

**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 Зияев Бахтиёрнинг
“Меҳмонхона бўлимлари фаолиятини ташкил этишда хориж
тажрибасидан фойдаланиш (Grand Samarkand меҳмонхонаси
мисолида)” мавзусидаги**

**БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ
ИШИ**

Илмий раҳбар Ассистент Набиева Ш.Б.

САМАРҚАНД – 2014

МУНДАРИЖА:

	КИРИШ.....	4
I Боб.	МЕХМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИНГ РИВОЖЛАНИШ ХУСУСИЯТЛАРИ.....	7
1.1.	Мехмонхона хўжалигининг ривожланиши тарихи.....	7
1.2.	Мехмонхона хўжалигини ривожлантиришга қўйиладиган талаблар.....	11
II-Боб.	ЎЗБЕКИСТОНДА МЕХМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИМКОНИАТЛАРИ.....	17
2.1.	Ўзбекистонда мехмонхона хўжалигининг ривожланиш хусусиятлари.....	17
2.2.	Самарқандда мавжуд мехмонхоналарнинг туризми ривождаги ўрни.....	20
2.3.	Мехмонхона хўжалигини ривожлантиришда ҳаёт хавфсизлиги масалалари.....	24
III-Боб.	МЕХМОНХОНА БЎЛИМЛАРИНИ РИВОЖЛАН- ТИРИШДА ХОРИЖ ТАЖРИБАСИНИ ЎРГАНИШ.....	32
3.1.	Мехмонхона бўлимларини ривожлантиришнинг ўзига хос жиҳатлари.....	32
3.2.	“Grand Samarkand” меҳмонхонасида хизмат кўрсатиш турлари.....	39
	Хулоса.....	44
	Тавсиялар	45
	Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	46

КИРИШ

Туристтик хизмат таркибига хизматларни буюртма қилиш, ташиш, жойлаштириш ва бошқа барча расмийлаштириш ишлари, ташиб беришнинг барча турлари, трансфер, овқатлантириш, экскурсия ва аттракционлар, тиббий кўрик ва суғурта, таржимон хизматлари, учрашув ва бошқалар билан таъминлаш киради.

Ҳар бир турнинг хизматлар доираси турлича бўлиб, дастур билан белгиланади ва ҳар бир хизматнинг ўз ичига кирувчи яна бошқа жуда кўп элементлари бўлади. Жумладан, меҳмонхона хизматлари туризм индустриясининг энг муҳим соҳаларидан бири ҳисобланади. Ушбу тармоқ туристларга жойлаштириш хизматларини тақдим этиш учун ихтисослаштирилади. Меҳмонхона индустрияси туризмда транспортда ташиш секторидан кейин аҳамияти жиҳатидан иккинчи ўринни эгаллайди. Бир қатор ҳолларда эса меҳмонхона хизматларига сайёҳларни овқатлантириш хизматлари ҳам қўшилади. Бу билан замонавий меҳмонхона хизматлари сайёҳларга хизмат кўрсатишнинг комплекс пакети шаклини тақлиф этади.

Меҳмондўстлик (меҳмон қабул қилиш) индустрияси - бу минтақа ёки туристлик марказ хўжалигининг энг кучли тизимидир ва туризм иқтисодиётининг муҳим таркибий қисмидир.

Битирув малакавий иш **мавзусининг долзарблиги** шундан иборатки, Республикамизда меҳмонхона хизматини ташкил этиш бўйича ютуқларга эришган бўлсакда, хорижий туристларга ва маҳаллий аҳолига хизмат кўрсатиш даражаси юқори даражада эмаслиги маълум. Бунда меҳмонхоналар бўлимлари даражасида ўрганиш улардаги хизматларнинг сифатига яққол баҳо беришга имкон беради. Жаҳон тажрибасини қўллаш а замонавий технологияларни соҳага олиб кириш бугунги куннинг энг муҳим масаласидир.

Битирув малакавий ишнинг ўрганилганлик даражаси. Меҳмонхона хизматлари ва уларнинг фаолияти, унда кўрсатиладиган хизматларнинг турлари ва сифати, меҳмондўстлик индустрияси, меҳмонларга хизмат кўрсатишдаги афзаллик ва камчиликлар, муаммолар каби масалалар бўйича чет эллик иқтисодчи олимлардан С.В.Сенин, С. Медлик, Х. Инграм, Г.А.Папирян ва бошқалар томонидан тадқиқ қилинган.

Хорижий мамлакатларда хаттоки ҳар бир бўлим бўйича алоҳида тадқиқотлар олиб борилади.

Мамлакатимиз олимлари томонидан ҳам меҳмонхона сервис хизмати масалалари бўйича қатор илмий изланишлар олиб борилди. Хусусан, А.Холиқулов ва Р.Амриддиноваларнинг бу борада олиб борган тадқиқотларини алоҳида таъкидлаб ўтиш лозим. Лекин илмий адабиётлар таҳлили шуни кўрсатадики, меҳмонхонанинг бўлимлари бўйича тадқиқотлар етарли тадқиқ этилмаган.

Битирув малакавий ишнинг мақсади. Туристларга хизмат кўрсатишда меҳмонхона бўлимлари хизмати бўйича илмий-назарий таклифлар ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Битирув малакавий ишнинг вазифалари қуйидагилардан иборат:

- Меҳмонхонанинг келиб чиқиш тарихини илмий асослаш;
- Меҳмонхона хизматларининг мазмун моҳиятини очиб бериш;
- Меҳмонхонада мавжуд хизматларнинг турлари ва уларнинг тавсифини ўрганиш;

- Самарқандда мавжуд меҳмонхоналарнинг туризмни ривожигаги ўрнини ёритиш;

- “**Grand Samarkand**” меҳмонхонаси бўлимларини ва унда кўрсатиладиган хизматларни таҳлил қилиш;

- Европа ва Осиё мамлакатлари меҳмонхона бўлимларининг ўзига хос хусусиятларини ва тадбиқ этиш имкониятларини ўрганиб чиқиш;

Битирув малакавий ишнинг объекти. Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган меҳмонхоналар ва “**Grand Samarkand**” меҳмонхонаси ҳисобланади.

Битирув малакавий ишнинг предмети- туризм соҳасини ривожлантиришда меҳмонхоналар фаолиятини ривожлантириш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

Битирув малакавий ишнинг илмий янгилиги туризм соҳасида меҳмонхоналарнинг бўлимлари ва кўрсатиладиган хизматлар, уларни такомиллаштириш учун хориж тажрибаларини ўрганиш бўйича назарий-услубий ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилганлиги билан белгиланади.

Битирув малакавий амалий аҳамияти. Тадқиқотнинг назарий аҳамияти соҳани ривожлантириш бўйича илмий тадқиқотларни амалга оширишда, уни ривожлантириш концепциясини ишлаб чиқиш мумкинлиги билан белгиланади.

Амалий аҳамияти Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар бўлимларидаги хизматларни жаҳон талаби даражасига етказиш учун тавсиялардан фойдаланиш мумкинлиги билан белгиланади.

Битирув малакавий ишнинг тузилиши ва ҳажми. Битирув малакавий иши кириш, учта боб, хулосалар, тавсиялар ва фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат. Ишда ____ та жадваллар, ____та расмлар, ____ та диаграммалар ва ____та чизма келтирилди. Ишнинг ҳажми _____ бетдан иборат. Қўлёзмалар компьютерда терилди ва саҳифаланди.

I.БОБ.МЕХМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИНГ РИВОЖЛАНИШ ХУСУСИЯТЛАРИ

1.1.Мехмонхона хўжалигининг ривожланиши тарихи

Мехмонхона саноати корхоналарининг юзага келиши қадимги Рим билан алоқадордир (тахминан эр.ав. 50-йиллар). Рим Империяси йирик бўлганлиги сабабли амалдор ва савдогарлар тез-тез ташқарига чиқиб тўрганлар. Натижада уларни жойлаштириш учун доимий ховли-жой ва таверналар юзага келган.

Рим давлатининг асосида қатъий синфий тизимнинг мавжудлиги жой билан таъминлаш корхоналари ривожига ҳам эътиборни кучайтирди. Хатто давлат амалдорлари йўлга отланишдан аввал ўз қўл остидагилари орқали жойлашиш ўрнини келишиб олишга одатландилар.

Қадимги Римдаги кўниб ўтиш манзиллари асосий йўл бўйида ва қишлоқларда жойлашган, фақат қулайлик ҳақида гап бўлиши мумкин эмасди. Рим Империясининг қулаши билан ховли ва таверналар ўз - ўзидан инқирозга учради. Фақат 4 асрдан сўнггина, Ўрта аср даври (500- 1300 й.) бошлангунгача, янги турда жойлаштириш корхоналари юзага кела бошлади.

Жаҳон меҳмонхона саноати ривожига Ўрта асрларда Англияда содир бўлган жараёнлар ҳам ўз таъсирини ўтказди. 1066 йилда Англиянинг истило қилиниши оқибатида саёҳатчилар сони ошди. Хусусий уйлар меҳмонхона ўрнини босди ва ховлилар тижорат корхонаси сифатида қўлланди. Ўрта асрларда одамлар муқаддас жойларга кўпроқ ташриф буюра бошладилар. Ўсаётган талабни қондириш мақсадида турар жойларни кенгайтирилди. Уйғониш даврига келиб эса, Европада иқтисодий ўсиш бошланди, мамлакатлараро алоқалар мунтазам йўлга қўйилди.

Инглиз ховлилари ёғочдан қурилган, йирик саёҳатчилар эса тошли қасрларда ва монастрларда тўхташ унда яшаб туришни хоҳлаганлар, бу жойлар қароқчилар хужумидан ишончли химоя қилинган. Лекин уйғониш даврида киро́л Генрих VI монастрларни тарқатиб юбориш ҳақида фармон

берганидан сўнг, саёхатчилар ховлиларда қолишга мажбур бўлдилар. Европа ва Америка бўйлаб саёхатга чиқа бошлаган инглизлар аста - секин уй қуриш ва уни бошқариш сирларини ўзлаштирдилар.

Бугунги кунда дунёда 30 мингдан зиёд турли отеллар мавжуд. Аниқроғи, бу кўрсаткич “Reed Travel Group” нашриёти томонидан чоп этилган “Official Hotel Guide-96” каталогида кўрсатилган. Бу меҳмонхоналардаги умумий номерлар сони 12 млн. ни ташкил қилади.

