

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

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

«Servis va turizm» fakulteti

«Xalqaro turizm va turizm servisi» kafedrası

«Himoyaga tavsiya etildi»
“Xalqaro turizm va turizm
servisi” kafedrası mudiri,
i.f.n. R.S.Amriddinova

Bayonnoma № 10 2014 y. 26 may

**5811700 - «Turizm va mehmonxona xo‘jaligi servisi»
*ta’lim yo‘nalishi***

**TMS-110 guruh talabasi To‘xtayev Maxmudjonning
“Mehmonxonalarda VIP va CIP xizmatlarini tashkil
etish («Registon Plaza» mehmonxonasi misolida)”
mavzusidagi**

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Ilmiy rahbar assistent Abiyev J.N.

SAMARQAND – 2014

MUNDARIJA

	Kirish	3
1-bob	Mehmonxonalarda xizmatlarni tashkil etishning nazariy asoslari.....	5
1.1	Mehmonxona xo‘jaligining milliy iqtisodiyotda tutgan o‘rni va roli.....	5
1.2	Mehmonxona xizmatlari va ularning o‘ziga xos xususiyatlari	11
2-bob	Mehmonxonalarda Vip va CIP mehmonlarga xizmat ko‘rsatishni tashkil etish jarayonlari.....	18
2.1	Vip va CIP xizmatlarni tashkil etishning o‘ziga xos xususiyatlari.....	18
2.2	VIP va CIP kategoriyali xonalarda o‘ziga xos e‘tiborni talab etuvchi mijozlarga xizmat ko‘rsatish.....	22
3-bob	O‘zbekiston va Dunyoning eng yirik mehmonxonalari va ularda xizmatlarning tashkil etilishi.....	28
3.1	O‘zbekistonning yirik mehmonxonalari va ularda xizmatlarning tashkil etilishi.....	28
3.2	Dunyoning eng yirik mehmonxonalari va ularda xizmatlarning tashkil etilishi.....	34
3.3	“Registon Plaza” mehmonxonasining turizm bozoridagi o‘rni va unda ko‘rsatiladigan xizmatlar.....	37
3.4	Mehmonxonalarda xavfsizlikni ta‘minlash va ish sharoitini yaxshilash masalalari.....	40
	Xulosa va tavsiyalar.....	46
	Foydalanilgan adabiyotlar.....	47

KIRISH

Mamlakatimizda turizm sohasiga mustakillikning dastlabki yillaridanoq asosiy davlat siyosati darajasida qaraldi. Soha rivoji uchun barcha zarur tashkiliy-huquqiy mexanizm vujudga keltirilib, muhim meyoriy hujjatlar qabul qilindi va bu ish hozirda ham davom etmoqda. Mamlakatimizda turizmning ravnaqi, uni yangi pogʻonalarga koʻtarish, yurtimizni jahon turizm markazlaridan biriga aylantirish uchun avvalo huquqiy zamin yaratish lozim edi. Shu bois, Oʻzbekiston Respublikasi Oliy majlisining mazkur yoʻnalishga taluqli qonunlari, Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining turizmga oid Oʻzbekiston Respublikasida 2010 yilgacha boʻlgan davrda xizmat koʻrsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qoʻshimcha chora-tadbirlari toʻgʻrisida (PQ-2007y. 15may) kabi bir qator Farmonlari ishlab chiqilib hayotga tadbiq etildi.

Turizmning rivojlanishi birinchi navbatda turizm industriyasining oʻzagi boʻlgan mehmonxonalarning rivojlanishiga ijobiy taʼsir qiladi. Chunki, mehmonxona biznesi turizmning ajralmas qismi boʻlib, birinchi navbatda turistlarni qabul qiluvchi va turistlarning dastlabki ehtiyojlarini qondiruvchi, murakkab xizmatlarni amalga oshiruvchi eng muxim infratuzilmalardan biri hisoblanadi.

