
- Десерт таклиф этиш;
- Идишни йиғиштириш;
- Кофе, коньяк таклиф этиш;
- Ҳисобни ёзиб бериш (мҳмон кўз олдида эмас), пулни олиш, столдан туришга ёрдам бериш, хайрлашиш, чой чақани мижоз олдида санамаслик;
- Столни йиғиштириш.

«*Роом сервике*»- номерда хизмат кўрсатиш. Биринчи даражали меҳмонхоналар номерда хизмат кўрсатувчи «*Роом сервике*» хизматига эга бўлиши керак (хатто фойда келтирмаса ҳам). Агар ушбу хизмат тўғри ташкил этилса, меҳмонхона даромадининг 15% ни ташкил этиши мумкин. «*Роом сервике*»да меню одатда чекланган бўлади (баъзида ресторан менюсидан алоҳида тайёрланади), лекин юқори классли отелларда ушбу хизмат орқали ресторан таомларига ҳам буюртма бериш мумкин. Ушбу хизматда энг асосийси – етказиб бериш тезлиги, шунинг учун махсус сервис лифти бўлиши талаб этилади.

«*Роом сервике*» хизматига телефон орқали ёки меҳмон кечкурун ўз номери эшигининг ташқи қўлида осиб қўйган карточка орқали буюртма бериши мумкин (меню ва буюртма вақтини карточкада кўрсатади). Кичик меҳмонхоналарда ушбу хизматларнинг иш вақти чегераланган. Катта меҳмонхоналарда узлуксиз ишлайди. «*Роом сервике*»да нархлар ресторандан кўра қимматроқ бўлади.

«Номерларда хизмат кўрсатиш» термини аввал номер хоналарига хизмат кўрсатиш маъносида қўлланилар эди. Ушбу бўлимда у тор маънода қўлланилади яъни- номерда овқат ва ичимликлар олиб келиш. «*Роом сервике*» менюсини ресторан менюсидан келиб чиқиб тузадилар.

3-жадвал

Самарқанд шаҳрида жойлашган энг машҳур ресторан ва кафеларнинг умумий рўйхати

№	Самарқанд шаҳридаги ресторан- лар	Мижозлар		Таклиф қилин- ган таомлар	Турфирма- лар билан шартнома- си	Шоу дастурлар- нинг мавжудли- ги	Туристлар ташрифи		Ўртача нарх 1 кишига
		Ички	Ташқи				қунига	йилига	
1	Астория Классик	+	+	Меню / Махсус меню	+	-	1-3	200	22\$
2	Каримбек	+	+	Меню	-	-	2-3	300	22\$
3	Кишлак	+	+	Меню			1-3	320	20-22\$
4	Олд Китй	+	+	Меню	-	-	1-2	100	21\$
5	Платон	+	+	Меню / Махсус меню	+	+	2-3	310	22\$
6	Регистан	+	+	Меню / Махсус меню	+	+	1-3	300	22\$
7	Самарқанд	+	+	Меню / Махсус меню	+	+	2-3	300	22\$
8	Сангизар	+	+	Меню	-	+	1-2	150	20\$
9	Зафар	+	+	Меню	+	+	1-3	250	21\$
		+	+	Меню / Махсус	+	+	1-3	280	22\$

10	Старая арба			меню					
----	-------------	--	--	------	--	--	--	--	--

Манбаа: Муаллиф томонидан ишланган.

Юқоридаги жадвални таҳлили шуни курсатадики, ҳозирги кунда овқатлантириш хизматариға бўлган талаб кундан кунга ошиб бормоқда.

Жадвалда 10 та ресторан ва кафеларнинг хорижий ва маҳаллий туристларга тақдим этадиган хизматли келтирилган бўлиб, уларнинг айримларида туристлар учун махсус менюлар тузилган. Келган мижозлар учун махсус меню асосида хизмат кўрсатилади. Бундан ташқари туристлар ва маҳаллий аҳоли учун овқатлантириш хизматига кетадиган ўртача нархлар ҳам келтирилган.