Европа минтақасида номерлар сони кўп. Иккинчи ўринда Америка ва ундан сўнг Шарқий Осиё туради. 1995 йилда АҚШнинг ўзида 82 минг ўринли меҳмонхоналар қуриб битирилди. Жадал қурилишлар туристлар кўп борадиган жойларда давом этяпти. Бу Жануби – шарқий Осиё ороллари, масалан, Бали (Индонезия) ва Пхукет (Таиланд) дадир.

Дунёдаги энг йирик отель Таиланднинг Патайя шаҳрида жойлашган “Ambassador City Jomtien” дир. У 5100 номерли бўлиб, 40 мт атрофидаги майдонни эгаллайди.

Жадвалда кўрсатилишича, 20 та энг йирик отелларнинг 13 таси Лас – Вегасда жойлашган. Замонавий Лас-Вегас алоҳида йириклиги билан фарқланади. Яқиндагина энг йирик деб ҳисобланган (масалан, 1515 ўринли “Caesuras Palace”) бугун 20 та энг йирик отеллар рўйхатига ҳам кирмай қолди. Лас-Вегас – бу умум эътироф этилган хордиқ саноатининг лидери саналади. Шаҳарда 50 та казино бўлиб, уларнинг кўпи отель ҳудудларида жойлашган. Ушбу отеллардаги апартаментлар ўлчами ва қулайлиги жихатидан энг катта ва яхшисидир. Бунда мини-бассейнлар, бир нечта йирик телеэкранлар, 2 ва ундан ортиқ хоналар, хол ва ётоқхоналар, ошхона ҳамда барлар мавжуд. Бундай апартаментлар бинонинг алоҳида ажратилган томонида жойлаштирилган ва хусусий яъни атаб қўйилган жой (брон қилиш) хизматига ҳам эга.

Дунё бўйича энг йирик отеллар

Меҳмонхона номи	Жойлашган ўрни	Номерлар сони
“Ambassador City Jomtien”	Таиланд	5100
“MGM Grand”	Лас-Вегас	5005
“Excalibur”	Лас-Вегас	4032
“Flamingo Hilton”	Лас-Вегас	3642
“Las Vegas Hilton”	Лас-Вегас	3174
“The Mirage”	Лас-Вегас	3049
“Monte Carlo”	Лас-Вегас	3014
“Treasure Island”	Лас-Вегас	2900
“Bally’s”	Лас-Вегас	2814
“Circus Circus”	Лас-Вегас	2793
“Imperial Palace”	Лас-Вегас	2636
“Luxor”	Лас-Вегас	2523
“Hilton Hawaiian Village”	Гонолулу	2523
“Stardust”	Лас-Вегас	2335
“New York Hilton”	Нью-Йорк	2131
“Disney’s Carribean Beach Resort”	Орландо	2112
“Riviera”	Лас-Вегас	2109
“Disney Dixie Landing”	Орландо	2048
“Hyatt Regency”	Чикаго	2033
“Hotel Parque Ten-Bell”	Лас-Галлетас (Испания)	2004

Кўпгина казиноли отель номерлари бадавлат миждозлар учун махсус сақланади, уларнинг нархи 1000 доллардан 25000 долларгачадир. Баъзан казинога келадиганлар у ерда энг қиммат номердан ҳам ошиқроқ маблағни

ташлаб кетадилар. Шунинг учун бундай меҳмонхона ходимларининг энг асосий вазифаси аввало миждознинг талаб ва истакларини қондиришдан иборат.

Ҳозирда жаҳон бўйича меҳмонхона ўринларнинг сони 17,5 миллиондан ортиб кетган. Уларнинг 37,8 фоизи Европада, 35 фоизи Америкада, 22,2 фоизи Осиё ва Океанияда, 2,8 фоизи Африкада ва 2,2 фоизи Ўрта Шарқ минтақасида жойлашган. Дунё мамлакатлари бўйича таҳлил қилинадиган бўлса, меҳмонхоналарнинг аксарияти АҚШ, Япония, Италия, Германия, Хитой, Франция, Мексика, Канада, Таиланд, Греция, Австрия, Индонезия, Австралия, Россия, Туркия ва Аргентина мамлакатларида жойлашган. қолган мамлакатларнинг бирортасининг эгалик қилаётган ўринларининг сони дунё бўйича умумий кўрсаткичнинг 1 фоизга етмайди.

2-жадвал

Жаҳон бўйича меҳмонхона ўринлари сони билан етакчилик қилаётган мамлакатлар

Ўрин	Мамлакат	Жаҳон умумийсидаги хиссаси
1	АҚШ	24,1
2	Япония	9,0
3	Италия	5,6
4	Германия	5,1
5	Хитой	4,7
6	Франция	3,4
7	Мексика	2,6
8	Канада	2,1
9	Таиланд	1,8
10	Греция	1,8
11	Австрия	1,8
12	Индонезия	1,5

13	Австралия	1,1
14	Россия	1,0
15	Туркия	1,0
16	Аргентина	1,0

Инсон саёҳат қилишни бошлагандан буён уйдан ташқарида қаерда бўлишидан қатъи назар, бошпана ва овқатланишга эҳтиёж сезади. Бундай талабларни қондириш учун кейинчалик туристик корхона ва ташкилотлар пайдо бўлди¹.

1.2.Меҳмонхона хўжалигини ривожлантиришга қўйиладиган талаблар

Жойлаштириш воситаси деганда тунаш учун мунтазам ёки онда-сонда жой бериладиган ҳар қандай объект тушунилади ва у туристик индустриянинг асосини ташкил қилади. Унинг улушига туристик соҳада банд шахсларнинг 65% гача, туризмдан тушадиган тушумларнинг 68% га яқини тўғри келади. Янги жойлаштириш масканларини куриш туристик йўналишларни ўзига ром этишини сезиларли оширади. Туристлик оқимларни кўпайтиради. Юксак даражада сервис хизмати кўрсатиш жойлаштиришда шунингдек туризмнинг руҳият аспектларидан ҳисобланади, қайсики туристларни у ёки бу мамлакатга саёҳатга келишини ташкил қилишда юқори даражада қониқтиради.

Мавжуд хилма-хил жойлаштириш воситаларида меҳмонхона индустрияси алоҳида ўрин тутати. Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият тури сифатида ўзида меҳмонхона хизмати кўрсатиш ва меҳмонхоналар кемпинглар, мотеллар, ўқувчилар ва талабалар ётоқхоналарида қисқа муддатли яшашни ташкил этишни

¹Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В Экономика и организация гостиничного хозяйства. Учебное пособие.-М.: ФиС, 2006.

мужассамлаштирган. Ушбу фаолиятга ресторанлар хизмати ҳам киради. Меҳмонхона хизматларига барча асосий таърифлар амал қилади, қайсики маълум даражада уларни туристик хизматлар ва умуман хизматлар билан ошно қилади. Бироқ улар ҳам ўзига хос хусусиятига эга.

Меҳмонхона индустрияси тарихида биринчи “Меҳмонхона” сўзи XVIII асрда пайдо бўлди. Францияда дастлабки меҳмонхоналар «**кўп хонали бино**» деб аталган. Ундаги хоналар бир ойга, бир ҳафтага, ҳатто бир кунга ижарага берилган. Тез орада бу атама Америкада ҳам кенг тарқалганди. У ерда кўпчилик тавернлар тезда «**меҳмонхона**» деб атала бошлаган. Бу эгаларнинг фикрича, уларга европача (французча) кўрк бағишлаган АҚШ меҳмонхоналарни техник жиҳатдан жиҳозлаш соҳасида кўпчилик янгиликларнинг ватани деб ҳисобланади. Меҳмонхоналарга бўлган эҳтиёж бу мамлакатда эмигрантлар, яъни бошқа мамлакатлардан доимий яшаш учун келган аҳолининг бир қоплами тўхтовсиз оқиб келиши боис жуда катта бўлган. Уларни вақтинча жойлашишга зарурат сезгани туфайли меҳмонхона бизнесининг гуркираб ривожланишига, унга талабни кескин ошишига имкон яратган ².

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

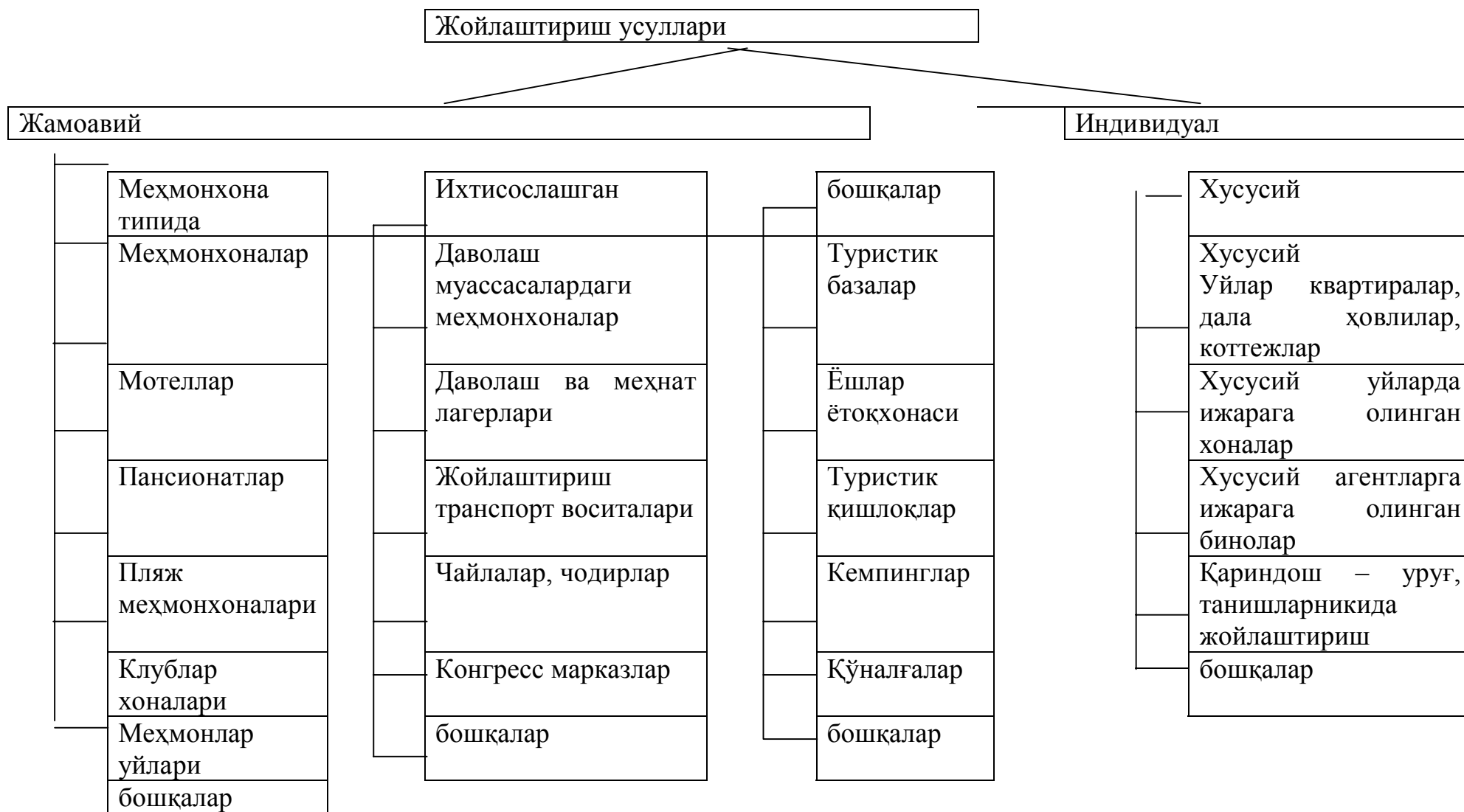
- меҳмонхонага киришда меҳмонларни кутиб олиш;
- регистрация (қайд қилиш), ҳужжатларни расмийлаштириш ва меҳмонларни жойлаштириш;
- меҳмонларга номерда хизмат кўрсатиш;