Shuning uchun ham mamlakatimizda turizmni rivojlantirishda mehmonxonalardagi xizmatlar assortimenti, sifati va samaradorligi oshirish hamda yuqori martabali biznes turlarni harid qiluvchi turistlarga VIP va CIP darajadagi xizmatlarni koʻrsatishni tashkil qilish **mavzuning dolzarbligini** belgilaydi.

Bitiruv malakaviy ishining maqsadi – mehmonxonalarda VIP va CIP xizmatlarni tashkil qilish imkoniyatlarini oʻrganish va uning natijasida tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat. Ushbu maqsadga erishish uchun quyidagi bitiruv malakaviy ishining **vazifalari** etib quyidagilar belgilangan:

- mehmonxona xoʻjaligining milliy iqtisodiyotda tutgan oʻrni va roli;
- mehmonxona xizmatlari va ularning oʻziga xos xususiyatlari;
- Vip va CIP xizmatlarni tashkil etishning oʻziga xos xususiyatlari;

- VIP va CIP kategoriyali xonalarda o'ziga xos e'tiborni talab etuvchi mijozlarga xizmat ko'rsatish;
- O'zbekistonning yirik mehmonxonalari va ularda xizmatlarning tashkil etilishi;
- dunyoning eng yirik mehmonxonalari va ularda xizmatlarning tashkil etilishi;
- "Registon Plaza" mehmonxonasining turizm bozoridagi o'rni va unda ko'rsatiladigan xizmatlar;
- mehmonxonalarda xavfsizlikni ta'minlash va ish sharoitini yaxshilash masalalarini tadqiq qilish.

Bitiruv malakaviy ishining predmeti. Iqtisodiyotni modernizatsiya qilish sharoitida mehmonxonalarda VIP va CIP xizmatlarni tashkil etish bilan bog'liq bo'lgan ijtimoiy va iqtisodiy munosabatlar tizimidan iborat.

Bitiruv malakaviy ishining o'rganish ob'ekti. Tadqiqot ob'ekti bo'lib O'zbekiston va jahon mehmonxonalari, "Registon Plaza" mehmonxonasi bo'lib hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishining amaliy ahamiyati. Bitiruv malakaviy ishida berilgan takliflar amaliy jihatdan mehmonxonalarda VIP va CIP xizmatlarni tashkil etish uchun o'zining munosib hissasini qo'shadi.

Bitiruv malakaviy ishining tarkibi: kirish, uchta bob shu jumladan birinchi bobda 2 ta, ikkinchi bobda 3 ta va uchinchi bobda 4 ta paragraf savollari, xulosalar, tavsiyalar va foydalanilgan adabiyotlar ro'yhatidan iborat. Ishda 3 ta jadval, 13 ta rasm va 22 ta adabiyotlar ro'yxati keltirilgan. Ishning hajmi 48 bet bolib kompyuterda sahifalandi

1-BOB. MEHMONXONALARDA XIZMATLARNI TASHKIL ETISHNING NAZARIY ASOSLARI

1.1 Mehmonxona xo'jaligining milliy iqtisodiyotda tutgan o'rni va roli

Odamzod sayohat etishni boshlabdiki, jonajon uyidan uzoq manzilda tunab qolish zarurati paydo bo'ldi. Har bir talab o'z o'rnida taklifni uyg'otgani singari sayohatchilarning joylashtirish muammosini hal qiluvchi korxonalar paydo bo'la boshladi.

Bugungi kunda jahonda 300 mingdan ortiqroq (motellarni hisoblaganda) mehmonxona mavjud. Ularning hilma-hilligini ta'riflashga til ojiz: bir qavatdan tortib 88 qavatgacha, suzib yuruvchi va suv yuzasidagi katta-kichik arzon (kuniga 15-20\$) va qimmat(kuniga bir necha ming dollar) mehmonxonalar mavjud.

Yurtimiz xayotida yaqinda chiqqan va hozirda amaliyotda tadbiqini topayotgan O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlar to'g'risida"gi qarori turizim xizmat sohasining va shu bilan birga mehmonxonalar rivojlanishiga asos hisoblanadi.

