

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«Сервис ва туризм» факультети

«Халқаро туризм ва туризм сервиси» кафедраси

«Ҳимояга тавсия этилди»

“Халқаро туризм ва туризм
сервиси” кафедраси мудири, и.ф.н.

Р.С.Амриддинова _____

Баённома № 10 2014 й. 26 май

«Туризм ва меҳмонхона хўжалиги сервиси»

таълим йўналиши

ТМС-110 гуруҳ талабаси Ниятова Дилдоранинг

**“МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ САМАРАДОРЛИГИНИ АНИҚЛАШ
ХУСУСИЯТЛАРИ (“МАЛИКА” МЕҲМОНХОНАСИ МИСОЛИДА)”**

мавзусидаги

**БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ
ИШИ**

Илмий раҳбар: ассистент Мингбоев А.Х.

САМАРҚАНД – 2014

Мундарижа:

Кириш.....		2
I. Боб.	Меҳмонхона индустрияси хизматларини ривожлантиришнинг назарий масалалари.....	5
1.1.	Меҳмонхона хизматларининг ташкил бўлиш босқичлари.....	5
1.2.	Меҳмонхона хўжалигида хизматларни амалга ошириш жараёнлари.....	10
II. Боб.	Меҳмонхона индустрияси хизматларини ривожлантириш тенденциялари.....	17
2.1.	Меҳмонхона индустрияси хизматларининг ривожланиш хусусиятлари.....	17
2.2.	Самарқанд меҳмонхоналарда туристик хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастурининг ижроси(малика меҳмонхонаси мисолида).....	22
III. Боб.	Меҳмонхона хизматлари самарадорлигини баҳолаш хусусиятлари.....	30
3.1.	Меҳмонхона хўжалигида кўрсатиладиган хизматлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларни баҳолаш.....	30
3.2.	Меҳнат хавфсизлиги тадбирларини яратиш ва уларнинг ижтимоий иқтисодий самарадорлиги.....	39
Хулоса ва таклифлар		48
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати		52

КИРИШ

Мамлакатимизда туризм соҳасига мустақилликнинг дастлабки вақтлариданоқ асосий давлат сиёсати даражасида қаралди. Соҳа ривожига учун барча зарур ташкилий-ҳуқуқий механизм вужудга келтирилиб, муҳим меърий ҳужжатлар қабул қилинди ва бу иш ҳозирда ҳам давом этмоқда. Мамлакатимизда туризмнинг равнақи, уни янги поғоналарга кўтариш, юртимизни жаҳон туризм марказларидан бирига айлантириш учун аввало ҳуқуқий замин яратиш лозим эди. Шу боис, Ўзбекистон Республикаси Олий мажлисининг мазкур йўналишга талукли қонун ва кодекслари, Ўзбекистон Республикаси Президентининг туризмга оид қатор Фармонлари ишлаб чиқилиб ҳаётга тадбиқ этилди.

Ғарб давлатларида меҳмонхона хўжаликларини бошқариш бўйича кўп йиллик тажриба йиғилган. Меҳмонхона саноати корхоналари фаолиятида 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 мураккабдир. Аммо Ўзбекистондаги туризм саноати ўзига хос шароитларда фаолият кўрсатаётганлигини этиборга олиш керак. Бугунги кунда бизга жаҳон талабларига жавоб берувчи туризм саноатини ривожлантиришнинг миллий моделини яратиш бўйича тақлифлар киритилган. Меҳмонхона хизматлари сифатига таъсир кўрсатувчи иқтисодий омиллар самарадорлигини оширишга йўналтирилган. Меҳмонхона раҳбарларининг доимий равишда хизмат кўрсатиш сифатини бошқаришни яхшилаш, уни кенгайтиришга эътиборни қаратиш, биноларни реконструкция қилиш. Янги технологияларни киритиш ва бошқаларни тушунишлари муҳим аҳамиятга эга.

Битирув малакавий ишининг мақсади бозор иқтисодиёти шароитида туризм соҳасида меҳмонхона хизматларини ривожлантириш бўйича назарий ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Қўйилган мақсадни амалга оширишда қўйидаги **масалалар** кўриб чиқилди:

- Хизмат кўрсатиш фаолиятидаги асосий тушунчаларнинг моҳияти;
- Меҳмонхона хизматларининг тавсифи ва хусусиятлари ;
- Меҳмонхона хизматини ташкил қилишнинг замонавий моделлари;
- Меҳмонхона хизматларини ривожлантиришнинг асосий омиллари;
- Туризм соҳасида меҳмонхона маҳсулотини шакллантириш хизматлари;
- “Малика” меҳмонхонаси хизматларини амалга ошириш жараёнлари;
- Туристлар хавфсизликни таъминлашда ташқи муҳитдаги заҳарли моддаларни таъсирини олдини олиш тадбирлари

Тадқиқотнинг объекти сифатида Самарқанд шаҳрида жойлашган туристик меҳмонхоналар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети иқтисодиётни модернизация қилиш шароитида туризм бозорида меҳмонхона хизматларини ривожлантириш жараёнларининг назарий ва амалий асослари билан боғлиқ ижтимоий ва иқтисодий муносабатлар тизимидан иборат.

Тадқиқот методлари. Иқтисодий ва бошқарув жараёнларини тадқиқ этиш, қиёслаш, тизимли ёндашув, мантиқий статистик таҳлил, ижтимоий сўровнома ва эксперт баҳолаш усуллардан фойдаланилди.

Тадқиқотнинг назарий-услубий асоси. Битирув малакавий ишида Ўзбекистон Республикаси қонунлари, мамлакатимиз Президенти И.А.Каримов асарлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги, Ўзбекистон

Республикаси Давлат солиқ қўмитаси, «Ўзбектуризм» Миллий компанияси, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитасининг меъёрий ва йўриқ ҳужжатлари, шунингдек, тадқиқот ишида мамлакатимиз ва хорижий иқтисодчи олимларнинг мавзу доирасидаги илмий ишлари, тавсиялари ва уларда қўлланилган услубий тамойиллар асос қилиб олинди.

Битирув малакавий ишининг тузилиши кириш, учта боб, хулоса, фойдаланган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Унинг ҳажми 53 бетдан иборат бўлиб, 4 та жадвал ва 12 та расмдан иборат.

1. Боб. Меҳмонхона индустрияси хизматларини ривожлантиришнинг назарий масалалари

1.1. Меҳмонхона хизматларининг ташкил бўлиш босқичлари

Меҳмонхона хизматлари корхоналарининг эволюцияси тўғрисида фикр юритганда, тарихий жиҳатдан кишилиқ жамиятининг ривожланиш босқичларига мос келувчи даврларни ажратиш мумкин:

- Қадимги давр;
- Ўрта асрлар;
- Янги давр;
- Ҳозирги давр.

Қадимги давр (милоддан аввалги IV минг йиллик – милодий 476 йил)

Аксарият тарихчилар жамият тараққиётининг бу даврига ҳозирги меҳмонхоналар ва ресторанларнинг «аждоди» - дастлабки меҳмонхона корхоналари пайдо бўлган даврни киритадилар. Бундай корхоналар – таверналар қадимги манускриптларда тилга олинади. Тахминан милоддан аввалги 1700 йилда ёзилган Бобил подшоси Хаммурапи кодекси мана шундай манускриптлардан биридир.

Қадимги Юнонистонда милоддан аввалги биринчи минг йилликда таверналар ижтимоий ва диний ҳаётнинг муҳим унсури ҳисобланган. Таверналарда саёҳатчиларни жойлаштириш учун хоналар мавжудлигига қарамай, улар асосан овқатланиш хизматлари кўрсатишга мўлжалланган. Ваҳоланки, савдо-сотиқнинг ривожланиши ва шу билан боғлиқ узоқ муддатли сафарлар нафақат овқатланиш, балки тунаш жойларини ташкил қилишни қам тақозо этар эди. Шу ҳолат меҳмонхона корхоналарининг бошқа тури – карвонсаройлар пайдо бўлишини белгилаб берди.

Карвонсаройларнинг энг ривожланган тармоғи Рим империяси ҳудудида ташкил этилган эди. Қадимги Рим карвонсаройлари асосий йўллар

ёқасидаги шаҳарлар ва қишлоқларда, бир-биридан тахминан 25 миль (40,22 км) оралиқда жойлашган эди.

Қуйи табақа вакиллариға хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган таверналар ва карвонсаройлар тунаш ва дам олиш учун минимал шарт-шароитлар таклиф қилар эди. Масалан, саёҳатчилар кўпинча похол устида, йилнинг совуқ мавсумида эса музлаб қолмаслик учун отларининг иссиқ биқинига тиқилиб ухлардилар. Бирон-бир қўшимча қулайлик ҳақида гап бўлиши ҳам мумкин эмас эди.

Яқин Шарқ, Осиё ва Кавказортида савдо алоқаларининг ривожланиши меҳмондўстлик корхоналарининг пайдо бўлишида катта рол ўйнади. Ушбу минтақалар ҳудудидан йирик савдо йўллари ўтар, улар бўйлаб юк ортилган узун карвонлар ҳаракатланар эди. Карвонлардаги йўловчилар тунаши учун савдо йўллари ёқасида карвонсаройлар ташкил этиларди. Бундай карвонсаройлар, қоида тариқасида, одамлар дам олиши учун ҳужралар ҳамда туя ва отлар учун мўлжалланган қўтонлардан ташкил топар эди. Буларнинг барчаси табиий офат (шамол, ёмғир, бўрон)лардан, шунингдек талончилар ва қароқчилардан сақловчи қалъа девори билан ўралган эди.

Ўрта асрлар (миллодий V – XV асрлар) бу даврда диний анъаналар меҳмондўстлик корхоналарининг ривожланишига катта таъсир кўрсатди. Бу даврда муқаддас жойларга зиёрат қилувчи одамлар сони кескин кўпайди. Черков монастирларга зиёратчиларни қабул қилиш, улар учун тунаш жойлари ташкил этиш ва уларни овқатлантириш мажбуриятини юклади. Бу даврда мазкур вазифани бажарувчи бошқа муассасалар ҳам пайдо бўлди. Масалан, франклар қироли, кейинчалик эса император Карл Буюк (742-814) черковларга ҳомийлик қилиб, VIII асрда зиёратчилар дам олиши учун махсус уйлар ташкил этди.

XII-XIII асрларда илк меҳмонхоналарнинг аждоди – карвонсаройлар Русда ҳам пайдо бўлди. Ўша даврда улар «яма» – ўра деб аталар, бир-

биридан от чарчамасдан босиб ўта оладиган масофада жойлашган эди. XV асрда карвонсаройлар *Ямской приказ*² ихтиёридаги почта бекатлари қошида ташкил этила бошланди. Катта рус шаҳарларида меҳмон кутиладиган ҳовли (гостиний двор)лар қурилди. Уларнинг карвонсаройлардан фарқи шунда эдики, бу ерда тунаш ва овқатланишдан ташқари, савдо-сотиқ қилиш имконияти ҳам мавжуд эди. Бошқача қилиб айтганда, меҳмон кутиладиган ҳовлилар жиҳозланган хоналар, савдо расталари, дўконлар ва омборларни ўзида бирлаштирган эди, қоида тариқасида, ҳовли баланд деворлар ва миноралар билан ўралган, унга катта дарвозадан кириларди.

XIII асрда бундай ҳовлилар Витебск, Гродно, Брест, Слоним ҳамда бошқа белорус шаҳарларида пайдо бўлди. Белорус савдогарлари учун махсус ҳовлилар XV-XVI асрларда Брянск, Вязьма ва Москвада қурилди.

Ўрта асрларда илк касаба уюшмаларининг ташкил топиши меҳмондўстлик корхоналари фаолиятининг илғор йўналишини ташкил этди. 1282 йилда Италиянинг Флоренция шаҳри трактирчилари ўз гильдиясини ташкил этди.

Янги давр (XVI аср – XX аср боши) XVI асрда дастлабки қаҳвахоналар очилди. Улар ўша давр маданий ва адабий ҳаётининг марказларига айланди. ғарбий Европада қаҳва ва чой каби экзотик ичимликларнинг тарқалиши қаҳвахоналарнинг пайдо бўлишига имконият яратди. Европада дастлабки қаҳвахоналар 1652 йили Лондонда ва 1683 йили Венада очилди. Хусусан, Венада биринчи марта асал ва сут қўшилган қаҳва таклиф қилинди. XVII аср охирига келиб Европа қитъасида қаҳвахоналар анча кенг тарқалган

² Ямской приказ – Россияда юк ва йўловчи ташишни ташкил этиш, ямшчиклар хизматини бошқариш ва бошқа шунга ўхшаш ишлар билан шуғулланган марказий давлат муассасаси.

ходисага айланди. Йирик шаҳарларда уларнинг сони бир неча ўнтага етар эди.

1553 йилда Парижда биринчи ресторан – «Тур д'Аржан» ресторани очилди. Бу ресторан кейинги икки аср мобайнида ўзига хос муассаса бўлиб қолди, чунки унинг ягона функцияси фақат овқатлантиришдан иборат эди. «Ресторан» атамасининг ўзи кейинроқ, XVIII асрнинг иккинчи ярмида муомалага кирди. Жаноб Буланженинг Париждаги кечаю-кундуз ишлайдиган тавернасида асосий таом ҳисобланган шўрва «restorantes» (француз тилида «қувватбахш, тикловчи» деган маънони англатади) деб аталар эди.