Жадвалдан хулоса қилиб шуни айтиш мумкинки, Самарқандга келадиган туристларнинг талаби фақатгина яхши таом ёки миллий таомлар истеъмоли эмас, балки уларга яхши ва сифатли хизмат кўрсатишни талаб этмоқда. Жаҳон тажрибаси шуни кўрсатадики, мижоз учун биринчи галда унга қилинадиган хизмат кўрсатишнинг қай даражада юқорилиги ва санъат даражасида тақдим этилиши билан боғлиқ.

Самарқандда мавжуд овқатлантириш хизматини келажакдаги истиқболи юқори дей ўйлайман. Чунки мижозлар талаби асосида янги янги хизмат турлари жорий қилиниб, мижозларга хизмат кўрсатувчи ходимлар малакаси оширилмоқда. Бундан ташқари дунёда гастронимик туризми ва саёҳати ривожланиб бормоқда.

Гастронимик саёҳат – бунда саёҳатчи у ёки бу мамалакат тўғрисидаги тушунчани изоҳлаш билан бирга, миллий таом орқали шу мамлакат халқининг руҳиятини ўрганади ва унинг менталитети ҳақида маълумот олади.

Гастрономия туризми – бу мамлакатлар ва қитъалар бўйлаб саёҳат қилиш ҳисобланиб, мақсади маҳаллий ошхона хусусиятлари билан танишиш ҳамда келган сайёҳларга антиқа таом ва маҳсулотлардан татиб кўришга имкон яратади. Гастронимик тур хизмат сифатида нафақат саёҳат қилиш

бўлиб ҳисобланади, балки дунёнинг бошқа бирор жойида такрорланмайдиган ва бетакрор таъмга эга бўлган масалликлардан таркиб топган маълум бир ҳудуддагина учровчи таомларни татиб кўришга қаратилган тадбирлар мажмуига киради.

Гастрономия туризми турига қизиқиш йилдан-йилга ошиб бормоқда. Бу қизиқиш кўпроқ Буюк Британия, Италия ва Перуда кенг оммалашиб, йилдан –йилга гастротуристлик маршрутлар ишлаб чиққан мамлакатлар сони тобора ортиб бормоқда.

Зеро ҳар бир давлатнинг ўзига хос миллий ошхонаси ва унда бошқа бир мамлакатда такрорланмайдиган, асрлар оша сақланиб келаётган, ўзининг такрорланмас меҳмондўстлиги ва миллий таомлари бўлган ошхонаси мавжуддир.

Ўзбекистонда ҳам турбизнеснинг бу йўналиши бўйича афзалликларини тушунаётган турфирмалар сони тобора кўпаймоқда. Бизда асосан «яшил гастротуризм кенг ривожланади», деган фикрдамиз, чунки, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 10 октябрда «Умумий овқатланиш ташкилотлари фаолиятини такомиллаштириш ва ходимлар малакасини ошириш бўйича» Қарори²га асосан Ўзбекистон ошпазлар уюшмаси қошида миллий ошпазлик санъати халқаро Маркази ташкил этилди. Ушбу қарор билан унинг ваколати кенгайтирилган ҳамда мустақамланди. Узоқ тарихга эга анъаналарнинг борлиги ва миллий таомларнинг турли-туманлиги ўзбек ошпазчилигининг хорижий мамлакатларда кенг оммалашишига олиб келиши ушбу ҳужжатда ўз аксини топган. Бунинг учун бизда мавжуд қадимдан шаклланган, экологик тоза ва инсон организмни тетик қиладиган миллий таомларимиз дегустациясини ташкил қилиш лозим бўлмоқда. Бунда антиқа миллий таомларимиз орқали гастрономия туризмининг қишлоқ туризми билан боғлаш имконияти

² "Умумий овқатланиш ташкилотларининг фаолиятини янада такомиллаштириш ва ходимларининг касбий даражасини ошириш чора- тадбирлари тўғрисида" Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йилдаги 289-сонли Қарори.