Haqiqatan ham, hozirgi vaqtda turizim ko'pgina rivojlangan va rivojlanayotgan davlatlar iqtisodiyotining fundamental asosi bo'lib qolgan davrda, ya'ni dunyo mamlakatlarida xizmatlarning yalpi ichki mahsulot dagi ulishi 60-80 % tashkil etganda, bu sohada iqtisodiyotda band bo'lgan aholining qariyb 70 % mehnat qilayotgan va aholining istemol harajatlari tarkibida bu sohada 60 %ni tashkil etganda vaholangki bu ko'rsatgich bizda turizm sohasining YAIMdagi ulushi atigi 1,5 - 1,8%ni tashkil etishi ajablanarli holdir.

Butun dunyo turistik tashkilotning (BTO) ko'rsatkichi bo'yicha 1950 yili dunyoda jami xalqaro turistlar soni 25 mln bo'lgan bo'lsa, 2011 yilda kelib bu 983 mln. dan oshib ketib, turizimdan keladigan kirim 900 mlrd AQSH doll. teng bo'ldi. Faqatgina turizim yigirmanchi asr oxirida dunyo iqtisodiyotiga yalpi xizmat ishlab chiqarish 3.5 dollarga, yani dunyoda ishlab chiqarilgan yalpi ichki mahsulotning

10.9 %ini tashkil etib, davlatlar soliq kirimi 302 mlrd. doll. olib kelgani bunday iqtisodiyotning fundamental asosligini bildirayapti va bu miqdor yanada kengayib ketayotganligini ko‘rishimiz mumkin (1.1.1.-jadval).

1.1.1.-jadval

**2011 yilda eng ko‘p xalqaro tursitik tashriflar bo‘lgan mamlakatlar
RO‘YXATI¹**

O‘rin	Mamlakatlar	UNWTO klassifikatsiy asi bo‘yicha mintaqalar	Xorijiy turistlar soni (2011)	Xorijiy turistlar soni (2010)	Farq (2010 va 2011 yy.)
1	 Fransiya	Yevropa	79.5 million	77.1 million	+3.0%
2	 AQSH	Shimoliy amerika	62.3 million	59.8 million	+4.2%
3	 Xitoy Xalq Respublikasi	Osiyo	57.6 million	55.7 million	+3.4%
4	 Ispaniya	Yevropa	56.7 million	52.7 million	+7.6%
5	 Italiya	Yevropa	46.1 million	43.6 million	+5.7%
6	 Tursiya	Yevropa	29.3 million	27.0 million	+8.7%
7	 Buyuk Britaniya	Yevropa	29.2 million	28.3 million	+3.2%
8	 Germaniya	Yevropa	28.4 million	26.9 million	+5.5%
9	 Malayziya	Osiyo	24.7	24.6 million	+0.6%

¹ http://ru.wikipedia.org/wiki/spisok_stran_po_turisticheskim_posesheniyam

			million		
10	 Meksika	Shimoliy Amerika	23.4 million	23.3 million	+0.5%

MANBA: Butun jahon turistik tashkiloti

Ayniqsa, dunyo miqyosida davlatlarning turistlar beruvchi (AQSH, Germaniya, Angliya, Belgiya, Daniya va boshqalar) va qabul qiluvchi davlatlar (Fransiya, AQSH, Ispaniya, Italiya va boshqalar)ga bolinishi, oxirgi vaqtda boshqa davlatlar ham, bu faoliyatga jadal ravishda kirishib borishayotganligi O‘zbekiston ham bu qatordan qolmasligini taminlash vaqt taqozosidir.

Yurtimizda turizm sohasini rivojlantirish maqsadida bajarilayotgan ishlar tahlilidan oldin, turizimning hozirgi vaqtdagi tashkiliy-tarkibiy qisimlarini ko‘rib chiqishimiz maqsadga muvofiqdir.