1789-1799 йиллардаги Буюк француз инқилоби даврида франциялик машҳур ошпазлар бошқа давлатларга чиқиб кетишга мажбур бўлдилар. Янгижойда улар ресторан бизнеси билан шуғулландилар. Натижада ресторан ғояси бутун дунёга тарқалди.

XIX аср ўрталаридан «à la carte» (à la карт) менюсидан фойдаланила бошланди. Мижоз таклиф қилинган рўйхатдан ўзига маъқул таомни танлаш имкониятига эга бўлди.

1898 йилда Лондонда «Савой» меҳмонхонаси очилди. Унинг бошқарувчиси Цезарь Ритц (ҳозирда Ритц-Карлтон меҳмонхоналари унинг номи билан аталади), бош ошпази эса – Жорж Агюст Эскофье эди. Бу икки одам меҳмонхоналар қошида ресторанлар ташкил этишда чинакам инқилоб содир этди. Эскофье ўз даврининг буюк кулинарларидан бири эди. У кулинария бўйича нашр этган маълумотнома ҳамда ошхонада жорий этган бригада пудрати билан донг таратди.

Меҳмондўстлик корхоналарининг ривожланишида АҚШ алоҳида ўрин тутди. Тарихчиларнинг фикрича, биринчи карвонсарой бу ерда Европадан анча кейин, 1607 йилда пайдо бўлган. Дастлабки таверналардан бири 1634 йили Бостонда очилган. 1642 йилда Нью-Йоркда (ўша даврда у Янги Амстердам деб аталар эди) таверна голландлар томонидан очилди. Шу

даврдан бошлаб таверналар жамият ҳаётининг марказига, аскарлар ва тижоратчилар учрашадиган жойга айланди. Улар нафақат шаҳарларда, балки катта йўллар ёқасида, айниқса, чорраҳаларда равнақ топди.

Нью-Йоркнинг Бродвей кўчасидаги 70 хонали «Сити-отель» қўшма Штатларда очилган биринчи меҳмонхона бўлди. Бу муҳим ҳодиса 1794 йилда содир бўлди. 1829 йилда Бостонда «Тремонт» меҳмонхонаси – АҚШдаги биринчи классли, коридор хизматчилари, регистратура (рецепция)га эга, номерларнинг эшиклари қулфланадиган ва ҳатто меҳмонларга бепул совун бериладиган илк меҳмонхона очилди. Бу АҚШда меҳмонхона буми бошланишига тўртки берди. Шарқий қирғоқ шаҳарларида, сўнгра ғарб ва Жанубда кўплаб меҳмонхоналар очилди. XIX аср охирига келиб бу ерда меҳмонхоналарнинг икки тури – катта, ҳашаматли, шинам меҳмонхоналар ҳамда кичкина, эскирган, арзон нархда хизматлар таклиф қилувчи меҳмонхоналар тарқалган эди.

1831 йилда Нью-Йоркда очилган машҳур «Дельмонико» ресторани АҚШдаги биринчи ресторан ҳисобланади. Ўша даврда АҚШда ресторан ишининг ривожланишига француз анъаналари катта таъсир кўрсатди. 1852 йилга келиб АҚШнинг биринчи классли ҳар бир меҳмонхонаси ўз француз бош ошпазига эга эди. Меню ҳам анъанага кўра француз тилида ёзилардики, бу инглиззабон мижозлар учун муайян қийинчиликлар туғдирарди. «Дельмонико» ресторанининг соҳибларидан бири Жон Дельмониконинг саъй-ҳаракати билан биринчи марта икки тилли меню жорий этилди. Унда таомларнинг француз ва инглиз тилидаги номлари қарама-қарши жойлаштирилган эди. Бу анъана сақланиб қолди ва йиллар ўтиб бутун жаҳонда кенг тарқалди.

XIX-XX асрлар чегарасида меҳмондўстлик индустрияси муҳим тармоққа айланди. Меҳмонхона бирлашмалари, синдикатлар, акциядорлик жамиятлари, корпорациялар меҳмонхоналар қуриш, кадрлар тайёрлаш, нархларни белгилаш масалалари билан шуғуллана бошлади. XX аср

бошида фаолият кўрсатган бундай уюшмалар орасида Лондон меҳмонхоналар соҳиблари синдикати, Франция «Меҳмонхона соҳиблари уюшмаси»ни қайд этиш мумкин. 1906 йилда жаҳоннинг турли мамлакатларида жойлашган 1700 меҳмонхонани бирлаштирган Меҳмонхоналар соҳиблари халқаро уюшмаси ташкил топди.

1.2. Меҳмонхона хўжалигида хизматларни амалга ошириш жараёнлари

Меҳмонларни рўйхатга олиш, уларнинг келиши ва кетишини бошқариш, меҳмонларга турли-туман хизматлар кўрсатиш меҳмонхонанинг маъмурий қисмида амалга оширилади. Мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш ишининг мураккаблиги турли-туман ишлар номенклатурасининг катталигида бўлиб, бу уларни бажариш вақтини келишида муайян қийинчиликлар туғдиради. Меҳмонларга хизмат кўрсатишда меҳмонхона ходимлари ҳам, бошқа корхоналар (ташкилотлар, муассасалар)нинг ходимлари ҳам иштирок этади, бу ушбу хоналар гуруҳида самарали технологияларни таъминлашни оғирлаштиради. Жойлаштириш хизмати асосан қуйидаги ишларни бажаради.

Меҳмонлар уларнинг ҳужжатларига кўра қабул қилинади. Маъмур меҳмон билан яшаш жойини (номер тоифаси, унинг жойлашган ўрни ва ш.к.ни), кўрсатиладиган хизматларни, яшаш муддатини келишиб олади. Яшаш учун ҳақ олинади. Расмийлаштириш якунланганидан кейин меҳмонга номер картаси ва калити берилади.

Меҳмонлар номерда яшаши даврида уларга хизмат кўрсатиш яшаш муддатини узайтириш, меҳмонни бир номердан бошқа номерга ўтказиш (зарур ҳолларда), яшаш учун ҳақ олиш, мижознинг хоҳишига қараб унга қўшимча хизматлар кўрсатишни ўз ичига олади.

Меҳмоннинг жўнаб кетишини расмийлаштириш чоғида кўрсатилган хизматлар учун у билан тўлиқ ҳисоб-китоб қилинади (фойдаланилмаган

аванс қайтариб берилади), миѓоз номер ва калитни топширади. Миѓоз билан ҳисоб-китоб нақд пул билан ҳам, пул ўтказиш йўли билан ҳам амалга оширилиши мумкин. Ягона ҳисоб-китоб соати (12,00) тизимини жорий этиш меҳмонхона маъмуриятига миѓозлар билан техник ҳисоб-китоб қилиш жараёнини соддалаштириш имконини беради. Миѓозга кредит карталаридан фойдаланиш имконини бериш йўли билан меҳмонхона унинг эркинлик даражасини оширади.

Қабул қилиш хизматининг ишини енгиллаштириш учун ахборот ҳисоблаш тизимлари ишлаб чиқилган ва татбиқ этилмоқда. Умумий ҳолда ахборот ҳисоблаш тизими қуйидаги тўрт функционал қисмдан ташкил топади: жойларни олдиндан буюртма қилиш кичик тизимлари; хизматга доир ахборот берилишини таъминлаш тизимлари; навбатчи маъмур тизимлари; меҳмонхона маъмурияти тизимлари. Ахборот ҳисоблаш тизимининг имкониятлари жуда кенг. Жойларни олдиндан буюртма қилиш жараёнини автоматлаштириш билан бир қаторда келаётганлар рўйхатга олинади, номер фондининг ҳисоби юритилади, миѓозлар учун ҳисоб варақлар тайёрланади.

Меҳмонхона кенг кўламда қўшимча пуллик хизматлар кўрсатади. Зарур ахборот олиш, паспортлар ва туристик ҳужжатларни расмийлаштириш, экскурсияга рўйхатга олиш, валюта айирбошлаш, театр, музей, концерт заллари, стадионларга чипталар сотиш, самолёт, поезд ва бошқа қатнов воситаларига чипталарни буюртма қилиш, ижарага автомобил олиш шулар жумласидан.

Айрим меҳмонхоналарда иш юзасидан ташриф буюрган миѓозлар учун бизнес марказлари ташкил этилади. Марказ миѓоз ишлаши ва касбий таълим олиши учун зарур шарт-шароитлар яратади. Бизнес марказида ҳужжатларни таржима қилиш, қайта чоп этиш ишлари бажарилади, Интернет ва компьютер хизматлари кўрсатилади. Марказ телекс ва факсимил

алоқа воситалари, видеомагнитофон ва проекцион аппаратлар билан жиҳозланади.

Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми таркибига номерлар, горизонтал коммуникациялар (йўлаклар), зина-лифт майдончалари, навбатчи ходимларнинг хоналари киради. Кўп қаватли меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қавати бир ёки бир неча йўлакдан иборат, тархининг шакли ҳар хил бўлиши мумкин. Мижозлар яшайдиган қисм майдонининг номерлар ва бошқа хоналар ўртасида тақсимланиши турли меҳмонхоналарда ҳар хил бўлади: номерлар улуши 54-70% ни, коридорлар улуши – 13-22% ни ташкил этади. Сиғими 25 кишидан ошмайдиган айрим чет эл меҳмонхоналарида дам олиш зонасининг майдони камида 16,7 кв. м бўлиши назарда тутилган. Йириқроқ меҳмонхоналарда ҳар бир қўшимча мижозга 5 кв. м дан иборат дам олиш зонаси назарда тугилади.

Меҳмонхона номери кўп функцияли аҳамиятга эга. У мижознинг тунаши, дам олиши, овқатланиши, ювиниши, ишлаши, мулоқот қилишини таъминлайди. Номерда меҳмоннинг шахсий буюмлари сақланади. Номерлар ўринлар сони, хоналар сони, майдони, жиҳозланишига қараб таснифланади. Жаҳон амалиётида бир ёки икки кишига мўлжалланган бир хонали номерлар айниқса кенг тарқалган. Айрим меҳмонхоналарда ҳар бир яшовчига нисбатан бир хонали номерлар улуши номер фондининг 60-70% га етади. Номерларда мебел номернинг габарити, деворларининг оралиғи, иситиш хусусиятлари, технологик кўрсаткичларига қараб жойлаштирилади. Мибел фойдаланувчи учун қулай бўлиши, санитария ва эргономика талабларига жавоб бериши, мижозлар дидига мос келиши керак.

Ҳар хил сиғимли номерларнинг ўзаро нисбати қатъий қайд этилган бўлиб, фақат меҳмонхоналарни реконструкция қилиш пайтида ўзгартирилиши мумкин (агар конструкциялар бунга йўл қўйса). Айни вақтда, номер фондининг тузилиши мижозларнинг талаб ва эҳтиёжларига жавоб бериши керак ва муайян тузатишлар киритишни (йил мавсумига

қараб, вақт ўтиши билан ва ш.к.) талаб қилади. Айрим меҳмонхоналарда эшиклар ва (ёки) силжийдиган тўсиқлар ёрдамида номерларнинг бирлаштирилиши (ажратилиши) ҳисобига номер фондида тезкор ўзгаришлар қилиш назарда тутилади.

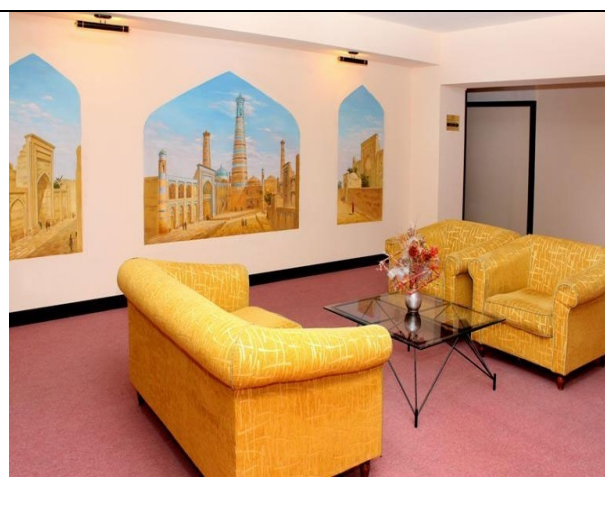
Апартаментлар сони номерлар умумий миқдорининг 10% дан ошмайди. Улар хоналарининг сони ва вазифасига, ҳожатхонаси ва ваннасига, даҳлизи, майдонига кўра жуда ҳар хил.