яратилмоқда. Дарҳақиқат, вилоятларда жойлашган қишлоқларда фақат шу жойга хос бўлган тайёрланадиган таомлар мавжуд бўлиб, унинг мазаси ва таркиби бошқа вилоят қишлоқларида такрорланмайди.³

Самарқанддаги ўзига хос таомларни нафақат бошқа вилоят меҳмонлари, балки,юртимизга ташриф буюрган ҳар бир меҳмон севиб истеъмол қилмоқда. Чунки жаҳон тажрибасидан маълумки, гастронимик туризм бўйича турлар асосан ҳудуднинг миллий таомларини истеъмол қилиш ва мазасидан татиб кўриш учун қилинадиган саёҳатдир.

Самарқандда эса шу каби кўплаб турларни ташкиллаштириш имкониятлари бизда мавжуд. Бундан ташқари бизнинг халқимиз ўзининг меҳмондўстлиги, миллий анъаналарга бойлиги, қўли очиқлиги билан бошқа давлатлардан ажралиб туради. Бунинг хаттоки хорижлик туристлар алоҳида эътироф этишади. Самарқандга ташриф буюрган туристлар учун янги йўналишдаги гастронимик туризм бўйича турлар ташкил қилиб туристлар оқимини кўпайтириш имкони бизда мавжуд. Биз таклиф қилаётган ҳар бир таомларимизнинг тайёрланиш технологияси бир бирини такрорламайди. Бунинг учун бизга куў куч ҳам талаб этилмайди. Фақатгина мавжуд ресторан ва кафеларда улар учун махсус жой тайёрланса кифоя деб ўйлайман.

Шу каби ишлар амалга оширилса ўйлайманки, нафақат Самарқанд вилояти, балки бутун Ўзбекистон бўйича туристлар оқимини ошишига эришамиз.

³ Тўхлиев И.С., Хайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г.Р. Туризм асослари. Дарслик. Т.: 2014.-232б.

Хулоса

Хулоса қилиб шуни айтиш мумкинки, ҳозирги кунда Ўзбекистонда ва Самарқандда туристик хизматларни янада такомиллаштириш муҳим масала бўлиб қолмоқда.

Ўзбекистонда ҳам туризм турларининг ривожланиши учун етарлича имкониятлар мавжуд. Келажакда бизда мавжуд бўлиб турган муаммолар бартараф қилиниб, ўз ечимини топади ва биз ҳам Европа мамлакатлари сингари туризм соҳаси ва хизмат кўрсатиш даражаси бўйича олдинги ўринларни эгаллаймиз. Бунинг учун эса соҳа мутахассисларининг малака ва билимини ошириш керак деб ўйлайман.

Туризм соҳасида фаолият кўрсатаётган овқатланиш корхоналарининг асосий мақсадлари туристларни овқатга бўлган эҳтиёжини қондиришдан иборат. Овқатланиш жараёнлари вақти – вақти билан одамларнинг мулоқат, тарбиялаш, кўнгил ёзиш жараёнларига тўғри келиб қолади. Бутун дунё туризм амалиётида шу нарса аниқланганки, муваффақиятли ва қулай жойлашган ресторанда унинг товар айланмаси 30 % га ошиши кузатилган.

Овқатланиш корхонасининг асосий фаолияти овқат тайёрлаш ва уни реализация қилиш ҳисобланади. Хўрандаларнинг кўнгил очишлари учун шинам овқатланиш корхоналари мусиқачиларни ва артистларни таклиф қиладилар. Овқатланиш корхонаси ихтиёрига ёки балансларига магазинлар,

ёрдамчи хўжаликлар ва бошқалар кириши мумкинким, булар корхона фаолиятининг асосий ривожланганлигидан гувоҳлик беради.