² Маматқулов Х.М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш. Ўқув қўлланма.

- меҳмонларнинг овқатланиши чоғида хизмат кўрсатиш;
- меҳмонларнинг маданий талабларини қондириш – яъни спорт, соғломлаштириш ва фитнес-хизмат талаблари;
- жўнаб кетишини расмийлаштириш, кузатиб қўйиш.

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

Туристларни жойлаштириш воситалари классификацияси



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

Меҳмонхона хизматларининг муҳим хусусиятлари шундан иборатки, уларни жамғариш ва сақлаш имконияти йўқлиги ҳисобланади. Шунингдек номер фондига талабнома қабул қилишда ва одамларни жойлаштиришда унинг табиий сиғимидан ошиб кетмаслигига йўл қўйиш мумкин эмас. Ўша вақтда меҳмонхонада бўш қолган номер ва ўрин-жойларнинг йўқотилишига олиб келишини ҳам унутмаслик зарур. Шундай қилиб, меҳмонхона хизматлари – бу меҳмонлар ва меҳмонхона ходимларининг уюшган ҳолда ўзаро ҳамкорлиги бўлиб, бутун фаолият давомида меҳмонларга узлуксиз таъсир этади. Бу маҳсулот фақат меҳмонлар бўлган вақт давомида амалга оширилади. Ушбу вақт давомида меҳмонлар ва меҳмонхона ўртасида доимий мулоқот боради, уни дастурлаш ёки аллақандай стандарт ёки хизмат кўрсатиш алгоритми яратиш имкони йўқ. Шу боис, меҳмонхона хизматлари ҳар бир конкрет ҳолатда индивидуал характер касб этади.

Қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш хизматида, шунингдек ресторанларда талаб ва таклифлар дафтари бўлиши шарт. Ташриф буюрувчилар талаб қилганида бу бўлинмалар ходимлари тегишли ёзувни расмийлаштириш учун уни беришга мажбур. Талаб ва таклифлар дафтарида ташриф буюрувчилар ёзиб қолдирган барча талаб ва таклифлар маъмурият томонидан дарҳол кўриб чиқилади ва бир ой ичида шикоят бўйича аризачига жавоб жўнатилади.

Меҳмонхоналар тақдим этадиган жойлаштириш, овқатлантириш ва бошқа хизматлари бир – бирини тўлдиради. Кўпгина ҳолларда улар ўзаро боғланган ҳисобланади ва меҳмонлар томонидан бир бутун яхлит хизмат сифатида қабул қилинади.

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

II. БОБ. ЎЗБЕКИСТОНДА МЕХМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИМКОНИАТЛАРИ

2.1. Ўзбекистонда меҳмонхона хўжалигининг ривожланиш хусусиятлари

Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримов 1992 йил «Туриндустриянинг жаҳон бозорига чиқишга ва туризм инфратузилмасининг ривожлантириш ҳақида»ги Фармони тармоқларда тубдан ўзгартириш киритишга йўл очиб берди.

Туризмни ривожлантириш давлат дастурида туризм миллий маданиятни ва иқтисодиётни ривожланишига асосий омил бўлиб у туристик фаолият учун зарур шарт шaroитлар яратиб бериши кўрсатилди. Туризм соҳасида давлат сиёсатининг асосий йўналиши қуйидагича:

- Республиканинг иқтисодий тармоқларининг устиворлиги каби туризмни ривожланиши учун қулай шaroитлар яратиш;
- Туристик фаолиятда мумкин қадар қулайлик яратиш режимини кафолатлаш;
- Туризм соҳасида меъёрий ва ҳуқуқий базаларни яратиш;
- Туристик фаолиятни амалга ошириш учун бир тенг шaroитлар билан таъминлаш;
- Туризмда рақобатбардошликни ривожлантиришга қўмаклашиш;
- Ноёб туристик потенциал имкониятларни яратиш ва кенг тарғиботни ташкил қилиш.

Республикада туристик ташкилотлар давлат тасарруфидан асосан чиқарилган. Ҳозирги кунда акционер жамият ва масъулияти чекланган жамиятлардир. Республика ҳукумати туристик тармоқларда хусусийлаштириш фаолиятларига турли рағбатлантиришларни йўлга қўймоқда. Ундан ташқари туризм индустриясидаги чет эл инвестицияларига афзалликлар яратилган. Мисол учун чет эл инвестицияларига имтиёзлар

белгиланган ва бу Ўзбекистон Республикасининг солиқ қонунларида баён этилган, жумладан

1. Давлат аҳамиятига эга бўлган кўпгина давлат инвестициялари ҳукумат томонидан кафолатланади. Бу туризм муҳитидаги барча тармоқларда тадбиркорликни иқтисодий рағбатлантиришнинг энг кучли таянчи ҳисобланади.

2. Тошкент, Хива, Самарқанд, Бухоро шаҳарларидаги туристик ташкилотлар уч йил муддатдан ошмаган ҳолда дастлабки фойда олгунча барча турдаги солиқ тўловларидан озод этилади.

Туристик бизнеснинг ривожланишида фискаль (яъни давлат томонидан) рағбатлантиришдан ташқари, ставкаси камайтирилган имтиёзли кредитлар бериш орқали молиявий рағбатлантиришлар қўлланилади. Туризмнинг янги объектларини барпо этиш учун судалар берилади. Таъкидлаш жоизки туризм соҳасини ривожланиши учун давлат ажратган маблағи асосий захира манбаи ҳисобланади. Ўзбекистонда чет эл туризмини ривожланиши учун давлат катта имконият яратган. Ўзбекистондаги Тошкент, Бухоро, Хива ва Самарқанд шаҳарларидаги тарихий ва архитектура обидаларини тиклашга улкан инвестиция йиғиндиси жорий этилган. Алоҳида таъкидлаб ўтиш керакки, Ўзбекистон Республикаси ҳукумати мамлакатда туризм инфраструктурасини ривожлантиришга интилмоқда. Бу борада алоҳида Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан қарорлар чиқарилган.

Ўзбекистон улкан туристик потенциал имкониятига эга, лекин ханузгача жаҳон бозорида туристик хизматлари охириги ўринларни эгаллаб келмоқда. Туризмнинг мавжуд моддий базасининг 80 фоизига қайта ишлов бериш зарур. Хусусий инвестиция тармоқлари рағбатлантирилмаган, шароитлар яратилмаган. Юқори малакали мутахассислар етишмаслиги сезилиб туради. Ички ва ташқи бозорлардаги миллий туристик маҳсулотлар

харакати хақида илмий ахборот ва реклама билан таъминлаш тизими мавжуд эмас.

Бундай ҳолат кўпинча геосиёсий шароитни ўзгариши, хўжалик алоқаларини ва ишлаб чиқариш муҳитини пасайиши асосида бўлиши охир оқибат халқ даромади фарқланиб қолиб яшаш даражаси пасайиши оқибатида ички туризмни қисқаришига олиб келади. Марказлашган иқтисодиёт моделидан бозор иқтисодиётига ўтиш, сўнг монетар-бозор моделини ривожлантириш узоқ давом этадиган ва мураккаб жараёндир.

Ўзбекистонда барча иқтисодий тизимларнинг барқарорлашуви туризм индустриясининг ривожланишининг барқарорлашувига олиб келади. Бозор иқтисодиётига ўтишнинг биринчи босқичида ички ва халқаро туризмни инқирозини авж олишига чек қўйиш зарур.

Туризм ривожининг 2чи босқичда иқтисодиётнинг бозор муносабатларини ислох қилиш билан бир қаторда тарихий объектлар қайта тикланиши зарур.

Кейинги босқич туризмни бошқаришни ривожлантиришдир, барча иқтисодий системалар тизими қаторида туристларга хизмат кўрсатишни акционерлик қўшма ва хусусий компаниялар ҳисобини кенгайтиришдир.

Тўртинчи босқич туристик хизматлар нархи ва тарифларининг мурасасозлашувидир (либерализация). Талаб ва таклифга боғлиқ ҳолда бозор нархи белгиланади. Нархни мурасасозлашувчи таклиф қилинаётган хизматларни сифатини оширишга имкон беради. Хизмат сифатларини ошириш рақобатни кучайишга олиб келади. Ўзбекистонда туристик ташкилотлар ўртасидаги рақобат асосида бозор муносабатларини яратиш туризмдаги мулкчилик муносабатларини ривожлантиришни рағбатлантирилишини тақозо этади. Монопол мавқедаги «Ўзбектуризм» Миллий компанияси ўз фаолиятини ҳозирги кунда туризм ривожланишини мувофиқлаштириш ва назорат қилишга қаратгандир.