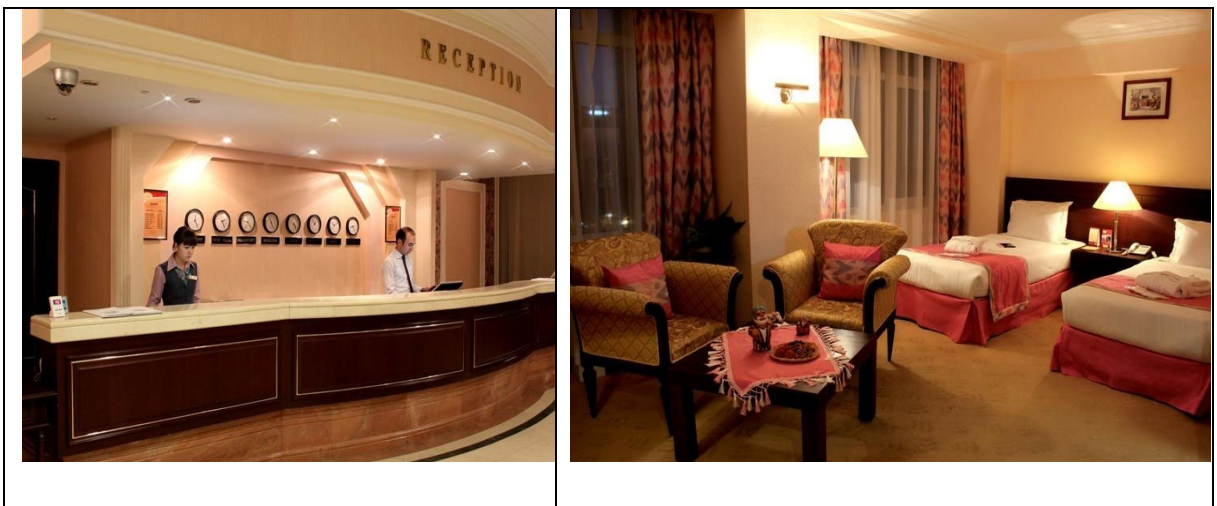
Ходимлар учун хоналарни жойлаштиришда иш вақтида ходимларнинг ҳаракат йўналишларини қисқартириш зарурлигидан келиб чиқиш керак. Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг хоналари иш жойидан узоқ бўлса, бу қўшимча қувват сарфига, ходимлар кўпроқ чарчашига олиб келади. Шу сабабли қаватдаги номерларга бевосита яқин жойда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг бир қанча хоналари, чунончи: ходималарнинг хоналари, омборлар (тоза чойшаб ва ёстиқ жилдлари, сарфлаш материаллари, кир чойшаб ва ёстиқ жилдлари, тозалаш воситалари омборлари), официантларнинг хоналари, ахлат йиғич ва б. жойлаштирилади.

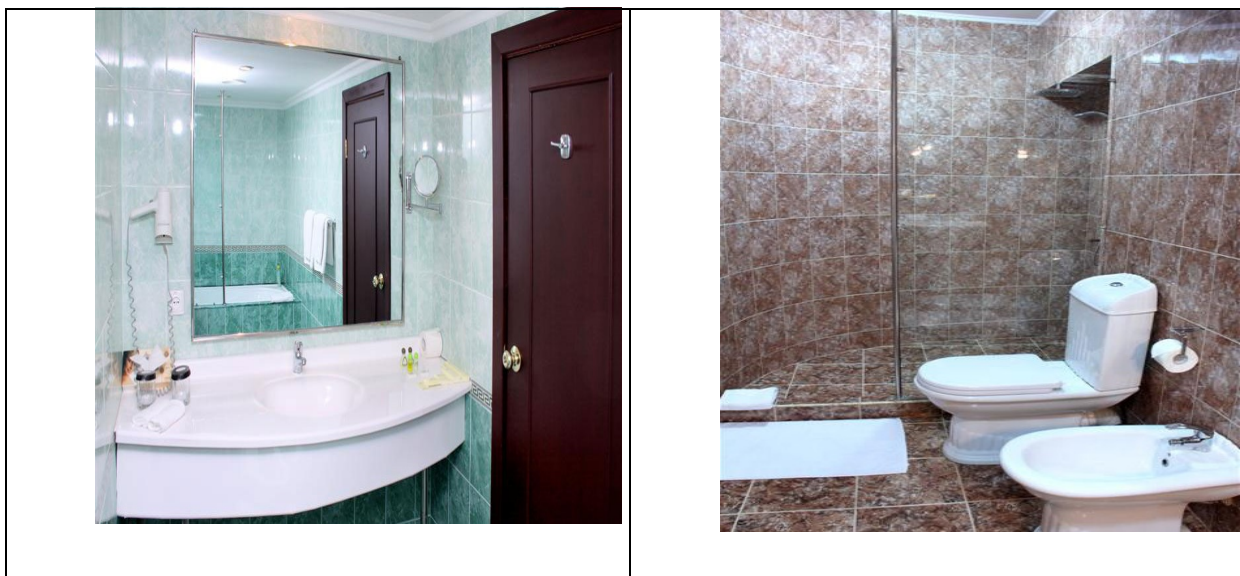
Жойлаштириш хизмати номер фондининг эксплуатацион ҳолати ҳисобини юритади. Ҳар бир номерни тайёрлаш ва унга миждозларни жойлаштиришнинг кундалик тафсилотларига қуйидагилар киради: номер миждозни жойлаштиришга тайёрланган пайт; миждозлар келган ва кетган пайтлар; миждозларнинг фамилияси, исми, отасининг исми; номер бўш қолган соатлар; яшаш нархи ва суммаси; қўшимча хизматлар нархи ва уларга ҳақ тўлаш; бронга қўйиш вақти, номер таъмирлашда, санитария ишлови беришда бўлган вақт. Халқаро статистика бўйича меҳмонхоналардаги туристларнинг вақти қуйидаги жараёнларга сарфланади:

1. Меҳмонларнинг 95%и душ ва 5 %и ванна қабул қилишга;
2. Меҳмонларнинг 40%и эрталаб уйғотишни сўрайди.
3. Меҳмонларнинг 95% ҳар куни камида 1 соат телевизор кўришга.

4. Меҳмонлар орасида бизнес туристлар 40% ни, жуфт бўлиб саёҳат қилувчилар 43% ни, ёлғиз эркаклар 32%ни, ёлғиз аёллар 22% ни ташкил қилади.







2.Боб. Меҳмонхона индустрияси хизматларини ривожлантириш тенденциялари

2.1. Меҳмонхона индустрияси хизматларининг ривожланиш хусусиятлари

Хозирги пайтда меҳмондўстлик индустрияси корхоналарининг ривожланишида кўзга ташланган тенденциялар қаторига қуйидагиларни киритиш мумкин:

1. Меҳмонхона ва ресторан хизматлари ихтисослашувининг чуқурлашиши.
2. Халқаро меҳмонхона ва ресторан тармоқларининг ташкил топиши.
3. Кичик корхоналар тармоғининг ривожланиши.
4. Меҳмондўстлик индустриясига янги компьютер технологияларининг жорий этилиши.

Сўнгги йилларда тўла сервисли анъанавий меҳмонхоналар билан бир қаторда, таклиф қилинувчи хизматлар тўплами қисқартирилган **ихтисослашган** корхоналар пайдо бўла бошлади. Корхоналарнинг ихтисослиги ҳар хил бўлиши мумкин. Меҳмонхоналар туристик бозорнинг муайян сегменти вакиллариغا, масалан, ўз меҳнат таътилини гольф ўйинига, чанғи спортига, отда сайр қилишга ва ҳ.к.га бағишлаган мижозларга,

конгресслар, кўргазмалар, ярмаркалар ва ш.к.да қатнашиш учун келган туристларга хизмат кўрсатишга ихтисослашиши мумкин.

Ресторанлар, қоида тариқасида, миллий таомлар, нонушталар, кечки овқатлар тайёрлашга ихтисослашади. Сўнгги йилларда гамбургерлар ва қовурилган картошкага (McDonald's), пиццага (Pizza Hut, Domino, Little Geasar), бифштексларга (Sizzler), денгиз маҳсулотларига (Red Lobster), сэндвичларга (Subway) ихтисослашган тез хизмат кўрсатиш ресторанлари бутун жаҳонда оммавийлашди. Бу нуқтаи назардан муайян мавзуга, чунончи: Ёввойи ғарб, рок-н-ролл, футбол, самолётлар, темир йўл ва ҳ.к.га йўналтирилган ресторанлар ҳам алоҳида диққатга сазовордир. Одатда улар таклиф қилувчи таомлар сони чекланган бўлади. Бундай ресторанларнинг вазифаси муайян кайфият ва муҳитни ташкил этишдан иборат.

Меҳмондўстлик корхоналари ихтисослашувининг чуқурлашиши *халқаро тармоқларнинг* ташкил топиши билан ҳам боғлиқ. Бундай тармоқлар хизмат кўрсатишнинг юксак андозаларини ишлаб чиқиш ва амалга жорий этишда катта рол ўйнайди.

Тармоқ деганда одатда жамоавий бизнес билан шуғулланадиган ва тармоқ раҳбариятининг бевосита назорат остида фаолият кўрсатадиган корхоналар гуруҳи тушунилади. Тармоқ ўз биноларига эга бўлиши ёки уларни ижарага олиши мумкин. Тармоқ раҳбарияти олинган даромадни тақсимлашда муайян имтиёзларга эга бўлади, бироқ, айтилиши вақтда, ҳар қандай (шу жумладан, молиявий) операцияларни амалга ошириш чоғида кўрилиши мумкин бўлган барча зарарлар учун жавоб беради.

90-йилларнинг ўрталарига келиб бутун жаҳон меҳмонхона фондининг 30% дан кўпроғини йирик меҳмонхона бирлашмалари ва тармоқлари ўз назорати остига олди. Бошқа аксарият тенденциялар сингари, меҳмонхона тармоқларининг ташкил топишига ҳам АҚШ да асос солинди. 90-йилларнинг бошига келиб, АҚШ меҳмонхона тармоқлари жаҳонда етакчи мавқени қўлга киритди. Улар жаҳоннинг ўнта етакчи меҳмонхона тармоқлари қаторидан

Европанинг Travelodge International ва Master Hosts International тармоқларини сиқиб чиқарди. Ҳозирда бу ўнликда Европанинг атиги иккита меҳмонхоналар тармоғи – Accor (Франция) ва Forte PLC (Буюк Британия) қолган (1-жадвал).

Жаҳоннинг ўнта энг йирик меҳмонхоналар тармоғи

Тартиб рақами	Меҳмонхоналар тармоғининг номи	Корхоналар сони	Номерларининг умумий миқдори	Корхоналар жойлашган мамлакатлар сони
1	Hospitale Franchise	4400	435 000	60
2	Holiday Inn Worldwide, Anlante	2031	365 309	62
3	Choise Hotels International, Silver Springs	3467	299 881	38
4	Best Western International, Phoenix	3401	276 659	60
5	Accor, Paris	2205	252 887	73
6	Marrioti Hotels i Recorts, Bethesda	898	186 656	27
7	ITT Sheraton Corp., Boston	417	129 937	61
8	Forte PLC, London	959	98 450	60
9	Hilton Hotels Corp., Beverly Hills	223	92 119	8
10	Carlson Hospitality Group, Minneapolis	368	83 258	39

Манба: БТТ маълумотлари асосида тайёрланди. 2003.

Туристларни қабул қилиш бўйича 2020 йиллардаги

етакчи мамлакатлар рўйхати

Мамлакатлар	Ташриф буюрган туристлар сони, млн. киши.	Жаҳон оқимидаги улуши, %	Ўртача йиллик ўсиши. 1995-2020 йй., %
Хитой	137,1	8,6	8,0
АҚШ	102,4	6,4	3,5
Франция	93,3	5,8	1,8
Испания	71,0	4,4	2,4
Гонконг	59,3	3,7	7,3
Италия	52,9	3,3	2,2
Буюк	52,8	3,3	3,0
Мексика	48,9	3,1	3,6
Россия	47,1	2,9	6,7
Чехия	44,1	2,7	4,0
Жами	708,8	44,2	42,5

Юқорида келтирилган маълумотлардан шундай хулосага келиш мумкинки, 2020 йилга келиб, туристлар энг кўп ташриф буюрадиган давлат Хитой бўлиб қолади. Ундан ташқари, Гонконг ва Россияда ҳам юқори ўсиш суръатлари кузатилиши кутилмоқда. Хитой ва Гонконгнинг умумжаҳон туристик оқимида 12,3 % ни ташкил қилади. Айниқса, Россияда жиддий ўзгаришлар прогноз қилинмоқда: 2020 йилда кирувчи туристлар сони худуддан четга чиқувчи туристлар сонидан 1,5 маротабага ортиши кутилмоқда. Европа давлатлари орасида юқори мувафақиятларга Чехия давлати эришиши башорат қилинмоқда.

Меҳмонхоналар халқаро уюшмаси меҳмонхоналар тармоқларини уч тоифага ажратади:

- корпоратив меҳмонхоналар – кўп сонли корхоналарга эга меҳмонхона корпорациялари;
- бронлаш умумий тизимидан, маркетинг, реклама концепциясидан ва алоҳида корхонага қимматлик қилувчи бошқа хизматлардан фойдаланиш учун бирлаштирилган мустақил корхоналар тармоқлари;
- бошқарув хизматлари кўрсатувчи тармоқлар.

Меҳмонхоналар тармоғига кирувчи ҳар бир меҳмонхона тури ўз тамғасига эга. Ўз фирма номини қатъий сақлайдиган компанияларнинг устунлиги шундаки, бир меҳмонхоналар тармоғи хизматидан фойдаланувчи истеъмолчилар мазкур тармоққа кирувчи корхона қаерда жойлашганидан қатъий назар, унда кўрсатиладиган хизматларнинг сифати ҳақида аниқ тасаввурга эга бўлади. Бу меҳмонхоналар тармоқларига янги меҳмонхона очилишидан анча олдин уни реклама қилиш ва бронлаштиришни амалга ошириш имконини беради.