Butun jahon turistik tashkilotining (BTO) 17-21 iyun 1996 yildagi seminar materiallaridan turizimni tashkiliy-tarkibiy qisimlarini, hamda undan keladigan natijalarni ko‘rsatuvchi tashkiliy-tarkibiy sxemasiga asosan, har bir davlat turizimni rivojlantirishda shu davlatda shunga asoslangan davlat imidji, istiqbolli rivojlanish rejasi bu haqda izlanishlar, marketing o‘tkazish asosiy rol o‘ynashi ko‘rsatilganki, u turizimning rivojlanishida turistlar sarf-harajatiga, ularni qanchalik band qilishimizga va ularga ko‘rsatiladigan xizmat soxasining qanchalik rivojlanganligiga bog‘liqligi ko‘rsatilgan.

Turizimni tashkil etish tarkibiy qisimlaridan birinchilaridan turistlarni mehmonxonalarga joylashtirish va ularga xizmat ko‘rsatish, hamda ovqatlantirishni tashkillashtirish, davlat xizmatlaridan esa bu sohaga kadrlar tayyorlash, turli havo-suv-daryo portlari, madaniy vaqtichog‘lik ishlari, sayohat qilish va boshqa tarmoq sohalarini rivojlantirish asosiy ishlardan hisoblanadi va bularning natijasida mamlakatimizda valyuta almashtirish, aholining turli xizmat sohalarida bandligi, turli investitsiyalar jalb etilishi va natijada davlat daromadi ko‘payib, milliy boyligi ortishi ko‘zda tutiladi.

Mehmonxonalar xo‘jaligini, unda ovqatlanishni tashkil etish sohasida turistik marshurutlararo zamonaviy servis xizmat ko‘rsatish, ovqatlanish korxonalarini

barpo etilishi, nonushta va tushlikni buyurtma asosida turistlarning xoxlagan joyida tashkil etish; savdo sohasida; qadimgi obidalar ichida turli xalqimiz hunarmandlari ishlab chiqargan tavarlarni sotishni tashkil etish, buyurtmalar olish, kompyuter suratga olish sohasini joriy etish, turli o'yinlar biznesini rivojlantirish, ko'ngil ochar-ochar dam olishni turistlarga tashkil etish turizimning rivojlanishiga xizmat qiladi.

Umuman olganda, chora-tadbirlarda ko'zda tutilgan xizmat soxalarining: mehmonxona va undagi, undan tashqari savdo va umumiy ovqatlanish, transport, aloqa va axborotlashtirish, moliya va bank, turistik sayyohat, maishiy va kommunal xizmat, texnika va aftomobillarni ta'mirlash va boshqa xizmat soxalarini turizm sohasiga bog'liq ravishda olib borish, bu sohani rivojlantirishdagi muhim ishlardan hisoblanadi.

Shuning uchun ham, 2006-2010 yillarda xizmatlar ko'rsatish sohasining yalpi ichki mahsulotdagi ulushini 49 %ga yetkazish va aholi bandligini bunga 1.6 marta ko'paytirish vazifasi haqli ravishda qo'yilgan edi. Bu vazifalarni bajarish va dasturida belgilangan chora-tadbirlarni amalga oshirish natijasida xizmat ko'rsatish xajmi 2010 yilda 31,8 trillion so'mni tashkil etdi, 2009 yilga nisbatan esa 113,4 foiz o'sishga erishildi. 2011 yilda xizmat ko'rsatish hajmi 13,2 foizga o'sdi va 41083 milliard so'mni tashkil etdi. Yil yakunlari bo'yicha xizmatlarni diversifikatsiya qilish va ularni davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash natijasida xizmatlar sohasida o'sishga erishildi va 2011 yilda uning ulushi YAIMning 50,5 foizini tashkil etdi, 2010 yilda bu ko'rsatkich 49 foizni tashkil etgan edi.