«Ўзбектуризм» Миллий компанияси халқаро ярмаркаларда Ўзбекистонни танитишда ва Ўзбекистонда халқаро ярмаркаларни ўтказишда муҳим роль ўйнайди.

Ўзбекистонда асосан илмий туризм ривожланган, масалан тарихий обидаларни ўрганишдир. Шундек республикада экологик туризм ривожланиши учун барча шароитлар яратилган, шу жумладан саргузашт кўринишидаги «Рафтинг», отда юриш ва «Спорт туризми», ва бошқалар. Ўзбекистон меҳмонларга ҳар хил турларни таклиф қилади - қизиқ турган қумликда, тоғ қисмларидаги қорлик устидаги дам олиш, балиқ ови, альпинистлик ва дельтопланда учиб ва бошқа саёхликлар.

Туризмни ҳар хил турларини ривожлантиришни таъминлаш учун солиқ системасида дифференциаллашни қўллаш лозим. Ўзбекистонда бозор муносабатларини ривожлантириш, миллий туристик ташкилотларни рағбатлантириш зарур.

2.2. Самарқандда мавжуд меҳмонхоналарнинг туризмни ривожигаги ўрни

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш даражасини янада ошириш, аҳолига янги замонавий ва сифатли хизмат турлари кўрсатиш, иқтисодий ўсишни таъминлаш ва аҳоли, биринчи навбатда, қишлоқ жойларда бандлик масаласини ҳал этишда хизмат кўрсатиш соҳасининг ролини кучайтириш мақсадида мамлакатимизда бир қатор ижобий ишлар амалга оширилмоқда. Бунга Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2007 йил 21 майда “Ўзбекистон республикасида 2010 йилгача бўлган даврда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” қабул қилинган 640-сонли қарорини мисол тариқасида келтириб ўтишимиз мумкин. Ушбу қарорда Ўзбекистон Республикасида 2010 йилгача бўлган даврда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни

жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар, амалга ошириладиган ишлар батафсил кўрсатиб ўтилган.

Президент Ислом Каримовнинг 2011 йилнинг асосий якунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги “2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади” номли маърузасида ҳам ушбу соҳада эришилаётган ютуқларга алоҳида эътибор қаратган³.

Бундан ташқари “2015 йилга қадар Самарқанд вилоятида туризмни янада ривожлантириш, туристик хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ва йўналишларини кенгайтиришга қаратилган дастур” қабул қилинган бўлиб, ушбу дастурга мувофиқ қуйидаги масалалар кўриб чиқилган⁴:

-2015 йилга қадар вилоятда 20-100 ўринли 20 та (3 ва 4 юлдузли) меҳмонхоналарни барпо этиш;

-2011 йилдан бошлаб йирик меҳмонхоналар атрофида 10 дан ортиқ, кўнгилочар (ресторан, бар, тунги клуб, караоки салони, дискотека ва бошқа) масканларни барпо этиш, уларда турли хилдаги шоу-дастурларини ташкил этиш;

-туристик объект ва меҳмонхоналарга борадиган йўللар ва йўлакларни таъмирлаш ишларини амалга ошириш;

-вилоятдаги йирик меҳмонхоналарда банк электрон терминаллари ва валюта айирбошлаш шахобчалари фаолиятини йўлга қўйиш;

- Тошкент-Самарқанд (Булунғур тумани ҳудудида), Самарқанд-Бухоро (Пахтачи тумани ҳудудида) ва Самарқанд-Шаҳрисабз (Нуробод тумани ва

³ Каримов И.А. 2011 йилнинг асосий якунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги “2012 йил ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади” мавзусидаги маърузасини ўрганиш бўйича Ўқув қўлланма. Тошкент – 2012

⁴ 2015 йилга қадар Самарқанд вилоятида туризмни янада ривожлантириш, туристик хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ва йўналишларини кенгайтиришга қаратилган дастур 2010 й.

Ургут тумани ҳудудида) йўналишларида сайёҳларга замонавий хизматлар кўрсатишга мўлжалланган мажмуа барпо этиш;

- Самарқандга ташриф буюраётган хорижий сайёҳлар ва меҳмонлар хавфсизлигини таъминлаш тизимини такомиллаштириш каби бир қанча масалалар киритилган.

Бундай қарор ва давлат дастурларини ҳаётга тадбиқ этилиши орқали нафақат Самарқанд вилоятига, балки бутун Ўзбекитон туристик шаҳарларининг туризм ва хизмат кўрсатиш соҳаларининг янада юксалишига олиб келади. Бу эса ҳудуднинг инфратузилмаси яхши ривожланганлигидан далолат беради ва албатта, аҳолининг яшаш шароити, иш билан таъминланиши, маънавий ва маданий билими ошади.

Ҳозирги кунда Самарқанд вилояти бўйича фаолият олиб бораётган меҳмонхоналарнинг умумий сони 68 та (1-иловага қаралсин).

Меҳмонхонанинг қабул қила олиш имкониятларига баҳо бериш ҳам катта аҳамиятга эга. Меҳмонхоналарда жой таклиф қилиш имконлари таҳлил қилинганда меҳмонхона хўжалигини таъмирлаш бирламчи вазифалардан бирига айланиши лозимлигини кўрсатди.

Соҳада таркибий ўзгаришлар кузатилмоқда. Алоқа, ахборотлаштириш, савдо, транспорт, туристик хизматларнинг ҳиссаси ортиб бормоқда. Коммунал, меҳмонхона, маиший хизматлар, автомобиль ва турли техникаларни таъмирлаш ва бошқа хизматлар даражаси пастлигича қолмоқда.

**Ўзбекистон Республикасида 2010-2011 йиллар мобайнида хизмат
кўрсатиш соҳасидаги таркибий ўзгаришлар⁵**

№		2011 йил			2010 йил		
	Хизмат турлари	млрд.сўм	Ўсиш фоиз	Таркиби (фоиз)	млрд.сўм	Ўсиш фоиз	Таркиби (фоиз)
	Хизматлар, жами	41083,3	113,2	100,00	32749,8	115,1	100,00
	Жумладан:						
1.	Савдо хизматлари	8607,5	118,6	20,95	6134,4	120,9	18,73
2.	Транспорт хизматлари	12350,2	104,1	30,06	10547	113	32,20
3.	Алоқа ва ахборотлаштириш хизматлари	2630	139,9	6,40	2062,5	128,7	6,30
4.	Молия-банк хизматлари	3507,5	118,6	8,54	2753,8	119,4	8,41
5.	Туристик-экскурсия хизматлари	64,1	127,3	0,16	44,7	115,3	0,14
6.	Меҳмонхона хизматлари	112,4	106,5	0,27	97,5	107,8	0,30
7.	Коммунал хизматлар	4780,5	99,9	11,64	3852,1	99	11,76
8.	Маиший хизматлар	534,5	120,9	1,30	561,4	122,8	1,71
9.	Автомобилларни таъмирлаш хизматлари	367,8	118,9	0,90	314,2	124,6	0,96
10.	Бошқалар	8128,9	118,5	19,79	6382,2	116,6	19,49

Туристик хизмат таркибига хизматларни буюртма қилиш, ташиш, жойлаштириш ва бошқа барча расмийлаштириш ишлари, ташиб беришнинг барча турлари, трансфер, овқатлантириш, экскурсия ва аттракционлар,

⁵ Каримов И.А. 2011 йилнинг асосий яқунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги “2012 йил ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади” мавзусидаги маърузасини ўрганиш бўйича Ўқув қўлланма. Тошкент – 2012.

тиббий кўрик ва суғурта, таржимон хизматлари, учрашув ва бошқалар билан таъминлаш киради. Хизматлар таркибига яна гуруҳ бошлиғи хизмати билан гид - таржимоннинг хизмати ҳам киритилиши мумкин.

Туристтик хизматларнинг 2010 йилдаги ўсиш суърати 112,7 фоизни, кўрсатилган хизматлар хажми эса, 46,8 миллиард сўмни ташкил этди. Таҳлил этилаётган даврда туристлар оқими 937,1 минг кишини ёки режага нисбатан 100,4 фоизни ташкил этди

2011 йил туристик хизматлар 127,3 фоизга ўсди ва бу 64,1 миллиард сўмни ташкил қилди. Туристтик хизматларнинг ўсиши туристларнинг оқими ҳисобидан таъминланмоқда ва ушбу соҳада 2011 йил 1 миллион кишига хизмат кўрсатилди.

Ҳар бир турнинг хизматлар доираси турлича бўлиб, дастур билан белгиланади ва ҳар бир хизматнинг ўз ичига кирувчи яна бошқа жуда кўп элементлари бўлади.

2.3. Мехмонхона хўжалигини ривожлантиришда ҳаёт хавфсизлиги масалалари.

Туризмда туристларнинг ҳаёти хавфсизлигини таъминлаш энг муҳим, давлат аҳамиятига молик масала ҳисобланади. Ҳозиргача туризмнинг ривожланишига қуйидаги омиллар асосий таъсирларни ҳосил қилади.

Мазкур асосий омилларни 2 гуруҳга бўлишимиз мумкин.

I – гуруҳ – «Статистик омиллар» - бу омиллар вақт ўтиши билан ўз аҳамиятини йўқотмайди, сақлаб туради. Бу гуруҳга табиий иқлим омиллари, географик омиллар, маданий – тарихий омиллар киради.

II – гуруҳ – «Динамик омиллар» - Бу гуруҳга қуйидаги омиллар киритилган.

1. Сиёсий омиллар
2. Ижтимоий – демографик омиллар
3. Иқтисодий – молиявий омиллар

4. Моддий техник омиллар

Савол келиб чиқади: Туризм ривожланишидаги қайд қилинган II–гуруҳ омилларнинг мавзуга нима алоқадорлиги бор?

Туристларнинг ҳаёти хавфсизлигини таъминлаш Ўзбекистонда туризмни ташкил қилиш ва ривожлантириш соҳасидаги дастлабки қонунларда алоҳида модда билан белгиланган. Ана шундай дастлабки қонун – Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги қонуни ҳисобланади. Бу қонун 20-август 1999 йилда қабул қилинган бўлиб қонундаги 18.19.20 моддалар туристларнинг ҳаёти хавфсизлигини таъминлашдаги чора – тадбирлар тизимини яратишга асос бўлади.