Республикага турист сифатида келадиган ҳар бир меҳмон ўз халқининг вакили ҳисобланади ва келган жойида ўзига нисбатан иззат-ҳурмат қилишларини кутади. Ҳар бир халқ ўзининг тилига, динига, урф-одатига, уй-жой, миллий кийимларининг бичилиб-тикилиш тарзига, ўйин-кулгиларига, мусикаси, тарихий обидаларига эга. Худди шунингдек, ҳар бир халқнинг ўзига хос пазандалиги, овқатланиш одатлари ва севимли таомлари бўлади. Таомлар тайёрлаш ва овқатланиш маданияти ҳар бир халқнинг асосий анъаналаридан бири ҳисобланади ва асрлар давомида шаклланиб ҳамда такомиллашиб боради.

Бизнинг худудга ташриф буюрган ҳар қандай турист ўзимизга хос бўлган меҳмондўстлигимиздан ҳайратланишади. Айниқса, дастурхонга тортиладиган миллий таомларининг турли туман кўринишда тайёрланиши ва мазаси, келган меҳмонларни ҳурмат билан ўтқизиш муҳим ҳисобланади.

Тавсиялар

Бизнинг меҳмондўстлигимиз орқали туристлар оқими янада ошади. Лекин шуча имкониятларимизнинг кўплигига қарамай олдимизда ҳал қилиниши керак бўлган ва ўз ечимини кутиб турган муҳим масалаларимиз талайгина. Мен ўз битирув малакавий ишимдан келиб чиқиб қуйидаги тавсияларни келтириб ўтмоқчиман:

- Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган қўшимча хизмат турларни кўпайтириш ва жаҳон дарадасига олиб чиқиш учун меҳмонхона ходимларини малакасини ошириш;
- Меҳмондўстлигимизни ифодаловчи Самарқандда янги анимацион дастурларни тайёрлаш ва уларни мижозларга ҳавола қилиш учун рекламани йўлга қўйиш;
- Овқатлантириш хизмати бўйича янги гастрономик турларни яратиш ва уни реклама қилиш;
- Меҳмонхоналарда ва ресторанларда бевосита мижозларга хизмат кўрсатиш усулларни жаҳон талаблари даражасига кўтариш;

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й., 20-сон, 215-модда.
2. Каримов И. 2009 йилнинг асосий якунлари ва 2010 йилда мамлакатни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг 2010 йил 29 январдаги «Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир» номли маърузаси. «Халқ сўзи» газетаси, 2010 йил 29 январ.
3. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислом Каримовнинг 2009 йилнинг асосий якунлари ва 2010 йилда мамлакатни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг 2010 йил 29 январдаги «Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир» номли маърузаси. «Халқ сўзи» газетаси, 2010 йил 29 январь.
4. 2015 йилга қадар Самарқанд вилоятида туризмни янада ривожлантириш, туристик хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ва йўналишларини кенгайтиришга қаратилган дастури 2010 й.
5. Тухлиев И. С, Р. Ҳайитбоев, Н. Э. Сафаров Б.Ш., Турсунова Г.Р. “Туризм сасослари” Дарслик.Т.: -2014.

6. Маматкулов Х. М. Туризм инфратузилмаси. Маърузалар курси. СамИСИ, 2009.
7. Маматкулов Х. М, А. Б. Бектемиров, И. С. Тухлиев, А. Н. Норчаев. “Халқоро туризм” Тош- 2009
8. Маматкулов Х.М. “Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш” Ўқув услубий қўлланма Сам-2011
9. Эрбўтаев И. умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. Ўқув қўлланма. – Т.: ЎМКНТМ, «Билим», 2005.

10. Интернет сайтлари:

1. [www. lex.uz](http://www.lex.uz)
2. www.uzbekturizm.uz
3. www.world-tourism.org – Vsemirnaya turesticheskaya organizatsiya
4. www.wttc.org – Vsemirniy Sovet po puteshestviyam i turizmu
5. www.oreksa.com
6. www.tourism.uz/
7. www.tour.uz/