Bu sohada qilinayotgan ishlar ko'lami yildan – yilga oshib bormoqda. Sohada turistik-ekskursiya xizmatlari, mehmonxona xizmatlarining hissasi ortib borishi quvonarli hol albatta.

**O‘zbekiston Respublikasida 2010-2011 yillar mobaynida turistik-
ekskursiya xizmatlari hamda mehmonxona xizmatlaridagi tarkibiy
o‘zgarishlar²**

№	Xizmat turlari	2011 yil			2010 yil		
		mlrd. so‘m.	O‘sinh	Tarkibi	mlrd. so‘m.	O‘sinh	Tarkibi
			foiz	(foiz)		foiz	(foiz)
	Xizmatlar, jami	41083,3	113,2	100,00	32749,8	115,1	100,00
	Jumladan:						
1	Turistik- ekskursiya xizmatlari	64,1	127,3	0,16	44,7	115,3	0,14
2	Mehmonxona xizmatlari	112,4	106,5	0,27	97,5	107,8	0,30

Mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatish xajmi 2010 yilda 97,5 milliard so‘mni yoki 2009 yilga nisbatan o‘sinh darajasi 109,0 foizni tashkil etdi. 2011 yilda esa reja bo‘yicha 114 foiz belgilangan bo‘lsa, amalda 106,5 foiz ko‘rsatkichga erishgan.

1.1.3. – jadvalda 2007 – 2011 yillar mobaynida mehmonxona xizmatlarining rivojlanish holatini ko‘rishimiz mumkin.

² O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A. Karimovning “2012 yil Vatanimiz taraqqiyotini yangi bosqichga ko‘taradigan yil bo‘ladi” mavzusidagi ma‘ruzasini o‘rganish bo‘yicha o‘quv qo‘llanma. – T.: Iqtisodiyot. – 2012 y. – 48 bet.

**2007-2011 yillarda O‘zbekiston Respublikasi mintaqalari bo‘yicha
mehmonxona xizmatlarining rivojlanish holati (solishtirma narxlarida)³**

O‘tgan yilga nisbatan foizda

№	Mintaqalar nomi	Xizmat hajmining o‘shishi							
		2008 yil		2009 yil		2010 yil		2011 yil	
		reja	amald a	reja	amald a	reja	amald a	reja	amald a
	O‘zb. Res.	122,5	122,5	125,3	112,3	130	118	114,0	106,5
1	Qoraq. Res.	111	113,7	114,8	113,7	120	103	104,5	106,8
2	Andijon viloyati	119,5	123,6	122	126,8	125	120	116,0	105,0
3	Buxoro viloyati	120,1	125,3	124,2	102,7	130	106	106,5	112,6
4	Jizzax viloyati	118,5	132,7	120,5	126,7	122	122,1	108,0	122,0
5	Qashqadaryo viloyati	119,8	120,5	124	100,6	130	120	110,0	112,0
6	Navoiy viloyati	123,5	121,2	124	125,4	125	116	117,0	115,9
7	Namangan viloyati	118,5	220	122,2	165,7	125	130	116,0	126,0
8	Samarqand viloyati	123,6	144	127	127,1	134	100	114,0	120,4
9	Surxondaryo viloyati	117,5	104,8	118	110,8	122,5	130	113,0	121,6
10	Sirdaryo viloyati	120	124,1	128	128,3	135	65	112,0	109,6

³ O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A. Karimovning “2012 yil Vatanimiz taraqqiyotini yangi bosqichga ko‘taradigan yil bo‘ladi” mavzusidagi ma‘ruzasini o‘rganish bo‘yicha o‘quv qo‘llanma. – T.: Iqtisodiyot. – 2012 y. – 59 bet.