Меҳмонхоналар тармоқларидан ташқари жаҳон туристик бозорида асосий мақсади меҳмонхона бизнесининг энг яхши вакилларини бирлаштиришдан иборат бўлган уюшмалар ҳам фаолият кўрсатади. Масалан, 1928 йилдан бери «Жаҳоннинг етакчи меҳмонхоналари» халқаро корпорацияси дунёнинг энг яхши меҳмонхоналарини аниқлаш билан шуғулланиб келади. У ҳар йили ўзининг махсус каталогига энг яхши корхоналар тўғрисидаги маълумотларни жойлаштиради. «Жаҳоннинг энг яхши меҳмонхоналари ва курортлари» халқаро ташкилоти ҳам 30 йилдан бери шунга ўхшаш фаолиятни амалга ошириб келади. 1968 йилдан «Жаҳоннинг энг осойишта меҳмонхоналари» халқаро уюшмаси фаолият кўрсатади. Бу уюшманинг штаб-квартираси Парижда жойлашган. Мазкур

уюшмага аъзо бўлишда қуйидаги уч мезонга баҳо берилади: табиий ва хушманзара атроф муҳит; меҳмонхонанинг ўзига хос қиёфага эга бўлган шинам биноси ва интеръери; барча замонавий талабларга жавоб берувчи меҳмондўстлик, шу жумладан овқатланиш.

Европа иқтисодий ҳамжамияти меҳмонхоналар ва ресторан миллий уюшмалари конфедерацияси (ХОРТЕК) Европадаги меҳмонхона тармоқлари ҳамда мустақил меҳмонхоналар ва ресторанлар уюшмалари фаолиятини мувофиқлаштириш масалалари билан шуғулланади.

Меҳмонхона тармоқларининг миқдорий ўсиши, уларнинг қўшилиши ва бирлашиши (хизмат кўрсатиш муайян даражада стандартлаштирилганлиги туфайли) туристларнинг барча ранг-баранг талабларини қаноатлантира олмайди. Бу, ўз навбатида, ўзига хосликка ва ҳеч кимга ўхшамасликка ҳаракат қилувчи **кичик мустақил меҳмонхоналарнинг** ривожланишига замин яратади. Мутахассисларнинг фикрича, ХХІ асрда айнан мана шундай, яъни шинам, қулай, мўътадил нархларда хизматлар кўрсатадиган, ишлаш ва дам олиш учун барча шарт-шароитларга эга бўлган, ресторансиз (ресторан меҳмонхона ёнида жойлашган) меҳмонхоналар меҳмондўстлик саноатида етакчи ўрин эгаллайди.

Сўнгги йилларда янги **компьютер технологияларининг** амалга жорий этилиши меҳмондўстлик индустрияси корхоналари ва ташкилотларининг профессионализми ва иш унумдорлигини оширди, меҳмонхона бизнесини юритиш усулини тубдан ўзгартирди, корхоналарнинг эгаларига бир қанча муаммоларни ҳал қилиш имконини берди ва мижозларга жуда кўп қулайликлар яратди.

Истеъмолчиларнинг талабларини қондиришга интилиш турли фойдаланувчиларнинг эҳтиёжларига мослашишга қодир бўлган амалий дастурларни ишлаб чиқишга туртки берди. «Меҳмонхона» («Отель») дастури мана шундай дастурлардан биридир. У туристларни қабул қилиш,

жойлаштириш, овқатлантириш ва уларга қўшимча хизматлар кўрсатиш технологик жараёнларини автоматлаштиришга мўлжалланган.

Ушбу дастур қуйидаги блоклардан ташкил топган:

- «Портъе» автоматлаштирилган иш жойи;
- «Ресторан» кичик тизими;
- «Омбор» кичик тизими;
- «Техник хизматлар кўрсатиш» кичик тизими;
- «Бухгалтерия ҳисоби» кичик тизими.

Интернет тармоғига уланган бронлаш ва резервлаштириш халқаро тизимларининг имкониятларидан фойдаланиш меҳмонхона корхоналари фаолиятида катта аҳамиятга эга. Бундай тизимларга қуйидагилар киради: «AMADEUS», «Worldspan», «Galileo», «Sabre», «Fidelio Hotel Bank».

2.2. Самарқанд меҳмонхоналарда туристик хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастурининг ижроси

Меҳмонхона хўжалиги истеъмолчиларга нафақат турар жой ва овқатланиш хизматлари, балки транспорт, алоқа, кўнгилочар экскурсия хизматлари, тиббиёт, спорт, гўзаллик салонлари каби кенг қамровли хизматларни таклиф этади. Амалда меҳмонхона корхонаси туризм ва меҳмондустлик индустрияси таркибида асосий функцияларни бажаради, истеъмолчиларга комплекс хусусиятларга эга меҳмонхона маҳсулотини таклиф этади.

Ҳозирги пайтда барча шаҳарларда ва туристик объектга эга бўлган дестинацияларда меҳмонхоналарнинг кўпайиши содир бўлмоқда. Бундай эҳтиёж йилдан йилга ошиб бормоқда. Бунинг бир қанча сабаблари бор, унга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- аҳолининг яшаш даражаси ва даромади ошиб бориши туфайли, одамлар саёҳатга эҳтиёж сезаётганлиги;

- одамларда мавжуд бўлган бўш вақтини мароқли ўтказиш иштиёқининг пайдо бўлаётганлиги;
- одамларнинг маданияти, диди ва интеллектуал савиясининг ошаётганлиги ҳамда уларда оламни билишга бўлган иштиёқнинг пайдо бўлиши;
- аҳолида ҳаракатланиши учун тегишли шароитларнинг вужудга келганлиги, тезюрар поездларнинг жорий қилиниши, ҳар бир оилада ўзининг шахсий енгил машинага эга бўлиши;
- хорижий мамлакатларга кириш ва чиқишнинг эркинлаштирилганлиги, виза режимининг йўлга қўйилганлиги;
- дунёда глобаллашув ва интеграцион жараёнларнинг чуқурлашиб бориши ва одамларнинг бир мамлакатдан иккинчисига бориш заруратининг пайдо бўлганлиги;
- кадрлар малакасини ошириш, тажриба алмашиш каби ишларининг жонланганлиги кабилардир.

Ушбу омилларнинг барчаси пировардида ҳар бир ҳудуд ва мамлакатларда меҳмонхоналарга бўлган эҳтиёжнинг ошишига олиб келмоқда. Ҳозирги пайтда ушбу эҳтиёжни баҳолай билиш лозим. Ҳар бир ҳудудда, шаҳар ва туманда, мамлакатда қачон ва қанча меҳмонхона барпо қилиш керак, деган стратегик прогноз кўрсаткичлар ҳар бир туман ва шаҳар маъмуриятида бўлиши керак. Мавжудларидан самарали фойдаланиш йўллари ишлаб чиқиш ҳам бугунги куннинг муҳим талабларидан бири бўлиб ҳисобланади.

Меҳмонхона хўжалиги бир қанча фаолият турларини бирлаштирувчи ва аҳолига хизмат қилишга қаратилган хизматларнинг муҳим қисмини ташкил қилади. Меҳмонхона хўжалиги ўз мижозларига хизматни маҳсулот сифатида тақдим этади. Шу туфайли меҳмонхона хизмати — бу махсус ўқитилган ва ишга ўргатилган хизмат қилувчи ходимларнинг мижозларга кўрсатиладиган

хизматлар тизими сифатида намоён бўлади. Мазкур хизматлар меҳмонларнинг талабларини қондиришга қаратилган фаолият ҳисобланади.

Меҳмонхона хўжалиги меҳмонларга сервис хизматини (жойлаштириш, яшаш, маиший-рўзғор техникасидан фойдаланиш, овқатлантириш ва спорт-маданий объектлардан фойдаланиш ва ҳ.к.) кўрсатадиган махсус субъект сифатида иқтисодиётнинг алоҳида соҳаси бўлиб ҳисобланади. Ушбу субъект хизматларининг нархига меҳмонларга қулайликни туғдириш билан боғлиқ бўлган минимал хизмат турлари киритилади. Меҳмонлар ўзларининг истагига қараб яна бир қанча қўшимча хизматлардан фойдаланади. Меҳмонхона ходимларининг вазифаси кўрсатиладиган асосий хизматлар билан қўшимча хизматларни ҳам сифатли тарзда кўрсатишдан ва кўпроқ маблағ ишлаб олишдан иборатдир.

Меҳмонхона хўжаликлари хоҳлаган кишига жойлаштириш билан боғлиқ бўлган хизматларни кўрсатади. Унинг ушбу фаолияти бошқа субъектлардан фарқли жиҳатини белгилайди. Меҳмонхона хизматлари хизматларнинг асосий турларидан иборат бўлиб, у вақтинча яшаш учун турар жой билан таъминлаш ва қўшимча хизматларни кўрсатишга мўлжалланган. Шу туфайли уларнинг ҳажми, сифати, хизматга бўлган талаби каби жиҳатлари барқарор эмас. Бу ҳам ушбу хизматларнинг ўзига хослигидан далолат беради.

Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг яна бир хусусияти шундаки, унда саноатдагидек йирик техника ва технологиялардан фойдаланилмайди. Бунда асосий куч хизмат қилувчи ходимлар, яъни инсон омили бўлиб ҳисобланади. Меҳмонхона хўжаликлари хизматини кўрсатиш жараёнида инсон омилининг иштирок этиши ва ҳал қилувчи ролни ўйнаши, улар кўрсатадиган хизматларнинг бир хил маромда ва сифатда бўлмаслигига олиб келади, сифатнинг ўзгарувчанлиги эса, ушбу хизматларни стандартлаштириш имкони йўқлигини кўрсатади. Булар пировардида меҳмонхона хизматларини ривожлантириш соҳасида ҳали анча муҳим муаммолар борлигидан далолат беради.

Меҳмонхоналарнинг ривожланишида туристик объектлар билан бирга, тегишли инфратузилманинг ҳам шаклланганлиги муҳим аҳамиятга эга. Бунда туристик объектга ва меҳмонхоналарга борадиган йўлнинг, у ерда коммунал хизматларнинг талаб даражасида ташкил қилинганлиги, у ерда овқатланиш ва савдо шахобчаларининг ташкил қилинганлиги кабиларни киритиш мумкин.

Меҳмонхоналарнинг ривожланишига таъсир этувчи муҳим омиллар гуруҳига туризм соҳасига давлат томонидан бериладиган эътибор ҳам катта таъсир қилади. Буларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- туризмни ривожлантиришга давлатнинг устувор вазифа сифатида қаралиши;
- мазкур соҳани тартибга солувчи меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар тизимининг яратилганлиги;
- туристларнинг ички ва ташқи ҳаракатини ташкил қиладиган турли туристик фирмаларнинг фаолият кўрсатиши;
- туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш масаласининг тўлиқ кафолатланганлиги;
- туристик соҳада кўрсатиладиган хизматларнинг маълум андозаларга жавоб бераолиш даражасининг ташкил қилинганлиги, уларга бериладиган лицензия ва сертификатларнинг мавжудлиги;
- туризмга солиқ ва божхона тизимидаги имтиёзлар ва қулайликларнинг яратилганлиги;
- туризм соҳаси учун кадрлар тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш тизимининг ташкил қилинганлиги;
- туризмни ривожлантириш ва ундаги хизматларни диверсификация қилиш ҳамда сифатини оширишга қаратилган илмий-тадқиқот ишларининг олиб борилиши кабиларни киритиш лозим.

Ушбу омилларнинг ҳаммаси туризм ва меҳмонхоналарнинг ривожланиши учун ташкилий-ҳуқуқий асос бўлиб ҳисобланади. Кўриниб турибдики, меҳмонхона хўжалиги ва туризмнинг ривожланиши бир-бири билан узвий боғлиқ бўлган субъектлар ва жараёнлардир. Уларни ривожлантиришда бир ёқлама қараб бўлмайди. Шу туфайли туризм ва меҳмонхона хўжаликларини ривожлантириш бўйича мамлакатимиз ва ҳудудлар кесимида ягона дастурнинг бўлиши мақсадга мувофиқдир. Шундай дастурлардан бири Самарқанд вилояти ҳокими томонидан тасдиқланган ва «Ўзбектуризм» миллий компанияси раиси билан келишилган. Самарқанд вилоятида туризмни янада ривожлантириш дастурини мисол келтирса бўлади.

Ушбу дастурни амалга оширишда молиялаштириш манбаларини таҳлили асосан инвестиция ва тадбиркорлар маблағлари ҳамда банк кредитлари ҳисобидан бажарилиши, бунда бевосита бюджет маблағларининг кам миқдорда эканлиги маълум бўлмоқда.

Дастурни ижроси учун маъсуллар каторида Самарқанд шаҳар ҳокимлиги, Маданият ва спорт ишлари бошқармаси, шаҳар ва туманлар ҳокимликлари турганини гувоҳи бўламиз. Бу албатта яхши, аммо бевосита "Ўзбектуризм" МК вилоят минтақавий бўлими, туристик ва транспорт хизмат кўрсатиш корхоналарига етарли даражада эътибор берилмагани маълум бўлмоқда.

«Малика Классик» Меҳмонхонаси. “Малика Классик” меҳмонхонасига биринчи марта ташриф буюрганингизда худди жозибали шарқ оламини бир бўлагига гувоҳ бўласиз... Қўйган хар бир қадамингизда Ўзига хос услубдаги дизайн, тахта ўймакорлик, дуродгорлик маҳоратини мисол сифатида қилинган ишларни кўришингиз мумкин. Меҳмонхонанинг илиқ атмосфераси узоқ муддат меҳмонлар ёдидан чиқмайди... Мижозлар ўзларини ўз уйларида каби хис қилишлари учун барча шарт-шароитлар мавжуд!

Мехмонхона хақида маълумот.“Малика Классик” Мехмонхонаси 2002-йил ўз фаолиятини бошлаган. Мехмонхона 2 та ховли, 2 қаватли бинодан иборат.. Мехмонхонада 26 та стандарт номер, ресторан, конференция зали мехмонлар ихтиёрида..