Маршрутдаги транспорт хизматларида туристларнинг ҳаёти хавфсизлигини таъминлаш. Туризм маршрутдаги энг маъсулиятли хизматлар бу – транспорт воситаларининг хизматлари ҳисобланади. Туристлик маршрутга транспорт хиллари маршрут йўлларини, экскурсияларни, йўлнинг ҳолати (автомагистрал, тош йўл, шоссе, маҳаллий йўл ва ҳакозо) бўйича танланади.

Шаҳарлараро ўтказиладиган туристлик маршрутларда транспорт хилларини танлаш муаммо эмас. Бундай маршрутда транспорт турлари туристларнинг сонига қараб (енгил автомобил, микроавтобус, автобус ва бошқалар) танланади. Турмаршрутга олинган автотранспорт тури албатта ДАН ташкилотидан техник кўрикдан ўтган бўлиши, тозалиги, созлиги, шунингдек, ҳайдовчи ҳақида тавсифнома, унинг ҳужжатлари, иш тажрибаси билан танишилади ва йўлдаги тезлик ва тўхташ жойлари, ҳаракатланиш фақат туристлик маршрут раҳбари рухсати билан амалга оширилиши ҳақида келишилиб олинади.

Туристлик маршрут давомида туристларнинг транспортни ўзбошимчалик билан тўхтатишларига рухсат берилмайди. Қайд қилганимиздек, транспортни йўлда тўхтатиш турмаршрут раҳбари рухсати билан амалга оширилади. Маршрут давомида туристларнинг транспорт

ичида, салонида озодаликни, тартиб – интизомни сақлаш, транспорт деразаларидан ҳар хил нарсаларни ташламаслик, қўлни, бошни, гавдани деразалардан чиқармаслик ва ҳакозолар бўйича маршрут раҳбари ўта хушмуомилалик билан туристларга мурожаат қилиши ҳам зарурий ахборотлардан ҳисобланади.

Шунингдек, маршрут давомида транспорт салонида газ ва бошқа ёқимсиз ҳидларнинг келиб чиқишига йўл қўймасликда ҳам ҳайдовчи маршрут бошланишидан олдин огоҳлантирилади. Туристлик маршрутга транспортни ажратган ташкилотнинг адреси, телефонлари, раҳбарлари ҳақидаги маълумотлар маршрут раҳбарида бўлиши шарт.

Туристлик маршрутдаги жойлаштириш хизматларида ҳаёт хавфсизлигини таъминлаш. Маршрут шаҳарларда, туманлар марказларидаги туристлик ресурсларга уюштирилса туристларни жойлаштириш муаммо эмас чунки, улар маршрутгача меҳмонхоналарда жойлашган бўлишади.

Маршрут шаҳарлардан узоқ бўлганда ёки маршрут режаси бўйича тунашга тўғри келганида хавфсизлик тадбирлари кўрилади. Айниқса, маҳаллий аҳоли уйларида бир кунлик тунаш шароитлари туристларга тўлиқ таништирилиши, тушунтирилиши лозим.

Агар туристлар туристлик лагер биноларида жойлаштирилганда хавфсизлик ҳолатларини батафсил тушунтиришга ҳожат йўқ. Чунки, янги жойлаштирилган туристлар улардан олдин келиб жойлашган туристлар билан бирга яшайверишади. Агар туристлар палаткаларда тунайдиган бўлса, албатда йиғма кароватлар, йиғма стол-стуллар, тоза чойшаблар тайёрланиши лозим бўлади.

Дала шаротида қурилган палаткали тунаш шароитларида палаткалар ичи, атроф майдон тўлиқ туристлар етиб келгунча тозаланиб, тартибга келтирилиши зарур. Палаткаларни жойлаштиришда иложи борича очиқ сайхонлик, ёки ўтлоқзорлар танланиши мақсадга мувофиқ. Қалин ўсувчи

ўтзор, пичанзорларда ҳашоротлар кўп бўлганлигидан бундай жойларда илон, чаён, қоракурт, фаланга, ари каби чақувчи ҳашоротлар туристларнинг ҳаётга хавф солиши мумкин.

Туристлик маршрутда ёз ойлари далада тунашни хоҳловчи туристларга ҳавода-ухлаш учун махсус кўрпачалар берилиши лозим. Бу усулда тунаш экспедиция усули ҳам дейилади. Бундай шароитда махсус кўрпачаларда машиналар бортида, баландликларда бемалол тунаш мумкин.

Маршрутдаги овқатлантириш хизматларида ҳаёт хавфсизлигини таъминлаш. Маршрут шаҳар ичида ёки бир-бирига яқин туманларда, шаҳарлардан ўтганидан туристларни овқатлантириш муаммо эмас. Туристларни туристлик маршрут давомида овқатлантириш хиллари «Туристлик маршрутдаги хизматлар» мавзусида келтирилди.

Маршрутдаги овқатлантириш хизматларида турист ҳаётига хавф солувчи вазиятлар, ҳолатлар аксарият ҳолларда экологик маршрутларда ёки шаҳарлар ташқарисидagi маршрутларда юз бериши мумкин. Лекин эътибор берилса, туристларни овқатлантиришда турист овқатланадиган барча мавсумларда ва барча ҳаракатланишнинг географик маконларида ҳаётга хавф солувчи вазиятлар юз бериши мумкин.

Биринчидан, мавсумларда туристларни овқатлантиришда жиддий эҳтиёт чораларини кўриш талаб қилинади. Мавсумларда туристларни овқатлантиришда дастлаб май-июн ойларида пишиб етиладиган мевалар (қулупнай, гилос, олма, анжир, тут) ни турист дастурхонига тортишда меъёрдан оширмаслик зарур (ҳатто турист талаб қилганда ҳам).

Кузатувлардан маълумки, тропик минтақалардан, Европа давлатларидан келадиган туристлар бизнинг ватанимизда пишиб етиладиган меваларнинг витаминлигининг юқорилиги (калориялигидан) сабабли кўпроқ хуш кўриб истеъмол қилишади. Бундай ҳолатларда қайд қилинган мамлакатлардан келган туристларда қон босими бирданига кўтарилиб кетиши кўплаб кузатилган.

Иккинчидан, ёз мавсумининг баланд ҳароратлилигидан туристларни сув билан таъминлашда ҳам кўнгилсиз ҳодисалар юз бериши ҳоллари ҳам кузатилган (сув кранларидан олиб бериш, музлатгичлардан олиб бериш ва ҳакозо).

Учинчидан, туристларни миллий таомларимиз билан овқатлантиришда ҳам эҳтиётлик чораларини кўриш лозим бўлади (2-3 хил овқат бериш, ёғли овқатлар бериш ва ҳако..).

Тўртинчидан, туристлар маршрут давомида маҳаллий аҳоли ҳаётини ўрганишда, қизиқишларида халқимизнинг ўта меҳмондўстлиги туфайли туристларни уйларига, бир пиёла чойга таклиф қилишади. Ана шундай учрашувлар айниқса, экологик туризм маршрутларини ўтказишда кўп учрайди. Бундай учрашувларда баъзида спиртли ичимликлар, сифатсиз сувлар (булоқлардан, дарёлардан, ариқлардан олинган) ҳам туристларда ошқозон ичак фаолиятларининг бузилишига олиб келиши мумкин.

Туристлик маршрут раҳбари ва овқатлантиришни бажарувчилар туристларни овқатлантиришда уларнинг соғлигига зарар етказувчи маҳаллий манбаларни жуда яхши билишлари лозим бўлади. Туристларни овқатлантиришда озиқ-овқат маҳсулотларининг, идиш-товоқларнинг ва овқатланадиган жойларнинг экологик жиҳатлардан тоза бўлишига жиддий эътибор беришлари талаб қилинади.

Экскурсия хизматларида туристларнинг ҳаёти хавфсизлигини таъминлаш. Туризм маршрутларидаги экскурсияларда туристларнинг ҳаётига хавф солувчи вазиятлар транспорт хизматларида, дам олиш хизматларида, сайрларда ва овқатланиш хизматларида ҳам юз бериши мумкин. Чунки, маршрутлардаги экскурсияларда ҳам туристлик маршрутлардаги барча хизматлар кўрсатилади. Айниқса экотуризм маршрутларидаги (тоғларда, сув ҳавзаларида, даралардаги сўқмоқларда ва ҳакозо...) экскурсияларда ҳаракатланишдаги хавфсизлик олдиндан таъминланиши зарур.

Туристларни тоғ сўқмоқларида табиат билан таништириш экскурсияларида эҳтиётлик чораларига, тартиб-интизомга риоя қилиш керак. Чунки, бундай шароитда туристлар суруниб, пастликларга тушиб кетиши ёки олдинда кетаётган туристларнинг нотўғри ҳаракатларидан пастда келаётганлар устига тошлар юмалаб кетиши ҳоллари юз бериши мумкин.

Экскурсиялар ўтказиш даврида (экотуризм экскурсияларида) табиатнинг сўлим жойларида дам олиш истаги пайдо бўлган ҳолларда, туристларни қисқа муддатли овқатлантиришда тушонка, колбаса, бринза ёки олдиндан пиширилган овқатларнинг тоза сақланганлиги, сифати текширилгандан кейин фойдаланиши лозим. Ичимликлар албатда термосда чой, газланган сув ўз идишларида сақланиши керак.

Туристлик маршрутни ўтказишда туристларнинг ҳаёти хавфсизлигини таъминлашда энг ишончли воситалар бўлиши тиббиёт марказлари ва уларнинг бўлимлари билан доимий телефон алоқаларнинг мавжуд бўлишлиги маршрут раҳбари учун маъсулиятли, мажбурий вазифа бўлишлиги талаб қилинади. Иккинчидан, маршрут раҳбари маршрутга яқин бўлган ва атрофлардаги тиббий ёрдам кўрсатиш пунктлари жойлашган манзилларни жуда яхши билишлари керак. Учинчидан, маршрут давомида тиббиёт дорилар қутичалари (аптечкалар) бўлишлиги ҳам маршрут ҳужжатларида расмийлаштирилиши талаб қилинади.