11	Toshkent viloyati	122	161,9	123,5	148,8	125	110	113,0	125,4
12	Fargʻona viloyati	120	116,2	122	146,6	126	114	116,0	112,5
13	Xorazm viloyati	120,2	168	121,5	100	130	106	111,4	115,4
14	Toshkent shahri	124,5	143,2	127,8	110	132,1	122	115,0	100,9

1.2. Mehmonxona xizmatlari va ularning oʻziga xos xususiyatlari

Mehmonxona xizmatlarini koʻrib chiqishdan oldin «xizmatlar» nimaligini yodga olish zarur boʻladi va barcha xizmatlarga ega boʻlgan taʼriflarni ajratish talab etiladi.

Xizmatlar tushunchasi sobiq Ittifoq davrida nashr etilgan Katta Sovet Ensiklopediyasi qoʻyidagicha taʼriflanadi. Xizmatlar bu bevosita maʼlum shaxslarning ehtiyojini qondirishga yoʻnaltirilgan mehnati sifatida namoyon boʻladi. Yaʼni ushbu xizmatlar individual buyurtmachi yoki mijoz kabi isteʼmolchilarni nazarda tutadi.

Taniqli amerikalik marketing boʻyicha mutaxassis olim F.Kotlarning fikricha, **xizmat** - har qanday tadbir yoki qulaylik boʻlib, qaysikim bir tomon uni boshqa sezilmas tomonga taklif etadi. Xizmatlar ishlab chiqarish uning moddiy koʻrinishidagi tovar bilan bogʻliq boʻlishi yoki bogʻliq boʻlmasligi ham mumkin.

Rossiya Federatsiyasida 1994 yilda nashr etilgan «Aholiga xizmat koʻrsatish. Atamalar va belgilar» davlat standartida koʻrsatilishicha, xizmat deyilganda ijrochi va isteʼmolchining bevosita oʻzaro hamkorligi natijasi, shuningdek ijrochining isteʼmolchi ehtiyojining qondirilishi boʻyicha xususiy faoliyati tushuniladi.

Xizmatlar – bu maqsadga muvofiq mehnat faoliyati va uning natijasi boʻlib, kishining biror-bir ehtiyojini qondirishda aks etadi. Xizmat tushunchasi universal holda, yaʼni har tomonlama yoki haryoqlama ahamiyatga ega boʻlib, u narsa

shaklida nomoddiy va saqlanmaydigan, uni o'lchab bo'lmaydigan, jonli mehnat jarayonida taqdim etilishi va faqat baholash mumkin bo'ladi xolos.

Xizmatlar ishlaridan biri harakat sifatida belgilanadi. Biror – bir huquqiy yoki jismoniy shaxs boshqa sub'ektga uni o'z munosabatida amalga oshiradi va moddiy yoki nomoddiy maqsadni ko'zlab bevosita yoki bilvosita qo'laylikni yaratadi.

Mehmonxona industriyasi iqtisodiy faoliyat turi sifatida mehmonxona xizmati va mehmonxonalar, kempinglar, motellar, talabalar va o'quvchilar yotoqxonalari, o'tkinchilar uchun uylarda va h.k. mukofot evaziga qisqa muddatli yashash uchun taqdim etishni tashkil qilishni o'z ichiga oladi. Ushbu faoliyatga restoranlar xizmatlari ham kiradi. Mehmonxona xizmatlariga barcha asosiy ta'riflar amal qiladi, qaysikim ma'lum darajada ularni turistik xizmatlar va umuman xizmatlar bilan oshno qiladi. Biroq ular ham o'ziga xos xususiyatiga ega. Mehmonxona xizmatlarining muhim spesifik qirralari T.I.Chernyayeva va M.S.Otnyukovalar tomonidan belgilab berilgan.

Mehmonxona majmualarida ko'rsatiladigan xizmatlarga nisbatan xizmatlar ta'rifi uchun bunday umumiylik to'liq darajada amal qilmaydi, ya'ni bir vaqtdagilik, ishlab chiqarish va iste'mol jarayonlarini ajralmas harakterdaligi unga moyillik qiladi. Misol uchun, nomerni yig'ishtirish va sotishga tayyorlash, sotish momenti bilan joy va vaqt bo'yicha mos kelmaydi.