Номерлар 1 та икки кишилиқ(*Double*) ёки 2 та бир кишилиқ(*Twin*), 1 кишилиқ(*Single*), 3 кишилиқ(*Triple*) кабиларга ажралади. Номерларнинг ҳар бирида интернет (*Wi-Fi*), кондиционер, мини бар, хусусий сейф, ванна, душ, фен, ҳамда халқаро телефон хизмати йўлга қўйилган!

Номерлар қўйидагича нархланади..

Standart 1 kishilik nomer- *Single*- 50\$

Standart 2 Kishilik nomer- *Double,Twin*- 70\$

Standart 3 Kishilik nomer- *Triple*- 120\$

Ресторан

Мехмонхона ресторани 60-70 кишига мўлжалланган бўлиб нонушта, тушлик, кечки овқат берилади.. Нонушта Шветча Стол да бўлади. Буюртмага асосан Байрам, туғулган кун каби банкетлар ўтказилади.

Конференц зал

Мехмонхонанинг Конференц зали 60 кишига мўлжалланган бўлиб замонавий технологиялар билан жихозланган.

Транспорт

Мехмонхона Релепциони 24 соат мехмонлар учун хизматда бўлишади. Мехмонхона ходимлари мехмонлар учун шаҳар ва шаҳарлараро транспорт, темирйўл билетлари ва авиабилетлар бронлаш хизматларини йўлга қўйишган.

Маълумот учун контактлар

Адресс: 140100 Ўзбекистон Республикаси, Самарқанд шаҳар. Хамраёва 37 кўч.

Telefon: 8 366 237 22 29

+998 66 237 01 54

Tel/Fax 8 366 237 22 29

E-mail: malika-hotel@mail.ru

“MAUZO” MCHJ



“MAUZO” LTD

“MALIKA” MEHMONXONASI

HOTEL MALIKA

Uzbekistan, Samarkand 703008, 37 Khamraeva str., tel.:998 66 2330197

Fax: 998 66 2334349, e-mail: malika-hotel@mail.ru

**«Малика Прайм» меҳмонхонасида тақдим этиладиган хизматлар
рўйхати:**

- 1. Қабул қилиш хизмати (сутка давомида қабул қилиш имконияти)**
- 2. Юкларни белгиланган жойга элтиб бериш хизмати (машинадан хонага ва хонадан машинага). Сутка давомида: мижоз хохишига кўра.**
- 3. Эрталаб уйқудан уйғотиш қўйиш (мижоз хохишига кўра)**
- 4. Хона йиғиштирувчиси(горничний) томонидан хонани йиғиштириш (ҳар куни)**
- 5. Кроватларни йиғиштириш.**
- 6. Ётиш учун мўлжалланган чойшабларни алмаштириш: ҳар уч кунда бир марта.**
- 7. Сочикларни алмаштириш: ҳар куни.**
- 8. Кирларни ювиш ва дазмоллаш: сутка давомида ижро этиш.**
- 9. Дазмоллаш: дазмолни ва дазмоллаш ускунасини тақдим этиш.**
- 10. Почта ва телеграф хизматлари.**

- 11. Меҳмонларга корреспонденция тақдим этиш.*
- 12. Юкларни сақлаш.*
- 13. Такси чақиртириш.*
- 14. Турли хил транспорт воситаларига чипталарни бронлаш.*
- 15. Театрларга, спорт ва бошқа томоша тадбирларига чипталарни бронлаш.*
- 16. Туристик хизматлар:*
 - туристик ахборотларни тақдим этиш;*
 - экскурсиялар, гид-таржимонлик хизматлари, инструктор-кузатувчилик хизматлари.*
- 17. Тиббий хизматлар:*
 - тез ёрдам чақиртириш;*
 - аптечкалардан фойдаланиш;*
- 18. Қайнаган сув, минерал сув, игна, ип, идиш товоқларни тақдим этиш.*
- 19. Шаҳарлараро, халқаро сўзлашув, интернет хизматларини тақдим этиш.*
- 20. Ишга доир музокаралар ўтказиш учун хоналарни тақдим этиш*
- 21. Кийимларни майда таъмирлаш хизмати.*
- 22. Пойабзалларни тозалаш хизмати*
- 23. Маъмурият сейфида турли қимматбаҳо буюмлар ва пулларни сақлаш хизмати.*
- 24. Меҳмон хонасида ҳам персонал сейфдан фойдаланиш имконияти.*
- 25. Интернет хизмати (Wi-Fi)*

26. Автомашиналар сақлаш учун махсус қўриқланадиган жойнинг мавжудлиги.

3.Боб. Меҳмонхона хизматлари самарадорлигини баҳолаш хусусиятлари

3.1. Меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларни баҳолаш

Иқтисодиётнинг бошқа тармоқлари сингари туризм ва меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматлар самарадорлигини ошириш ҳам нафақат иқтисодий, балки муҳим ижтимоий аҳамиятга ҳам эга. Зеро, мазкур соҳалардаги тадбиркорликнинг мувоффақияти бевосита ундаги самарадорликнинг даражасига боғлиқ. Аммо туризм соҳасининг асосий тармоқларидан бири бўлган меҳмонхона хўжаликларида самарадорлик масаласи етарли даражада тадқиқ қилинган эмас. Шу туфайли ушбу масалани тадқиқ қилиш бугунги кунда ҳаётий заруратга айланди. Ҳар қандай мавзунини, категория ва тушунчаларни тадқиқ қилиш унинг назарий масалаларини ўрганишдан бошланади.

Шуни қайд этиш керакки, мамлакатимиз ва хорижий олимларнинг туризм ва меҳмонхона хўжаликларида оид адабиётларида самарадорлик тушунчаси, унинг назарий масалалари ва амалий ечимлари деярли кам ёритилган. Ҳатто В.С.Боголюбов ва В.П.Орловскаяларнинг "Туризм иқтисодиёти"¹ номли ўқув қўлланмасида, муаллифлар жамоаси томонидан тайёрланган ҳамда И.А.Рябова, Ю.В.Забаев, Е.Д.Драчевалар таҳриридаги "Туризм иқтисодиёти ва уни ташкил қилиш: халқаро туризм"², номли ўқув қўлланмада ҳам, Ю.Ф.Волковнинг "Меҳмонхона ва туристик бизнес"³ номли ўқув қўлланмасида ҳам, Т.П.Елисеева, М.Д.Молев, Н.Г.Турегуловларнинг

¹ Боголюбов В.С. Экономика туризма: учеб. пособие / В.С. Боголюбов, В.П.Орловская. - 3-е изд. - М.: Издательский центр "Академия", 2008. - 192 с.

² Экономика и организация туризма: международный туризм. Учебное пособие / Под редакций И.А.Рябовой, Ю.В.Забаева, Е.Д.Драчевой. - 4 изд., испр. И доп.. -М.: КНОРУС, 2010. - 568 с.

³ Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес.- Роистов-на-Дону, Феникс, 2009. - 637 с.

"Корхона фаолиятининг иқтисодиёти ва таҳлили"⁴ ўқув қўлланмаси каби махсус асарларда ҳам самарадорликка оид масалалар қараб чиқилмаган. Мазкур масалага мамлакатимиз олимларидан М.Қ.Пардаев, Р.Атабаев, А.Н.Холикулов⁵, И.С.Тухлиев, У.Матякубов⁶ кабилар қисман тўхталиб, самарадорлик тушунчаси ва уларни ифодаловчи кўрсаткичлар хусусида ўзларининг қарашларини ифода этганлар.

Юқорида келтирилган адабиётларда ҳам асосан туризм соҳасида самарадорликни ифодалаш учун кўрсаткичлар тизими келтирилган. Аммо туризмнинг ўзига хос бўлган самарадорлик тушунчасининг таърифи берилмаган. Шу туфайли бу борадаги ўз қарашларимизни ифода этишни мақсадга мувофиқ, деб топдик.⁷ Туризм соҳаси самарадорлиги дейилганда, мазкур соҳага жалб қилинган барча ресурслар, инвестиция ва харажатларнинг маълум вақт мобайнида эришилган натижавийлиги тушунилади. Чунки, бозор муносабатлари ва тадбиркорлик тамойиллари ҳар бир қилинган харажатнинг ёки инвестициянинг қайтими таъминланган бўлиши лозимлигини тақозо қилади. Ҳар бир туристик фирма бошқа хўжалик юритувчи субъектлар, сингари ўз фаолияти давомида бир қанча моддий, молиявий ва меҳнат ресурсларидан фойдаланади. Уларнинг ҳам ҳар бири тегишли самара бериши лозим. Шу жиҳатдан қарайдиган бўлсак, туризм соҳасида самарадорликни ифодалаш учун кўрсаткичлар тизимидан фойдаланиш мақсадга мувофиқ.

М.Қ.Пардаев раҳбарлигидаги бир гуруҳ олимлар томонидан тайёрланган қўлланмада самарадорлик кўрсаткичларини иқтисодий мазмуни бўйича икки гуруҳга бўлишни тавсия қиладилар. Буларга қуйидагиларни тавсия қилинади: натижавийлик билан боғлиқ кўрсаткичлар; рентабеллик билан ифодаловчи

⁴ Мазкур қўлланма туризм ва меҳмонхона соҳасига бағишланган.

⁵ Пардаев МД, Атабаев Р. Туризм асослари.. Самарканд. СамИСИ, 2006.- 76 бет., Пардаев МД. ва бошқалар. Турфирмалар молиявий хўжалик фаолияти таҳлили. Маърузалар курси. Самарканд, СамИСИ, 2011.-216 б.

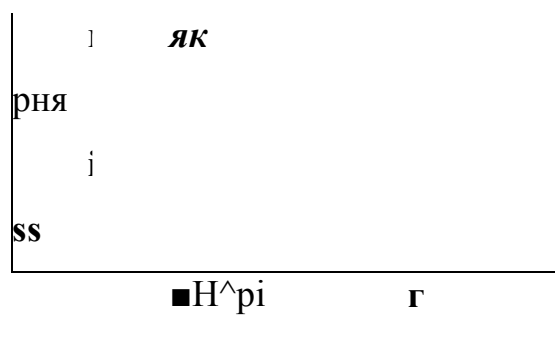
⁶ Пардаев МД., Матякубов У.Р. Туристтик фирмалар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар, уларни аниқлаш ва таҳлил қилиш йуллари. 7-боб. // Ёшларанг: Ўзбекистонда туризм бозорини ривожлантиришнинг ижтимоий-иқтисодий муаммолари. Монография. /И.С.Тухлиев умумий таҳрири остида. - Т.: Иқтисодиёт, 2012. - 304 б.

⁷ Пардаев МД. ва бошқалар. Турфирмалар молиявий хўжалик фаолияти таҳлили. Маърузалар курси. Самарканд, СамИСИ, 2011.- 144-бет.

кўрсаткичлар⁸. Ушбу чизмани бевосита меҳмонхона хўжаликлари самарадорлигини баҳолашда ҳам қўллаш мумкин (3.12-расм).

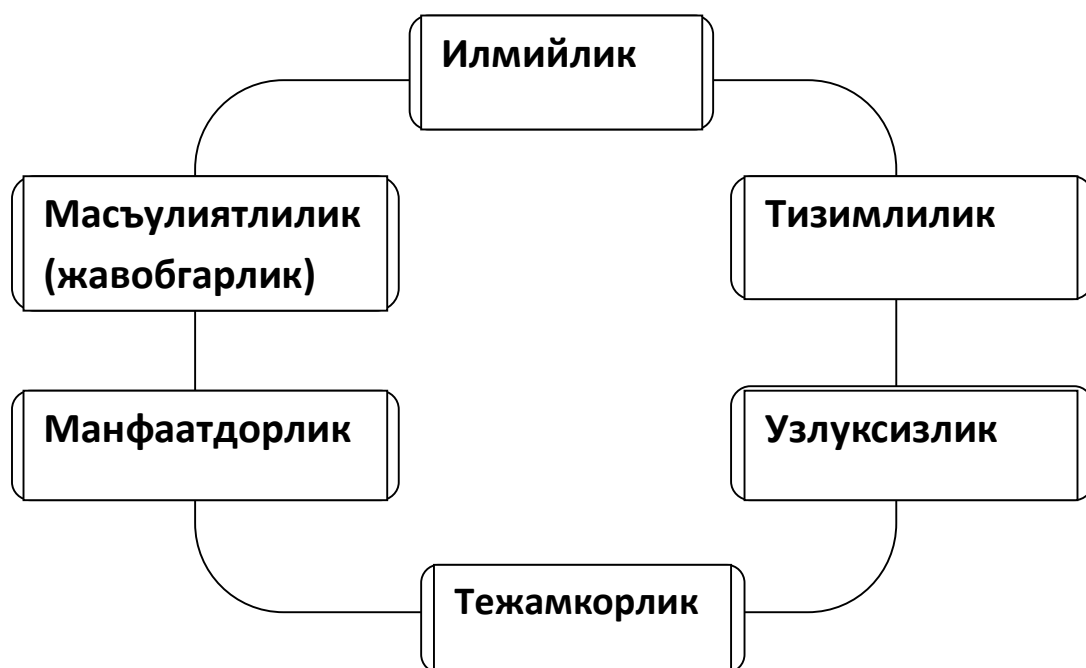
⁸ Пардаев МД. ва бошқалар. Турфирмалар молиявий хўжалик фаолияти таҳдили. Маърузалар курси. Самарканд, СамИСИ, 2011.- 144-бет.