Туристлик маршрутларда туристларнинг ҳаёти хавфсизлигини таъминлашдаги биринчи чора-тадбирлар бу- маршрут бошланишида туристларга маршрутда тартиб-интизомнинг сақланиши, хавфли вазиятлар юзага келишидан эҳтиёт бўлиш ҳақида қисқача тушунтириш ишлари ўтказилиши ва бу ҳақда маршрут ахборотномасида алоҳида қайдлар бўлишини амалга оширишдир.

Туристлик маршрутларда туристларнинг бирортаси билан кўнгилсиз, ҳаётига хавф солувчи воқеалар юз берганда тезкор усулларда бундай воқеаларни бартараф этиш чора-тадбирлари кўрилади. Агар бундай

воқеаларга маршрут ташкилотчилари айбдор бўлишса узр сўрашни туристлик ташкилот раҳбари бажаради. Маршрут тугагандан кейин юз берган воқеа туристлик фирма жамоаси иштирокида муҳокама қилиниб тегишли қарорлар қабул қилиниши керак.

Туристларнинг ҳаётига хавф солувчи омиллар, вазиятлар, объектлар, ҳолатлар ҳақида сўз юритганда эътибор бериш лозимки, турист меҳмонхонага келиб жойлашгандан кейин ўзига хос хусусиятларга эга бўлган маршрутда бўлади. У ёки улар (туристлар) ҳоҳиши бўйича меҳмонхона яқинида жойлашган объектларга (паркларга, кўчаларга, биноларга, марказларга ва ҳако...) қисқа муддатли сайрларга чиқиши ҳам маршрут схемасида бўлади ва бу юришлар, танишишларда ҳам туристларни албатда маршрут раҳбари (туроператор бошлаб юради). Шунинг учун ҳам туристларнинг ҳаётига хавф солувчи ҳолатлар, омилларни маршрут раҳбари (турфирма ходимлари) жуда яхши билиб олишлари зарур бўлади.

Туристларнинг ҳаётига хавф солувчи омиллар қуйидагича таърифланади:

1. Зарарли омиллар.

- жароҳат олиш хавфи;
- ёнғинда қолиб кетиш хавфи;
- биологик таъсир қилиш хавфи (атроф - муҳит);
- руҳий-жисмоний юклама олиш;
- нурланиш хавфи;
- кимёвий зарарланиш хавфи;
- тутундан ва газдан заҳарланиш хавфи;
- туристнинг таваккалчасига ҳаракатланишидан келиб чиқадиган хавфлар.

2. Биологик омиллар.

- микроорганизмлар (микроблар)дан зарарланиш хавфи (ошқозон-ичак фаолиятининг бузилиши);

- заҳарли ўсимликлардан заҳарланиш хавфи;
- заҳарли судралиб юрувчилар (илонлар, ҳашоротлар), ҳашоротлар (чаён, қорақурт, ари) дан заҳарланиш хавфи;
- юқумли касалликлар ташувчи ёввойи ва хонаки ҳайвонлар, паррандалардан ҳар хил касалликларни юқтириш хавфи;
- аллергия ва бошқа касалликларни чакирувчи ўсимликзор, ўтлокзор ва ўрмонзорларда ушбу касалликларни юқтириш хавфи;
- мевалар, сабзавотлардан заҳарланиш хавфи.

3. Кутилмаган омиллар.

- туристлар жойлаштирилган жойларда табиатнинг фавқулоддаги ҳодисалари (сув тошқини, қор кўчиши, об-ҳавонинг кескин ўзгариши ва ҳоказолар)дан келиб чиқадиган хавфлар;
- туристлар жойлашган жойлардаги аҳоли, жамоатчиликдаги тартиб-интизомнинг бўшлигидан келиб чиқадиган хавфлар;
- туристлар фойдаланаётган меҳмонхона, лагер биноларининг техник ҳолати, канатли сим йўллар, чанғи йўллари, автомагистраллар, сўқмоқлар ва бошқа моддий объектларнинг техник ҳолатидан келиб чиқадиган хавфлар

III. БОБ. МЕҲМОНХОНА БЎЛИМЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА ХОРИЖ ТАЖРИБАСИНИ ЎРГАНИШ.

3.1. Меҳмонхона бўлимларини ривожлантиришнинг ўзига хос жиҳатлари;

Махсус адабиётларда меҳмонхона бўлимлари 2 гуруҳга ажратилади:

1. Асосий яни фойда келтирувчи бўлинмалар (*Revenue koters*). Буларга хоналар фонди, ресторанлар, бар, тунги клуб, бассейн, бизнес-сентр, сувенир дўкончалари киради.

2. Қўшимча яни ёрдамчи бўлинмалар (*Support koters*). Буларга техник бўлим, кадрлар бўлими, бухгалтерия, ошхона, хавфсизлик хизмати киради.

Бундан ташқари меҳмонхона бўлинмаларининг мижозлар билан алоқа юритиши ёки юритмаслигига кўра 2 гуруҳга ажратилади:

1. *Front of the house* – мижозлар билан бевосита мулоқот юритувчи бўлинмалар. Буларга қабул ва жойлаштириш хизмати, ресторан ва бар заллари, бизнес-сентр, бассейн-сауналар киради.

2. *Bakk of the house* – мижозлар билан бевосита мулоқотда бўлмайдиган бўлинмалар. Мисол учун, ошхона, бухгалтерия, кит ювиш хонаси, ходимлар бўлими, омборхона ва бошқалар.

Ушбу икки гуруҳга мансуб бўлинмаларнинг қатъий белгиланган ҳудудлари мавжуд. Хатто улардаги униформа ҳам турлича кўринишга эга. Фронт оф тхе ҳоуседа фаолият юритувчи ходимлар, мижозлар кўз ўнгида бўлгани учун ташқи кўринишига катта эътибор беришлари керак.



Расм. Йирик мехмонхоналар бўлимлари

Маъмурий бошқарув бўлими (Administration) – меҳмонхона мажмуидаги барча бўлимлар устидан назорат юритади. Белгиланган низом, меҳнат муҳофазаси, экология, техника ва ёнғин хавфсизлиги қоидаларига амал қилинишини назорат қилади. Бу бўлим ходимлари таркиби бош менежер (Генерал манагер), бош менежер ёрдамчиси (Ассистант генерал манагер), секретарлар киради.

Қабул ва жойлаштириш бўлими (Front office) – Мижозлар учун хоналарни олдиндан банд қилиб қўйиш, меҳмонхонага келаётган меҳмонларни кутиб олиш, рўйхатдан ўтказиш, жойлаштириш, турли хизмат

ва маълумотларни тақдим этиш, кетиш вақтида хужжатларни расмийлаштириш ва тўловни қабул қилиб олиш билан шуғулланади. Бу бўлим ходимлари таркибига front office бўлими менежери, бош администратор (Хеад ресепционист), администраторлар (Ресепционист), консерж (Конкиэрге), резервациялар билан ишлаш менежери (Ресервацион манагер), резервациялар билан ишловчи ходим(Ресервацион клерк), багаж ташувчилар (Белл бой), телефон оператори (телепхоне оператор), валюта айирбошлаш шахобчаси ходими, сувенир дўкончаси ходими, бизнес сентр секретар ва таржимонлари, кассир вашу кабилар киради.

Хоналар фондида ҳизмат кўрсатиш бўлими (Housekeeping) – Меҳмонхона ҳудуди ва биносидаги қулайлик, тозалик ва санитар аҳвол учун жавоб беради. Шунингдек мижозларга кир ювиш, дазмоллаш ва бошқа турдаги маиший ҳизматларни кўрсатади. Бу бўлим ходимлари таркибига ҳоусекеепинг бўлими менежери (Ҳоусекеепинг манагер ёки Ҳоусекеепер), манагер ёрдамчиси, супервайзерлар, хона тозаловчилар, гулларни парвариш қилувчи ходим (Фловерист), кир ювиш хонаси(Лаундрй)менежери, кир ювувчилар, дазмолловчилар, кимёвий тозаловчилар, тикувчиларни киритиш мумкин.

Умумий овқатланиш бўлими (Food & beverage) – меҳмонларга ресторан, бар, тунги клуб, ва хоналарда овқатланиш ҳизматларини тақдим этади, банкен. конференция каби тадбирларни уюштириш ва уларга ҳизмат кўрсатиш билан шуғулланади. Бу бўлим ходимлари таркибига бўлим менежери (фоод & бевераге манагер), офис секретари, ресторан, банкет менежерлари, супервайзерлар, официантлар, хостесс(ресторанда кутиб олувчи), барменлар, хоналарда ҳизмат кўрсатишга буюртма қабул қилувчи (роом сервике ордер такер), кассирлар (кашиэр), бош ошпаз (Чеф), ошпазлар, қандолатчилар, идиш-товоқ ювувчилар (стевардс), ошхона қассоби (бутчер)ларни киритиш мумкин.

Савдо ва маркетинг бўлими (Sales and marketing department) – меҳмонхона фаолиятини оператив ва стратегик режалаштириш, тақдим этилаётган хизматларни оптималлаштириш, меҳмонхона хизматлари бозоридаги аҳволи ва миждозлардаги талабни таҳлил этиш билан шуғулланади. Бу бўлим ходимлари таркибига бўлим менежери, маркетингологлар, хизмат сифатини назорат қилувчи менежер (Сервике манагер), омма билан ишлаш агентлари киради.

Техник-муҳандислик бўлими (Engineering) – санитар-техник жиҳозлар, электро-техник ускуналар, таъмирлаш ва қурувчилик хизматлари, телевидение ва алоқа тизимлари, иситиш, совутиш, вентиляция, канализация ва сув таъминоти тизимларининг самарали фаолият юритишига жавобгардир. Бу бўлим ходимлари таркибига бош муҳандис, дурадгор, чилангар, электрик-мантёрлар, лифт ва компьютер тизимлари устаси, гараж ходимлари киради.

Ходимлар бўлими (Human resources department) – бу бўлим нафақат ишга жойлашиш ва ишдан бўшатишни расмийлаштириш, балки янги ишга олинаётганларни танлаш, ишга тайёрлаш, ходимларда мавжуд муаммоларни ҳал қилиш билан шуғулланади. Бу бўлим ходимлари таркибига бўлим менежери, ходимлар бўйича инспекторни ўз ичига олади.