Mehmonxona majmuasi xizmatlari keyinchalik yana sotish uchun saqlanishi mumkin emas. Agar joriy sutkada mehmonxona nomeri sotilmay qolgan bo'lsa, ushbu sutkada uni qo'shimcha sotishning imkoni yo'q. Ushbu holatda barcha zarar va boy berilgan qulaylik yo otel egasi zimmasiga, yoki nomerlar blokini bronlashgan va turli sabablarga ko'ra blokning bir qismini yoki hammasini keyinchalik rad qilgan turoperator bo'yniga tushadi.

Mehmonxona korxonalarining o'ziga xosligi shundan iboratki, unda mijozlarga xizmat ko'rsatish tezkorlik bilan amalga oshirilishi kerak. Ushbu omil mehmonxonani tanlashda ayniqsa katta ahamiyatga bo'ladi. Bir qator mehmonxona xizmatlarini taqdim etish hatto sekundlar bilan o'lchanadi. Xususan,

Tokio shahridagi mehmonxonalar eng tez xizmat ko'rsatishni taklif qiladilar, qaysikim qabul chog'ida mehmonlarga xizmat ko'rsatish uchun zarur eng ko'p vaqt 45 sekund bilan chegaralangan. Boshqa ko'pchilik mehmonxonalarda shunga o'xshash amallarni bajarishga 10-15 minut sarflanadi. Rossiya mehmonxonalarida esa shunday yumushlarni bajarish uchun 30-40 minut, undan ko'proq vaqt sarflashga to'g'ri keladi.

Odatda mehmonlarning ma'lum joyga tashrif buyurish qarori ushbu joyda aniq mehmonxona mavjudligi omiliga asoslanmaydi. Balki mutloqa boshqa sabablarga ko'ra qabul qilinadi: ko'ngil ochish, dam olish, sport bilan shug'ullanish, shifo vannasi qabul qilish imkoniyati ko'zda tutiladi. Ta'til vaqtida o'z safarini rejalashtirgan kishi, avval, tashrif buyuriladigan ma'lum joy-mamlakat, region, shaharni tanlaydi. Shundan keyingina u ma'qul keladigan mehmonxona korxonasi yoki boshqa joylashtirish vositasini tanlashga kirishadi. Biroq mehmonxonaga turist takror tashrif buyurayotgan bo'lsa, joylashish masalasi oldindan hal etib qo'yilishi mumkin.

Mehmonxona xizmatlarining o'ziga xosligi, tashrif buyurgan mehmonlarga xizmat ko'rsatish xususiyatlari va texnologiyalari bilan belgilanadi. Mehmonlarga xizmat ko'rsatish texnologik jarayonlari o'z ichiga quyidagilarni oladi:

- mehmonxonaga kirishda mehmonlarni kutib olish;
- registratsiya (qayd qilish), hujjatlarni rasmiylashtirish va mehmonlarni joylashtirish;
- mehmonlarga nomerda xizmat ko'rsatish;
- mehmonlarning ovqatlanishi chog'ida xizmat ko'rsatish;
- mehmonlarning madaniy talablarini qondirish – ya'ni sport, sog'lomlashtirish va fitnes-xizmat talablari;
- jo'nab ketishini rasmiylashtirish, kuzatib qo'yish.

Shuni ta'kidlash joizki, xizmatlar tayyor, tugal shaklda bo'lishi mumkin emas. Ular ijrochi va iste'molchining o'zaro qalin hamkorligida xizmat ko'rsatish chog'ida shakllanadi. Mehmonxona xizmatlarini ishlab chiqarish va iste'mol qilinishi mehmonning mehmonxonaga kelgan paytidan jo'nab ketilganiga qadar

bir vaqtning o'zida kechadi. Butun mehmonxona sikli davomida mehmon xizmatlarni mehmonxona xodimi faoliyatining natijasi sifatida qabul qiladi.