Меҳмонхона хўжаликларида \ самарадорлик кўрсаткичлари



Натижавийлик билан боғлиқ курсаткичлар

Рентабеллик билан боғлиқ курсаткичлар



3.12-расм. Меҳмонхона хўжаликларида самарадорлик курсаткичларининг гурухланиши

Биз юқорида келтирилган муаллифларнинг турфирмаларнинг натижавийлиги билан боғлиқ кўрсаткичларга бевосита туристик хизматлардан тушган соф тушум билан боғлиқ кўрсаткичлар инобатга олинади, деган фикрига қўшиламиз ва уни бевосита меҳмонхона хўжаликларига ҳам қўллаш мумкин. Самарадорлик кўрсаткичларини аниқлаганда суратида албатта соф тушум иштирок этади. Махражида эса, қайси ресурс ёки харажатнинг самарадорлиги аниқланиш керак бўлса, ўша кўрсаткичнинг ҳажми олинади.

Худди шундай меҳмонхона хўжаликларининг рентабеллигини ифодаловчи кўрсаткичларни аниқлаш бўйича ҳам М.Қ.Пардаев раҳбарлигидаги олимлар фикрларига тулиқ қўшиламиз. Мазкур соҳада қайси

ресурс ёки харажатнинг рентабеллигини аниклашдан қатъи назар, суратида фақат соф фойда иштирок этади. Маҳражида эса, мос равишда турли кўрсаткичлар бўлиши мумкин. Масалан, меҳмонхона хўжалиги ресурслари ёки харажатлари рентабеллигини аниқламоқчи бўлсак, уларнинг маълум ҳисобот давридаги ҳажми каби кўрсаткичлари олинади. Меҳмонхона хўжаликларида ҳам рентабеллик кўрсаткичлари самарадорликни ифодаловчи асосий ҳал килувчи кўрсаткичлардан бири бўлиб ҳисобланади. Чунки, ушбу кўрсаткичлар харажатлар ва ресурсларнинг самарали қайтимини ифода этади. Бу кўрсаткич ҳозирги тез ривожланаётган ва рақобат муҳити шакллланган паллада муҳим аҳамиятга эга.

Юқорида номи зикр этилган адабиётларда ҳар бир гуруҳ кўрсаткичларини алоҳида кўрсаткичлар бўйича кўриб чиқиш мумкинлиги қайд этилган ва туризм самарадорлигини ифодалаш учун кўрсаткичлар тизими келтирилган⁹. Булар таркибига қуйидагилар киритилган:

- турфирмалар меҳнат унумдорлиги;
- турфирмалар харажатлари самарадорлиги;
- турфирмалар активлари самарадорлиги;
- турфирмалар ўз маблағлари самарадорлиги;
- турфирмалар асосий воситалари самарадорлиги¹⁰.

Ушбу кўрсаткичлар тизимини меҳмонхона хўжаликларига мослаштирадиган бўлса, мазкур соҳага жалб қилинган моддий ресурсларнинг бир қисми, яъни айланма маблағлар ва номоддий ресурслар самарадорлигини ҳам инобатга олиш лозим. У ҳолда меҳмонхона хўжаликлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар тизими кенгайиши мумкин. Чунки, меҳмонхона хўжаликларида активлар ва ресурслар самарадорлигидан биттасини, яъни активлар самарадорлигини олиш мақсадга мувофиқ. Агар барча ресурслар олинadиган бўлса, моддий ресурслар билан бирга меҳнат

⁹ Пардаев М.Д. ва бошқалар. Турфирмалар молиявий хужалик фаолияти таҳлили. Маърузалар курси. Самарканд, СамИСИ, 2011.- 144-145-бетлар.
¹⁰ Пардаев М.К. ва бошқалар. Турфирмалар молиявий хужалик фаолияти таҳлили. Маърузалар курси. Самарканд, СамИСИ, 2011.- 144-145-бетлар.

ресурслари бир хил ўлчамда ҳисоботларда кўрсатилмайди. Уларни маълум ҳисоб-китоблар натижасида тенглаштириб қўйиш ҳамisha ҳам аниқ ҳолатни ифода этмаслиги мумкин. Аммо таъкидланганидек, ҳозирги пайтда меҳмонхона хўжаликлари самарадорлигини таъминлашда номоддий активлар ва айланма маблағлар ҳам муҳим роль ўйнамокда. Булардан ташқари инвестициялар самарадорлиги ҳам муҳим аҳамият касб этмокда. Шу туфайли ушбу кўрсаткичлар тизимиға қуйидагиларни ҳам қўшимча равишда киритиш тавсия қилинади¹¹:

- меҳмонхона хўжаликларида номоддий активлар самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликларининг умумий инвестициялари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликларида айланма маблағлар самарадорлиги.

Шундай қилиб, юқоридаги кўрсаткичлар тизимида 6 та кўрсаткич мавжуд эди. Уларни меҳмонхона хўжаликлариға мослаштириш жараёнида биттаға камайиши ва уларға яна учта кўрсаткич қўшилиб, жами 8 та кўрсаткични ташкил қилиш мумкинлиги асосланмокда. Ушбу кўрсаткичлар тизими қуйидагилардан иборат:

- меҳмонхона хўжаликлари харажатлари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликларининг умумий инвестициялари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари активлари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари асосий воситалари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари номоддий активлар самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари айланма маблағлар самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари меҳнат унумдорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари ўз маблағлари самарадорлиги.

Энг муҳими, ҳозирги пайтда барча кўрсаткичлар амалий маълумотлар асосида аниқланадиган, меҳмонхона хўжаликлари фаолиятини таҳлил қилганда ўрганадиган ва самарадорликни оширишға қаратилган бошқарув

¹¹ Пардаев МД. ва бошқалар. Турфирмалар молиявий хўжалик фаолияти таҳдили. Маърузалар курси. Самарканд, СамИСИ, 2011.- 144-бет.

қарорларини қабул қилишда фойдаланиладиган бўлиши лозим. Шу туфайли юқорида келтирилган барча кўрсаткичларнинг аниқланиш йўллари ишлаб чиқиш ва уларни амалиётда кенг фойдаланиш учун тегишли тадбирларни белгилаб бериш лозимдир. Шу мақсаддан келиб чиқиб, мазкур кўрсаткичларни меҳмонхона хўжаликларига мос ҳолда аниқлаш йўллари ишлаб чиқилган. Ушбу кўрсаткичлар тизими ва уларни аниқланиш йўллари қуйидаги жадвалда келтирилган (3.1-жадвал).

3.1-жадвал

Меҳмонхона хўжаликларида самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар:

Меҳмонхоналар номи	Соф тушум млн. сум	Ўртача ходимлар сони, киши	Меҳнат унумдорлиги, млн. сум
1.Шохрух	445,3	42	10,60
2.Замондош	752,5	57	13,20
3. меҳмоннавоз	324,6	37	8,77
4. Регистон	457,2	43	10,63
5. Шердор	689,7	53	13,01
6. Улуғбек	854,4	64	13,35
7 .Турон	975,2	73	13,93
8 .Ёшлик	235,4	32	7,36
9.Кутамиз	225,1	36	6,25
10. Чарағон	558,4	48	11,63
Жами	5517,8	485	11,38

**натижавийлик билан боглик курсаткичлар тизими ва уларни аниқлаш
иуллари**

Т/р	Курсаткичнинг номи	Хисоблаш йуллари
1.	Мехмонхона хужаликлари харажатлари самарадорлиги (Сх)	<i>Q—мехмонхона хужаликларида хизматларни сотишдан соф тушум; Ха — мехмонхона хужаликлари нинг умумий харажатлари.</i>
2.	Мехмонхона хужаликларининг умумий инвестициялари самарадорлиги (Син)	<i>Ин —инвестицияларнинг умумий Хажми.</i>
3.	Мехмонхона хужаликлари активлари . самарадорлиги (Сак)	<i>Ак — активларнинг уртачи йиллик киймати</i>
4.	Турфирмалар асосий воситалари самарадорлиги (Сав)	<i>Ав - асосий воситаларнинг уртачи йиллик киймати .</i>
5.	Мехмонхона хужаликларида номоддий активлар самарадорлиги (Сна)	<i>На - номоддий активларнинг уртача йиллик киймати .</i>
6.	Мехмонхона хужаликларида айланма маблаглар самарадорлиги (Сам)	<i>Айм- айланма маблагларнинг уртача йиллик киймати .</i>
7.	Мехмонхона хужаликларида меҳнат унумдорлиги (самарадорлиги) (Сме)	<i>Ме - мехмонхона хужаликларида банд ходимларнинг уртача йиллик сони.</i>

8. Мехмонхона

хужаликлари

уз маблаглари

самарадорлиги

Ум—уз маблагларининг уртачи йиллик

киймати.

Мехмонхона хужаликлари самарадорлигини ифодаловчи курсаткичлар тизимига мазкур жадвал маълумотлари буйича хулоса қилинадиган бўлса, саккизта курсаткич қиради. Курсаткичлар тизимининг афзаллиги шундаки, уларнинг барчаси биргаликда қараладиган бўлса, таҳлил қилинаётган категория ёки жараёнларининг ҳамма жиҳатларини ҳар томонлама узида қамраб олади ва унинг мазмунини тулиқ ифода этади. Мазкур ҳолатда ҳам мехмонхона хужаликлари фаолияти самарадорлигининг таърифидан келиб чиқиладиган бўлса, унинг мазмунини тулиқ қамраб олган. Чунки мазкур соҳа фаолиятига нима жалб қилинган бўлса, ҳаммасининг самарадорлиги мавжуд.

Мехмонхона хужаликлари самарадорлигини ифодаловчи барча курсаткичларнинг суръатида, мехмонхона хужаликлари томонидан қўрилган хизматларни сотишдан соф тушум иштирок этмоқда. Маҳражида эса, қайси категория ёки ресурсининг (харажатнинг) самарадорлигини аниқдаш лозим бўлса, ушанинг уртача миқдори ёки шу даврдаги тулиқ ҳажми иштирок этмоқда. Агарда мехмонхона хужаликлари фаолиятида иштирок этадиган ресурслар ва харажатлар бир хил моҳиятга ва улчамга эга бўлганда эди маҳражида ҳам битта курсаткични олиш мумкин эди. Аммо уларнинг мазмуни, йўналиши ва улчами турли бўлганлиги учун курсаткичлар тизмидан фойдаланишга тўғри келади.

Аниқданадиган ҳар бир курсаткич мехмонхона хужаликлари амалиётда қўлланилиши лозим." Аммо ҳозирги пайтда мехмонхона хужаликлари фаолиятини бошқаришда улардан деярли фойдаланилмаяпти. Натижада қўпгина мехмонхона хужаликлари гуё яхши фаолият олиб борадиган бўлгани

билан молиявий ахволи танг ҳолатда эканлигига гувоҳ буламиз Буларнинг ҳаммаси таҳдилнинг утказилмаётганлигидан, молиявий-хужалик фаолиятига уз вақтида ташхис қўя олмаётганлигидан далолатдир. Шу туфайли биз тавсия қилган курсаткичлар асосида меҳмонхона хужаликлари самарадорлигини муттасил равишда таҳлил қилиб бориш мақсадга мувофиқ.

Меҳмонхона хужаликларида самарадорликни ифодаловчи курсаткичлардан иккинчи гуруҳи хизматлар рентабеллиги билан боғлиқ курсаткичлардир. Мазкур курсаткич меҳмонхона хужаликлари фаолиятининг фойдалилигини ифодалайди. Мазкур хужалик юритувчи субъектлар рентабеллигининг шаклланишида ҳам бир канча ресурслар ва бошқа унсурлар иштирок этади.

3. 2. Меҳнат хавфсизлиги тадбирларини яратиш ва уларнинг ижтимоий иқтисодий самарадорлиги

Ҳаёт фаолияти хавфсизлигида меҳнат муҳофазаси, қонунда кўрсатилганидек:

- меҳнат муҳофазаси иш жараёнида инсоннинг меҳнат қобилиятини, соғлиги ва хавфсизлигини таъминлаш учун йўналтирилган қонунлар мажмуаси, социал-иқтисодий, ташкилий, техник, гигиеник, профилактик тадбирларни ўз ичига қамраб олар экан, демак барча жабҳаларда фуқароларнинг меҳнат қилиш шароити талаб даражасида яратилиши лозим.

Ҳаёт фаолияти хавфсизлиги фанининг методологик асосининг яна бир томони, бу меҳнат шароитини, технологик жараённи, ажралиб чиқадиган захарли моддаларни ва фойдаланиш вақтида пайдо бўладиган хавфли вазиятларни мунтазам равишда илмий таҳлил қилиб боришдир. Чунки, фақат таҳлил асосида ишлаб чиқаришдаги хавфли жойлар, содир бўлиши мумкин бўлган хавфли вазиятлар аниқланади, уларнинг олдини олиш ва бартараф этиш чоралари ишлаб чиқилади. Бу масалаларнинг барчаси ўзаро боғланган, келажак режаларни ҳисобга олган ҳолда кўрилиб борилиши лозим.

Ишлаб чиқаришда, ташкилотларда ҳар бир раҳбар ва муҳандиснинг Ўзбекистон Республикаси «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Қонунига амал қилиш, ишлаб чиқариш хавфсизлиги масалаларини иш фаолиятида тўғри ҳал этиши, унинг шу соҳадаги билим ва малакасига боғлиқ. Ҳаёт фаолияти хавфсизлиги билан бир қаторда унинг таркибий қисми бўлган меҳнатни техника хавфсизлиги ҳамда ёнғиннинг олдини олиш масалалари ҳозирги вақтда энг долзарб масалалардан ҳисобланади.