Ходимларни тайёрлаш бўлими (Training department) – янги ишга олинган ходимларни меҳмонхона, унинг иш жараёнлари билан таништиради, касбий тайёргарликни шакллантиради. Шунингдек, ходимлар малакасини ошириш, қайта тайёрлаш бўйича турли ўқув курсларини ташкиллаштиради. Мисол учун, “Меҳмондўслик курси”, “Иш жойида инглиз тили курси” ва ҳоказо.

Хавфсизлик хизмати (Security department) – меҳмонхона мулки ва ходимлари, миждоз ва унинг буюмлари ҳавфсизлигини таъминлайди.

Ҳарид қилиш ва таъминот бўлими (Purchasing department) – меҳмонхона бўлимларини иш жараёнида зарур бўлган барча маҳсулот ва воситалар билан таъминлайди. Мисол учун, ошхонани озиқ-овқат,

хоусекеепинг бўлимини тозалаш воситалари, ёзув қуроллари билан таъминлайди. Маҳсулотларнинг омборхоналарда сақланишига жавобгардир. Бу бўлим ходимлари таркибига бўлим менежери, хайдовчи, харид қилувчи, омборхона ходими (сторе кеепер) кабиларни киритишимиз мумкин.

Бухгалтерия (Akkounting department) – меҳмонхонадаги барча хўжалик операцияларининг молиявий ҳисоб-китоби, ходимларга маош тўлаш билан шуғулланади ва бу бўлим ходимлари таркибга бош бухгалтер, ғазначи, тунги аудитор, бухгалтерлар киради.

Меҳмонларни қабул қилиб олиш, рўйхатдан ўтказиш ва жойлаштириш билан reception бўлинмаси шуғулланади. Меҳмонларга хоналарни тозалаш, сочиқ ва ётоқ анжомларини алмаштириш хизматларини хоусекеепинг бўлими тақдим этади. Хоналарга овқат ва ичимликларни етказиш билан роом сервике хизмати шуғулланади.

Қўшимча хизматларни эса бизнес сентр, фитнес клуб (саломатлик клуби), гўзаллик салони, дўкончалар, гараж, лаундрй (кир ювиш хонаси), тунги клуб, конкиэрге, валюта айирбошлаш шахобчаси кўрсатиши мумкин.

Меҳмонларга хизмат кўрсатиш жараёни туну-кун давом этади. Қабул бўлимидаги ходимлар фаолияти уч смена (шифт)да амалга оширилади:

1. Эрталабки смена (morning shift) 7-00 дан 15-00 гача.
2. Кечги смена (afternoon shift) 15-00 дан 23-00 гача.
3. Тунги смена (night shift) 23-00 дан 7-00 гача.

Одатда хар бир ходимга ҳафтасига икки кун дам олиш куни (day off) берилади.

Ишимизнинг бу қисмида меҳмонхонанинг асосий бўлими бўлмиш қабул қилиш ва жойлаштириш бўлимининг вазифаларига тўхталиб ўтамиз. Қабул қилиш ва жойлаштириш бу меҳмонхонанинг энг асосий хизматлари бўлиб ҳисобланади. Қабул ва жойлаштириш бўлими яни Front office, меҳмонхонага ташриф буюраётган меҳмонни биринчи бўлиб қарши оладиган ва у билан танишадиган бўлимдир. Ушбу учрашувдан ҳосил қилинган

таъсуротлар мижоз онгида, бутун меҳмонхона ҳақидаги фикрни шакллантиради.

Қабул ва жойлаштириш бўлими вазифалари қуйидагилардан иборат:

1. Мижозларни кутиб олиш.
2. Хоналарни отиш ва мижозларни рўйхатдан ўтказиш.
3. Меҳмонларни хоналарга жойлаштириш.
4. Меҳмонхонага ташриф буюрувчилар ва яшовчилар билан самимий алоқада бўлиш.
5. Қабул бўлими ҳужжатлари билан ишлаш.
6. Хоналар фондининг ҳолати ҳақидаги ҳисоботни тайёрлаш.
7. Мижозлар ҳисоб варақасини тайёрлаш ва тўловни қабул қилиш.
8. Меҳмонларга келган почта, факс, пакетларни эгаларига етказилишини таъминлаш.
9. Меҳмонларга туристик жойлар, тарихий-маданий обидалар, транспорт воситалари ва бошқа мавзуларда маълумот бериш.
10. Меҳмонхонадаги бошқа бўлимлар билан ҳамжиҳат ишлаш.
11. Резервация яни хоналарни олдиндан банд қилиш билан шуғулланиш.
12. Мижоз омонатларини сейфда сақлаш ҳизматини таъминлаш.
13. Валюта айирбошлаш ҳизматини таъминлаш.
14. WIP ва оддий меҳмонларга комплиментарй яни эътибор икромлари (гул, мевали сават, шампан виноси) ни етказиш.
15. Ички Ишлар Бошқармаси адрес идорасига рўйхатдан ўтказилган ва меҳмонхонада яшаб кетган фуқаролар ҳақида маълумот бериш.

Ишни бошлар экан ресепшн ходими, аввалги смена ҳисоботи билан танишиб чиқади. Сунингдек хоналар фонди ҳолати, яни қайсилари банд, қайсилари бўш эканлиги; смена давомида келиши кутилаётган меҳмонлар ва туристик груҳалар рўйхати билан танишиб чиқади, керакли ҳужжатларни тайёрлаб қўяди. Смена ҳисоботида ушбу давр давомида содир бўлган

воқеалар, келиб тушган ва ҳал қилиниши лозим бўлган шикоятлар кўрсатилади.

Юқорида кўриб чиқилган бўлимларда бошқарув жараёнини тўғри ташкил қилиш бу меҳмонхонанинг самарали ишлашини таъминлайди. Шундай экан битирув малакавий ишимизнинг ушбу қисмида бошқарув ва бошқарув самарадорлигини оширишнинг аҳамиятига ҳам тўхталиб ўтиш жойиз деб топдик.

Бошқарув кенг маъноли тушунча сифатида қарайдиган бўлсак, жаҳондаги бошқарув ва уни ташкил этишнинг назариётчиларидан бири Питер Ф.Друкер айтганидек, “Бошқарув алоҳида фаолият тури бўлиб, ташкил этилмаган бетартиб оммани, бир мақсадга йўналтирилган самарали ва унумли гуруҳга, жамиятга айлантирадиган, социал ўзгаришларни рағбатлантирувчи элемент ҳисобланади”. Бошқарув нафақат корхона доирасида, қолаверса, бутун бир жамият, давлатни ўз танлаган йўли мақсад ва интилишларига етакловчи, иқтисодиётни кучли барқарор ишловчи механизмга айлантиришда муҳим таъсир этувчи куч ҳисобланади.

Бошқариш – аниқ натижаларга эришиш учун объектга мақсадли йўналтирилган ҳолда таъсир қилишнинг шакллари ва усуллари йигиндисидир.

Бошқариш деб – маълум бир объектга ёки жараёнга керакли натижани олиш учун таъсир қилишга айтилади.

Бошқариш асосан учта ташкил этувчига асосланган:

- 1) Бошқарув мақсади
- 2) Бошқарувчи объект
- 3) Бошқариш стратегияси

Бошқариш стратегияси таркибига қуйидагилар киради(1.3.2 – расм):

- бошқариш объекти ва бошқариш натижалари ҳақида ахборот олиш.
- олинган ахборотни қайта ишлаш ва қўйилган натижага эришиш учун қарор қабул қилиш.
- бошқаришни амалга ошириш.

3.2. “Grand Samarkand” меҳмонхонасида хизмат

кўрсатиш турлари

Grand Samarkand меҳмонхонаси ўзига хос меҳмонхоналар тизимини ҳосил қилган. Бунда асосан иккита йирик меҳмонхона бўлиб иккаласи ҳам самарқанд шаҳрида жойлашган. Иккинчи меҳмонхона Grand Samarkand Superior деб номланади. Меҳмонхона Баходир Ялангтўш 8 да жойлашган.

Бу ерда ҳам бошқа меҳмонхоналар каби барча бўлимлар мавжуд. Меҳмонхонанинг фаолият имкониятларидан келиб чиққан ҳолда ишчилар ва бўлимлардаги хизматчиларнинг ўзгариб туриши мумкин. Бунда мавсумийлик хусусияти яққол кўринади. Аммо асосий бўлимларнинг таркиби ўзгармас ҳолда қолишини айтиш лозим. Grand Samarkand меҳмонхонаси бўлимлари ва уларда хизмат кўрсатиш Европа типига хос дейиш мумкин. Аммо Осиё мамлакатларида кузатиладиган ўзига хос муносабатлар (Япония) тизимининг элементларини кузатиш мумкин.

Дастлаб **front office** қисми бўйича тўхталиб ўтиш лозим. Reception қисмидан бошланган асосий кириш қисми ўзига хос тарзда жиҳозланган. Меҳмонларни кутиб олиш ва уларга хизмат кўрсатиш учун тўрт тилда (ўзбек, тожик, рус ва инглиз) гаплаша оладиган ходимлар ишлайди. Уларнинг бундай кенг қамровлиги фақатгина хориж эмас балки, маҳаллий туристларни ҳам жалб қилишга имкон беради. Бу меҳмонхонада йирик меҳмонхоналарда бўладиган **front office** нинг барча қисми акс этмаган. Улардан фақатгина бўлим ходимлари таркибига front office бўлими менежери, бош администратор (Ҳеад ресепционист), администраторлар (Receptionист), консерж (Конкиэрге), багаж ташувчиларгина фаолият кўрсатади. Йирик меҳмонхоналарда бўладиган резервациялар билан ишлаш менежери (Ресервацион манагер), резервациялар билан ишловчи ходим (Ресервацион клерк), (Белл бой), телефон оператори (телепхоне оператор), валюта айирбошлаш шахобчаси ходими, сувенир дўкончаси ходими, бизнес сентр секретар ва таржимонлари, кассир ва шу каби бўлим компонентлари йўқ.

Маълумки шаҳримизда туристик мавсум алоҳида аҳамиятга эга ва бунинг таъсири ишчиларнинг сонига ҳам таъсир кўрсатади. Нархларнинг тебраниши юз беради.