Бу борада, ялпи сафарбарлик билан ташкилотларда меҳнат хавфсизлигига доир барча қарор ва ҳужжатларни таҳлил қилиш, келгусида меҳнат хавфсизлиги даражасини кўтариш, иш юритишда техника хавфсизлиги машғулотларини ўтказиш, меҳнат муҳофазаси ишларини ташкил этиш, ўқув юртлари ўқитувчилари, талабалари, хизматчи ва ишчилари ўртасида шикастланишнинг олдини олиш ҳамда давлат стандарти масалалари талабларига риоя этиш мақсадида «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Қонуннинг қабул қилинганлиги мақсадга мувофиқ бўлиб, бу соҳадаги барча чора-тадбирлар айнан қонун асосида талаб этилади.

Агар биз «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Қонунни мазмун жиҳатидан кўриб чиқсак, унда унинг ўз таркибида жамоа шартномаси, меҳнат интизоми, аёллар ва болалар меҳнати, ижтимоий ҳимоя ҳамда бошқа масалаларни мужассамлаштирилганлигининг гувоҳи бўламиз.

«Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Қонун асосида ишлаб чиқаришдаги инсон соғлиги учун зарарли бўлган омилларни бартараф қилиш, бахтсиз ҳодисаларнинг олдини олиш ва иш жойларининг санитария – гигиеник жиҳатдан қониқарли ҳолатда бўлиши учун барча зарур чора – тадбирларни кўриш масъулияти маъмурият зиммасига юклатилганлиги кўрсатиб ўтилган. Касбий зарарликлар мавжуд бўлган ҳудудларда меҳнат қиладиган ишчилар учун қисқартилган иш куни, қўшимча дам олиш кунлари жорий этилиши, зарарли иш жойларида ишлаганларга, яъни жуда иссиқ ҳароратли, совуқ, зах ва соғлиқ учун зарарли шароитда меҳнат қиладиганлар

учун махсус устама ҳақ ҳамда ҳимоя кийимлари берилиши кўзда тутилади. Касбий касалликларнинг олдини олиш, ишчиларнинг соғлигини мустаҳкамлаш мақсадида уларни ўрнатилган тартиби жорий этилган.

Корхоналарда ишчи ва хизматчилар ишининг хавфсизлик даражаси, шунингдек, хизмат малакаси ишчининг стажи, лавозимидан қатъий назар ишга қабул қилинганда белгиланган муддатларда техника хавфсизлиги бўйича йўриқномалар билан таништирилиши шарт. Йўриқлантирув икки: кириш ва иш жойидаги турлардан ташкил топади.

Кириш йўриқлантируви техника хавфсизлиги, ёнгин хавфсизлиги ва тиббиёт хизмат ходимлари томонидан ўтказилади. Унда янги ишга кираётган ишчини мазкур корхонанинг ички тартиб-қоидалари, шу жараённинг ўзига хос зарарли хусусиятлари, техника хавфсизлиги меъёрларини бажариш мажбурияти, шахсий ҳимоя воситаларидан фойдаланиш ва бахтсиз ҳодиса рўй берганда биринчи ёрдам кўрсатиш усуллари билан таништирилади.

Иш жойидаги йўриқлантирув цех бошлиғи ёки навбатчи бошлиқ иштирокида уста ёки сардор томонидан ўтказилади. Бунда ишчи бажарадиган вазифаси, иш жойи техника хавфсизлиги йўриғи билан танишади. Йўриқлантирувдан ўтган ишчи 10 кун ичида тажрибали ишчи назоратида иш ўрганади. Ишлаш билими комиссия томонидан қониқарли деб баҳоланган ишчи мустақил ишга қўйилади. Ўтказилган барча йўриқлантирув махсус журнал ва ишчининг шахсий варақасига ёзиб қўйилади.

Корхонадаги барча ишчилар учун олти ойда камида бир маротаба иш жойидаги йўриқлантирув қайтариб турилади. Технологик жараён ўзгарганда, корхонага янги машина ва агрегатлар ўрнатилганда, цехда заҳарланиш ва бахтсиз ҳодисалар туфайли шикастланувчилар кўпайса, унда режадан ташқари йўриқлантирув ўтказилади.

Ўта хавфли ишларда ишлайдиган ишчилар хавфсиз ишлаш усуллари бўйича махсус ўқитилади. Буларга босим остида ишлайдиган идиш ва аппаратлар, газда ишлайдиган машина ва аппаратлар, компрессорлар, электр

ускуналарда ишлайдиган лифтлар, электр транспорти ҳайдовчилари, газ ҳамда электр пайвандчилар ва шунга ўхшаш касбларда ишлайдиган ишчилар киради. Бундай ишларга ишчиларни қўйишдан олдин уларнинг билими синаб қўрилади ва уларга «наряд рухсати» берилади. Унда ишни бошлаш ва тугатиш вақти, ишни бошлашдан олдин тайёргарлик кўриш тадбирлари ёзиб қўйилган бўлади.

Наряд рухсатлар бош муҳандис, бош механик, бош энергетиклар томонидан берилади. Улар хавфсизлик техникаси бўйича аттестациядан ўтган бўлиб, хавфли ишлар бўйича жавобгар ҳисобланадилар ва корхона директори томонидан тайинланади.

Саноат корхоналарига меҳнатни муҳофаза қилиш масалалари бўйича ўқитиш ва тарғибот қилиш мақсадида техника хавфсизлиги хоналари ташкил этилади. Унда техника хавфсизлигига оид қўлланмалар, махсус адабиётлар, замонавий шахсий ҳимояланиш воситалари бўлиши зарур. Бундай хоналар умумий йўриқлантирув ўтказишда фойдаланилади.

Ишлаб чиқариш корхоналарида Меҳнат Кодекси ва меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисидаги меъёрларни бузишда айбланган раҳбар шахслар маъмурий моддий ва жиноий жавобгарликка тортилади. Маъмурий жавобгарлик – ходимга ҳайфсан бериш, ишдан четлаштириш, ўртача ойлик иш ҳақининг йигирма фоизидан ортиқ бўлмаган миқдорда жарима солиш ва меҳнат шартномасини бекор қилишдан иборат. Моддий жавобгарлик эса «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Қонунни бузган шахсларни назорат ташкилотлари томонидан белгиланган миқдорда жарима тўлашга ёки келтирилган моддий зарарни қоплашга мажбур қилишдан иборат. «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Қонунни бузиш бахтсизлик ёки ўлимга сабаб бўлса, айбдор шахслар белгиланган тартибда жиноий жавобгарликка тортилади.

Ишлаб чиқаришда соғлом ва хавфсиз меҳнат қилиш шароитини яратишда, меҳнат қонуни, кодекси, Низомидан бошқа Меҳнат хавфсизлиги

стандартлар тизими катта рол ўйнайди. Улардаги қўйилган вазифани бажаришда ва нормадаги шароитни таъминлашда меҳнат муҳофазасини бошқариш тизими – системаси (ММБТ) инобатга олинади. ММБТ фаолиятига меҳнатни муҳофаза қилиш борасидаги ишларни режалаштириш, амалга ошириш, баҳолаш, ишларни барқарорлаштириши киради. Шунингдек, меҳнатни муҳофаза қилиш бўйича ташвиқот олиб бориш, хавфсизлик талабига биноан ўқитиш, ишлаб чиқариш унумдорлигини ошириш, ускуналар, жараёнлар, бино ва қурилмалар хавфсизлигини таъминлаш, санитария –гигиеник меҳнат шароитини яхшилаш, ишчиларни шахсий муҳофаза воситалари ва меҳнатни нормадаги режими, дам олиш билан таъминлаш, санитария-маиший хизмат, мутахассисларни касби бўйича танлаш каби вазифалар тизимнинг таркиби ҳисобланади.

Тизимни бошқариш услуби асосини меҳнат қонунчилиги ҳужжатлари, давлат ва касаба уюшмаси қарори, йўлланма ва фармонлари, техникавий норма – ҳужжатлар ташкил этади. Саноат корхоналарида меҳнатни муҳофаза қилишни бошқариш тизими учун 1980 йил 10 июлда тасдиқланган 480-сонли буйруқ ва тармоқ касаба уюшмаси марказий қўмитаси билан келишилган, 1984 йил 14 ноябрдан кучга кирган Низом эътиборга олинади.

Ишлаб чиқариш корхоналарида хавфсиз ва соғлом меҳнат шароитини таъминлашда хавфсизлик техникаси, санитария-гигиена ва ёнғин хавфсизлигига боғлиқ қоида, норма, йўриқномалар катта аҳамиятга эга. Улар умумий, тармоқ ва оралик турларига бўлинади.

Умумий норма қоидаларига «Қурилиш норма ва қоидалари» (СНиП), «Саноат корхоналарини лойиҳалаш санитар нормалари» СН–245-71, «Нурланиш хавфсизлиги қоидалари» (НРБ-78), «Электротехник мосламалар тузилиши қоидалари» (ПУЭ), «Портлашдан ҳимояланган электр ускуналарни танлаш қоидалари» (ПИБРЭ), босим остида қўлланадиган идишларнинг тузилиши ва хавфсизлиги қоидалари ва бошқалар мисол бўлади.

Вазирлик, илмий текшириш, лойиҳалаш институтлари ўзаро ҳамкорликда тармоқ қоида ва нормаларини ишлаб чиқиб, тасдиқлаб, уларни бир ёки бир неча тармоқ корхоналарида қўллаш учун тавсия этадилар. Оралиқ қоида ва нормалари корхоналарда заруриятга қараб бажариладиган иш ва жараёнлар учун хавфсизликни таъминлаш мақсадида тавсия этилади.

Меҳнатни муҳофаза қилиш талабларини ташвиқот қилиш, амалга ошириш, режалаштириш учун ҳужжатлар тайёрлашда 1974 йил 1 июлдан амалда бўлган меҳнат хавфсизлиги стандартлар системаси (МХСС) дан фойдаланилади.

МХСС беш турга бўлинган, масалан:

1) Ташкилий – услубий стандартлар – ГОСТ 0.001-82, ГОСТ 12.0.002-74, ГОСТ 12.0003 -74, ГОСТ 12.004-79.

2) Ишлаб чиқаришдаги зарарли, хавфли бирликларга талаб ва нормалари стандартлари – ГОСТ 12.0.003-74

3) Ишлаб чиқариш ускуналарига хавфсизлик талаблари стандартлари – ГОСТ 12.2.003-74

4) Ишлаб чиқариш жараёнлари хавфсизлиги талаблари стандартлари – ГОСТ 12.3.003 -74.

5) Ишчиларнинг ҳимоя воситаларига бўлган талаблари 1973 йилдан эътиборан 300 дан зиёд стандартлар тасдиқланиб, ишлаб чиқаришга жорий этилди.

Ҳозирги замон фан-техника тараққиёти, ишлаб чиқаришга янгидан-янги технология ва машина-ускуналарнинг жорий этилиши ишлаб чиқаришда ишлаётган ҳар бир ходимдан юқори малакани эгаллашни, техника қонунларини яхши тушунишни ва унга амал қилишни талаб қилмоқда. Ҳозирги вақтда ишчилар хавфсизлигини таъминлаш мақсадида кўплаб қоида, норма, инструкциялар ишлаб чиқилган бўлишига қарамай, саноат корхоналарида бахтсиз ҳодисаларнинг бутунлай йўқолиб кетишини таъминлайдиган ва тартибга соладиган шароит мавжуд эмас.

Корхоналарнинг хилма-хиллигини ҳисобга олиб ўзи учун мос келадиган меҳнатни муҳофаза қилиш ва меҳнат хавфсизлигини таъминлашга қаратилган инструкциялар тизими ГОСТ 12.0.004-79 (МХСС) ташкил қилинган.

Бу тизимлар ишчиларнинг хавфсизлигини таъминловчи иш ускуналарини ўргатиш билан ишчининг меҳнат хавфсизлигини сақлаш чора-тадбирларини ҳам ўз ичига олади.

Меҳнат хавфсизлиги тадбирларини яратиш ва уларнинг ижтимоий иқтисодий самарадорлиги муҳим ҳисобланади.

Касаба уюшмаси низомига асосан корхона касаба уюшма қўмитаси воситачилигида ҳар йили маъмурият билан ишчи – хизматчилар ўртасида ўзаро меҳнат муносабатлари тўғрисида жамоа битими тузилади. Бу битимда ишчи ва хизматчиларнинг меҳнат қилиши, маданий ва маиший дам олиш тадбирлари ҳақида келишиб олинади.

Тузиладиган битимда меҳнатни муҳофаза қилиш чора – тадбирлари, меҳнат шароитини яхшилаш масалалари ҳам эътиборга олинади ва бу масалалар маълум тартибга келтирилиб, меҳнатни муҳофаза қилишнинг номенклатура чора – тадбирлари сифатида битимга қўшиб қўйилади.

Номенклатура чора – тадбирлари режасини касаба уюшма қўмиталари билан келишилган ҳолда корхона маъмурияти тузади. Унда ушбу корхонада ҳозирги меҳнат шароити, касб касалликлари ва саноат корхонасида инсон организмга таъсир қилувчи зарарли омилларнинг мавжудлиги асос қилиб олинади. Бу режа касаба уюшмаси билан келишилгандан кейин ишчиларнинг умумий мажлисида муҳокама қилинади.

Номенклатура чора – тадбирларига асосан бажарилиши зарур бўлган, иш шароитини яхшилашга олиб келадиган чора – тадбирлар киритилиб, уларни шартли равишда қўйидаги уч гуруҳга бўлиб, қараб чиқиш мумкин.

1. Бахтсиз ҳодисаларнинг олдини олишга қаратилган чора – тадбирлар. Бунга қўшимча ҳимояловчи ва муҳофаза қилувчи тўсиқ туркумларини

ўрнатиш, тасдиқлаш, муҳофаза қилишнинг автоматик туркумларини қўллаш, олисдан туриб бошқариладиган асбоблар жорий қилиш, огоҳлантириш тизимлари, жараёни механизациялаш усуллари ва бошқалар киради.

2. Саноат корхоналарида касб касалликларини камайтирадиган чора – тадбирлар. Бунга ишчиларга ҳар хил зарарли таъсир кўрсатувчи моддалардан муҳофаза қилувчи қурилмалар ва мосламалар тайёрлаш ёки сотиб олиш, ҳаво алмаштиргич ва кондиционер тизимларини ўрнатиш, эски турларини қайта жиҳозлаш, умумий ҳаво алмаштириш усуллари ўрнига моддалар ажратадиган жойни тўсиқлаш, аспирация усули, мукаммаллаштирилган машиналардан фойдаланиш, ҳаво ҳолатини, таркибини кузатадиган асбоблар ўрнатиш ва бошқалар мисол бўлади.

3. Иш шароитини умумий яхшилашга қаратилган чора – тадбирлар. Бунга рационал ёритиш, санитария – маиший хизмат кўрсатиш хоналари ҳолатини яхшилаш, махсус кийим – бош ва оёқ кийимлари билан вақтида сифатли таъминлаш, меҳнатни муҳофаза қилиш хоналари, бурчаклари ва кўргазмаларини ташкил қилиш ва бошқалар киради.

Корхоналарда технологик жараёнлар тақозо қилган чора – тадбирлар меҳнат шароитини яхшилашга боғлиқ бўлишидан қатъи назар номенклатура чора – тадбирларига киритилмайди. Номенклатура чора – тадбирлари иш битимига киритилганлиги ва ишчиларнинг умумий мажлисида тасдиқланганлиги сабабли, бу чора-тадбирларни корхона маъмурияти томонидан бажарилиши шарт бўлиб қолади ва унинг бажарилиши ҳақида маъмурият ишчиларга ахборот бериб туриши керак.

Унга сарфланган маблағ саноат корхонасининг асосий фондидан олинади, яъни бу ҳаражатлар умумцех ва умумкорхона ҳаражатлари ҳисобига киради. Меҳнатни муҳофаза қилиш номенклатура сарфлаш мутлақо таъқиқланади.

Юқорида санаб ўтилган меҳнатни муҳофаза қилишнинг номенклатура чора-тадбирлари саноат корхоналарида ўтказилиши лозим бўлган ва

корхоналарнинг бош лойиҳа режасига киритилган, республика миқёсида ҳисобга олинган, амалга оширилиши маълум вақтга режалаштирилган тадбирларнинг бир қисми ҳисобланади. Бу эса, ўз навбатида, корхона жойлашган туман, вилоят миқёсида ҳисобга олинади ва унга маълум миқдорда маблағ ажратилишини талаб қилади.

Хулоса ва таклифлар

Президент ва Ҳукумат вакиллари туризмни ривожлантиришга алоҳида диққат эътибор бермоқда. Республика раҳбариятининг ва Президентнинг туризмни ягона тармоқ сифатида шакллантириш ҳамда уни ривожлантиришга булган доимий эътибори бугунги кунда ўзининг самарали натижаларини бермоқда.

Умуман, мамлакатимизда сайёҳлик инфратузилмаси ва сервис хизматини изчил такомиллаштириб боришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. “Ўзбектуризм” миллий компанияси маълумотларига кўра, 2011 йили мамлакатимизда 124 сайёҳлик корхонаси ва 55 меҳмонхона ишга тушган. Жорий йил охирига қадар яна 77 меҳмонхона барпо этиш, 90 сайёҳлик объекти ва 70 сайёҳларга хизмат кўрсатиш масканини ташкил қилиш режалаштирилган.

Меҳмонхона бизнеси ва сайёҳликни ривожлантириш жараёнида кадрлар тайёрлашга қаратилаётган эътибор ҳам ўз самараларини бераётир. Тошкент, Самарқанд, Бухоро ва Хива шаҳарларидаги туризм йўналишидаги коллежлар, Тошкент давлат иқтисодиёт университетининг сайёҳлик факултети, Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти ҳамда пойтахтимиздаги Сингапур менежментни ривожлантириш институтида сайёҳлик маркетинги ва менежменти, хизмат кўрсатиш, халқаро туризм, меҳмонхона хўжалиги ва ресторан иши йўналишлари бўйича мутахассислар тайёрланмоқда. Мазкур таълим даргоҳларида ташкил этилган махсус меҳмонхона марказлари талабаларнинг назарий билимини амалда мустаҳкамлашида муҳим аҳамият касб этаётир.

Дунё миқёсида якка тартибда саёҳат қилишнинг кўпайиши шинам ва ихчам хусусий меҳмонхоналар тармоғини ривожлантиришни тақозо этаётир.

Ўзбекистонда ҳам хусусий меҳмонхоналар тармоғи жадал ривожланмоқда. Ихчам ва қулай меҳмонхоналарда мижозлар учун тарихий масканларга, табиат қўйнига саёҳатлар ташкил қилиш каби хизматлар кўрсатишга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Мамлакатимизда сайёҳликнинг барча йўналишлари ва хизматларини, хусусан, меҳмонхона бизнесини ривожлантириш, чет эллик сайёҳлар оқимини кўпайтиришга эришиш борасида амалга оширилаётган бундай кенг кўламли ислохотлар ўзининг янада юксак самараларини бериши шубҳасиз.

Дунё миқёсида якка тартибда саёҳат қилишнинг кўпайиши шинам ва ихчам хусусий меҳмонхоналар тармоғини ривожлантиришни тақозо этаётир. Ўзбекистонда ҳам хусусий меҳмонхоналар тармоғи жадал ривожланмоқда. Ихчам ва қулай меҳмонхоналарда мижозлар учун тарихий масканларга, табиат қўйнига саёҳатлар ташкил қилиш каби хизматлар кўрсатишга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Шундай қилиб, юқоридаги самарадорлик тизимида 6 та кўрсаткич мавжуд эди. Уларни меҳмонхона хўжаликларига мослаштириш жараёнида биттага камайиши ва уларга яна учта кўрсаткич қўшилиб, жами 8 та кўрсаткични ташкил қилиш мумкинлиги асосланмоқда. Ушбу кўрсаткичлар тизими қуйидагилардан иборат:

- меҳмонхона хўжаликлари харажатлари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликларининг умумий инвестициялари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари активлари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари асосий воситалари самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари номоддий активлар самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари айланма маблағлар самарадорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари меҳнат унумдорлиги;
- меҳмонхона хўжаликлари ўз маблағлари самарадорлиги.

Иқтисодиётнинг бошқа тармоқлари сингари туризм ва меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматлар самарадорлигини ошириш ҳам нафақат иқтисодий, балки муҳим ижтимоий аҳамиятга ҳам эга. Зеро, мазкур соҳалардаги тадбиркорликнинг мувоффақияти бевосита ундаги самарадорликнинг даражасига боғлиқ. Аммо туризм соҳасининг асосий тармоқларидан бири бўлган меҳмонхона хўжаликларида самарадорлик масаласи етарли даражада тадқиқ қилинган эмас. Шу туфайли ушбу масалани тадқиқ қилиш бугунги кунда ҳаётий заруратга айланди. Ҳар қандай мавзуни, категория ва тушунчаларни тадқиқ қилиш унинг назарий масалаларини ўрганишдан бошланади.

Энг муҳими, ҳозирги пайтда барча кўрсаткичлар амалий маълумотлар асосида аниқланадиган, меҳмонхона хўжаликлари фаолиятини таҳлил қилганда ўрганадиган ва самарадорликни оширишга қаратилган бошқарув қарорларини қабул қилишда фойдаланиладиган бўлиши лозим.

Туризмнинг ривожланиши меҳмонхона хўжалигида самарадорлик ва хизматларнинг сифатини ошириш билан боғлиқ. Бой туристик ресурсларга эга бўлишига қарамай, Ўзбекистонда мавжуд имкониятдан фойдаланиш даражаси талаб қилинган ҳолатдан анча паст. Туризм кўламининг кенгайиши билан хизмат кўсатиш корхоналарининг, жумладан, меҳмонхоналар сони ҳам ошиб бораверади.

Таклифлар:

- Хизмат кўрсатишда сифат масаласи, унинг муттасил ошиб бориши меҳмонхона фаолиятида устувор бўлиши лозим.
- Ҳозирги шароитда маҳсулотнинг, иш ва хизматлар сифатини яхшилашда нафақат иқтисодий нуқтаи назардан, балки ижтимоий нуқтаи назардан ҳам қараш лозим. Чунки мамлакатимизда инсон ва унинг манфаатлари оилӣ қадрият сифатида қадрланади ва барча қилинаётган ислохотлар ислохот учун эмас, балки инсонларнинг

муносиб яшашга таъминлашга қаратилган. Бу принциплар меҳмонхонага келган ҳар қандай киши ҳис қилиши лозим. Бу, айниқса, хориждан келган меҳмонлар учун муҳимдир. Уларнинг мамлакатимиз тўғрисидаги тасаввури ўзгариш билан бирга бошқа яқинларини ҳам мамлакатимизга турист сифатида келишга даъват этиши мумкин.

- Ҳозирги пайтда ётоқ учун олинadиган маблағларнинг улуши меҳмонхона ҳўжалигида асосий тушумни ташкил этади. Келажакда хизматларнинг турларини кўпайтириш ва сифатини ошириш эвазига ётоқ учун олинadиган маблағларнинг миқдори, яъни қанча тушум бўлса, шунча тушумни кўшимча хизматларни кўрсатиш эвазига олиш лозим. Чунки хорижий мамлакатларнинг кўпчилигида хизматлар учун олинadиган даромад ётоқ учун олинadиган даромадга нисбатан анча кўп миқдорни ташкил қилади. Бунга эришиш учун оддий меҳмонхона эмас, балки меҳмонларга хизмат кўрсатадиган меҳмонхона комплексларини яратиш лозим.
- Меҳмонхона бозорида таклифнинг ошиши билан бир пайтда жойлаштириш хизматларига бўлган талабнинг пасайиши кузатилмоқда. Бу ҳолат Самарқанд шаҳри меҳмонхоналари ўртасида ҳам рақобатнинг кучайишига олиб келди. Меҳмонхона бизнесида рақобатда устунликка эришишнинг асосий йўналишларидан бири рақобатчиларга нисбатан юқори сифатга эга хизматларни таклиф этиш ҳисобланади. Бунда мақсадли мижозларнинг эҳтиёжларини қондириш билан бирга уларнинг кутганларидан ҳам юқори сифатли хизматларни таклиф этиш муҳим аҳамиятга эга. Барча меҳмонхона комплексларида ходимларнинг дам олиши ва овқатланиши учун ҳам алоҳида шароитлар яратилган бўлиши керак. Бу шароитларнинг ҳажми ходимлар миқдorigа мос келиши керак.
- Меҳмонхоналарда сервис сифати ва самарадорлигини оширишга таъсир этувчи ички ва ташқи омиллар ҳамда уларнинг аниқлаш орқали

туризм имкониятларини кенгайтириш усуллари ишлаб чиқиши керак

Фойдаланилган адабиётлар

1. Каримов И.А. Ўзбекистон: миллий истиқлол, иқтисод сиёсат, мафкура. Т.: Ўзбекистон.1993 .
2. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги қонун // «Халқ сўзи» газетаси, 1999 йил 14 сентябр.
3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Туризм фаолиятини лицензиялаш тўғрисидаги низомни тасдиқлаш ҳақида» ги Қарори. // «Халқ сўзи» газетаси, 2003 й 12 ноябр
4. «2006-2010 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизматлар соҳаси ва сервисни жадал ривожлантириш ҳақида» Ўзбекистон Республикаси Президентининг қарори. 2006 й.
5. Қудратов Ғ.Х., Тухлиев И.С. «Туризм иқтисодиёти». СамИСИ., С.: 2007 й.
6. Мирзаев М.А. «Туризм асослари». Маърузалар матни Т.: 2005
7. Пардаев М.Қ. «Туризм асослари» (Маърузалар матни) Самарқанд 2006 й.
8. Тухлиев Н., Абдуллаева .Т. «Формальности в системе туризма Республики Узбекистан» - Т: «O'zbekiston milliy ensiklopediyasi», 2007 .
9. Тухлиев Н., др. «Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана» Т.: Ўзбекистон миллий энциклопедияси, 2006 г.
10. Тухлиев Н., др. «Национальные модели развития туризма» Т.: Ўзбекистон миллий энциклопедияси, 2006 г.
11. Тухлиев И.С. «Туризм асослари». СамИСИ, С.: 2010 й.
12. **Интернет сайтлари:**
 - www.interunion.ru – туристские ассоциации
 - www.world-tourism.org – Всемирная туристская организация

- www.wttc.org – Всемирный Совет по путешествиям и туризму
- <http://www.wto-marketing.ru> – сайт ВТО
- <http://www.tourism.uz/>
- <http://www.tour.uz/>
- <http://www.advantour.com/rus/>