1 январ 2014 дан 28 феврал 2014 гача ва 1 ноябр 2014йдан 31 декабр 2014й.гача

номер типлари	Махсус нарх (US\$)
Стандарт бир кишилик номер	62.5
Стандарт икки кишилик номер	83
Бир кишини икки кишилик номерга жойлаштириш нархи	68.5
Стандарт уч кишилик номер	103.5
Люкс бир кишилик	98.5
Супер-люкс бир кишилик	129

Туристтик мавсумлар аро: 1 март 2014 дан 31 март 2014 гача ва 1 июнь 2014 дан 31 август 2014й. Гача

номер типлари	Махсус нарх (US\$)
Стандарт бир кишилик номер	74.5
Стандарт икки кишилик номер	101
Бир кишини икки кишилик номерга жойлаштириш нархи	80.5
Стандарт уч кишилик номер	122
Люкс бир кишилик	117.5
Супер-люкс бир кишилик	140.5

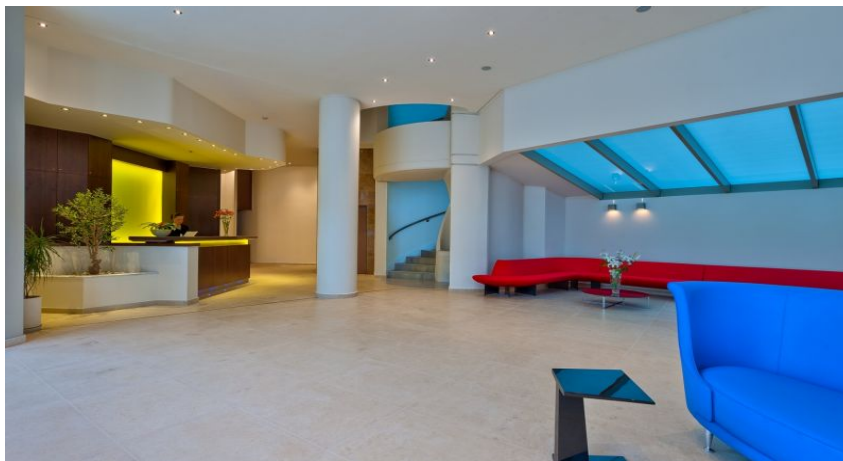
Туризм мавсумидаги энг юқори нархлар тизими

номер типлари	Махсус нарх (US\$)
Стандарт бир кишилик номер	86.5
Стандарт икки кишилик номер	120
Бир кишини икки кишилик номерга жойлаштириш нархи	92.5
Стандарт уч кишилик номер	145
Люкс бир кишилик	140.5
Супер-люкс бир кишилик	152

Нархлар нонушта билан бирга

Шу ерда Хорижий мамлакатларга хос **front officени айтиш лозим**

Кристалл Плаза (Франция)



Отель Марел (Украина)



“Сити ОТЕЛЬ” (Япония)

Кейинги бўлим *Хоналар фондида ҳизмат кўрсатиш бўлими (Housekeeping)* – деб номланади. Одатда меҳмонхона худуди ва биносидаги кулайлик, тозалик ва санитар аҳвол учун жавоб беради. Шунингдек мижозларга кир ювиш, дазмоллаш ва бошқа турдаги маиший ҳизматларни кўрсатади.

Grand Samarkand меҳмонхонасида бу бўлим ҳам анча ихчамлаштирилган. Бунда битта менежербарча хизматларни назорат қилади. Шуниси эътиборга молик-ки Шарқий Европа ва Жанубий шарқий Осиё мамлакатларига хос минимализм кенг қўлланилади. Яъни ишчилар бар вақтнинг ўзида бир-бирига боғлиқ бир қанча функцияларни бажариши мумкин. (масалан хона тозаловчилар, гулларни парвариш қилувчи ходим (Фловерист), кир ювувчилар, дазмолловчилар ва бошқалар)



Навбатдаги бўлим *Умумий овқатланиш бўлими (Food & beverage)* – бўлиб меҳмонларга ресторан, бар, тунги клуб, ва хоналарда овқатланиш хизматларини тақдим этиши лозим Grand Samarkand меҳмонхонасида бу бўлимга ресторан, официантлар, хостесс(ресторанда кутиб олувчи), барменлар, хоналарда хизмат кўрсатишга буюртма қабул қилувчи (room сервике ордер такер), кассирлар (кашиэр), бош ошпаз (Чеф), ошпазлар, қандолатчилар, идиш-товоқ ювувчилар (стевардс), киритиш мумкин. Бундан ташқари алоҳида конференц қисми ҳам мавжуд.

Навбатдаги бўлимлар яъни

Техник-муҳандислик бўлими (Engineering) –

Ходимлар бўлими (Human resourkes department) –Ходимларни тайёрлаш бўлими (Training department) –

Хавфсизлик хизмати (Sekurity department) –

Ҳарид қилиш ва таъминот бўлими (Purchasing department) –Бухгалтерия (Akcounting department) лар етарлича ривожлантирилган

Фақатгина Савдо ва маркетинг бўлими (Sales and marketing department) бўлимида ривожлантирилиши лозим бўлган талаблар мавжуд

ХУЛОСА

Ҳар бир мамлакат туризм соҳасини ривожлантириш учун мазкур соҳага зарур бўлган инфраструктурани ривожлантиради. Шундай экан меҳмонхоналарни ривожлантириш аниқроқ айтганда унинг бўлимларини мазкур соҳа ривожланган мамлакатлардан ўрганиб, миллийликни тарғиб қилган ҳолда жорий этиш бугунги куннинг муҳим вазифасидир. Одатда, туризмни ривожлантириш омилларини кўчмас ва динамик турларга ажратишади. Кўчмас омилларга табиий-географик ва тарихий-маданий омилларнинг йиғиндиси киритилади. Улар ўзгармас ва доимий аҳамиятга эга бўлишади. Инсон фақатгина уларга етишишни осонлаштирган ҳолда уларни туристик эҳтиёжларга мослаштира олади. Динамик омиллар иккинчи, янада йирикроқ гуруҳга киритилади. Улар вақт ва макон бўйича ўзгариб турувчи аҳамият-баҳога эга бўлишади. Уларнинг қаторасига ижтимоий-иқтисодий, моддий-техник, сиёсий, маданий ва бошқа омиллар киришади.

Шунингдек, туризмда меҳмондорчилик хизматларининг самарадорлигини оширишда меҳмонхоналарнинг хизматлар кўрсатишда сифат даражаларига эътибор берган ҳолат-талабларни ҳам ҳисобга олиш, яъни туристларнинг талаб-эҳтиёжларидаги баҳо-нархга катта эътибор бериш ёки хизматлар сифатини баҳо-нарх даражаларига мослаштириш усуллари ҳам ишлаб чиқилмоқда. Масалан, хизматлар сифатини яхшилаш ва самарадорлигини оширишда халқаро талаблар, давлатлардаги талаблар ва баъзида туристик минтақалардаги туристик талаблар ҳам қаттиқ ҳисобга олишни зарурий қилиб қўяди. Яъни, баъзи бир туристик минтақаларда тайёрланган махсус инфратузилмалар ва бу инфратузилмаларда ишлаб чиқилган сифатли хизматлар ушбу минтақага келадиган туристларнинг талаб эҳтиёжларидан ёки баланд ёки паст бўлиши мумкин.

Туризмнинг ривожланишига таъсир этиш тавсифига биноан барча омиллар уч гуруҳга бўлинади: экстенсив (миқдорий), интенсив (сифатий) ва чекловчи (салбий) ривожланиш омиллари.

ТАВСИЯЛАР

Тадқиқотлармиз натижасида қуйидаги **тавсиялар берилди:**

1. меҳмонхоналар инфраструктурасини замон талаби даражасида ташкил этиш ва мавжудларини такомиллаштириш;

2. меҳмонхоналар ходимларининг малакасини замон талаби даражасида ошириб бориш;

3. Меҳмонхона бўлимлари барча бўғинларидаги хизматчиларнинг тилни билишини таъминлаш учун махсус курсларга барча ходимларни жалб қилиш лозим.

4. “Grand Samarkand” меҳмонхонаси савдо (Sales) қисмини шакллантириш ва зарурий товарлар билан таъминлаш.

5. Бўлимларни ривожлантиришда юқори сифатни сақлаган ҳолда Осиё мамлакатлари тажрибасини ўрганиш лозим;

6. Меҳмонхоналар мижозлар ҳақидаги маълумотларни сақламайдилар ва тартибга солмайдилар ва натижада бозорнинг турли секторларидаги фаолият ҳақида тўлиқ маълумот ололмайдилар. Шунинг учун Хоналар фондига хизмат кўрсатиш бўлими (Housekeeping)да махсус статистика тузилиб доимий мижозларни аввал жойлашган жойини тавсия қилишга эришиш

Меҳмонхоналар индустриясининг ривожланишида меҳмондўстлик, меҳмонларни кутиб олиш ва кузатиб қўйиш хизматларининг самарадорлигини оширишда биринчи навбатда жойлаштириш инфратузилмаларини замонавий технологиялар талаблари асосида яратишни зарурий шарт қилиб қўймоқда.

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 Ислам 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. Маматқулов Х. М. Туризм инфратузилмаси. Маърузалар курси. СамИСИ, 2009.
6. Маматқулов Х. М, А. Б. Бектемиров, И. С. Тухлиев, А. Н. Норчаев. “Халқоро туризм” Тош- 2009
7. Маматқулов Х.М. “Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни цҳкил этиш” Ўқув услубий қўлланма Сам-2011
8. Тухлиев И. С, Р. Ҳайитбоев, Н. Э. Ибодуллаев, Р. С. Амриддинова “Туризм сасослари” Ўқув қўлланма.Сам-2010

9. Тухлиев И.С., Сафаров Б. Туризм асослари. *Касб-хунар коллежлари учун ўқув қўлланма*. Тошкент «янги нашр» 2012

¹⁰. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В Экономика и организация гостиничного хозяйства. Учебное пособие.-М.: ФиС, 2006.

11. Интернет сайтлари:

www.inturunion.ru

www.world-tourism.org

www.vttk.org

www.tourism.uz

[http|| www. oktogo.ru](http://www.oktogo.ru)

[www. wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www. about-franke.kom](http://www.about-franke.kom)

[www. frankeguide.kom](http://www.frankeguide.kom)

[www. franketourism.kom](http://www.franketourism.kom)

[www. travel.ru/france/](http://www.travel.ru/france/)