Mehmonxona xizmatlari bitta joyda – xizmat ko'rsatish joyida ishlab chiqiladi va iste'mol qilinadi, iste'molchining o'zi esa taqsimlash tizimi qismiga aylanadi. Mehmonlar xizmat ko'rsatuvchi xodimlar bilan restoranda, nomer (xona)da, oshxonada ro'baro' (duch) keladi. Demak, mehmonxona korxonasi xodimlarning mijozlar bilan bo'ladigan aloqasini izchil yo'lga qo'yishi kerak. Shu bilan birga mehmonlar jamoat joylarida belgilangan xulq-avtor, odob-axloq normalariga, yashashda tartib-qoidalariga rioya etishi shart.

Mehmonxona xizmatlarining muhim xususiyatlari shundan iboratki, ularni jamg'arish va saqlash imkoniyati yo'qligi hisoblanadi. Shuningdek nomer fondiga talabnoma qabul qilishda va odamlarni joylashtirishda uning tabiiy sig'imidan oshib ketmasligiga yo'l qo'yish mumkin emas. O'sha vaqtda mehmonxonada bo'sh qolgan nomer va o'rin-joylarning yo'qotilishiga olib kelishini ham unutmaslik zarur. Shunday qilib, mehmonxona xizmatlari – bu mehmonlar va mehmonxona xodimlarining uyushgan holda o'zaro hamkorligi bo'lib, butun faoliyat davomida mehmonlarga uzluksiz ta'sir etadi. Bu mahsulot faqat mehmonlar bo'lgan vaqt davomida amalga oshiriladi. Ushbu vaqt davomida mehmonlar va mehmonxona o'rtasida doimiy muloqot boradi, uni dasturlash yoki allaqanday standart yoki xizmat ko'rsatish algoritmi yaratish imkoni yo'q. Shu bois, mehmonxona xizmatlari har bir konkret holatda individual harakter kasb etadi.

Mehmonxona-tijoriy korxona bo'lib u kompleks xizmatlarni ishlab chiqaruvchi, o'zi ishlab chiqargan mahsulotini ya'ni «tovar» (joylashtirish, ovqatlantirish va boshqa xizmatlar)ini turizm bozorida sotishga taklif qiluvchi hisoblanadi.

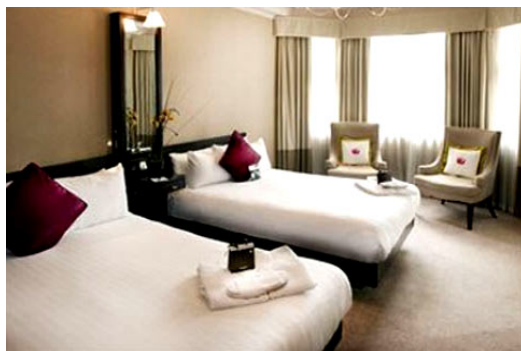
Mehmonxona xizmatlarini mahsulot ya'ni tovar sifatida ko'rib chiqadigan bo'lsak, unda xizmat ko'rsatishning uchta darajasini ajratishimiz mumkin:

- alohida xizmatlar va xizmatlar guruhi;
- «mehmonxona» mahsuloti kompleks xizmat sifatida;

- «mehmonxona» mahsuloti qo‘shimcha xizmatlarning kompleks
- xizmatlari sifatida.

Mehmonxona xizmatlarining mazmun mohiyati qo‘yidagilardan iborat bo‘ladi. Birinchidan, foydalanishga maxsus bino (mehmonxona nomeri-xonasi) taqdim etiladi; ikkinchidan, bevosita mehmonxona xodimlari bajaradigan xizmatlar ya’ni mehmonlarni qabul qilish va ularni rasmiylashtirish ishlari, mehmonxona nomerlarini yig‘ishtirish va h.k. xizmatlarni taqdim qilishadi.

Mehmonxona nomeri (xonasi) – joylashtirish xizmatining asosiy elementi bo‘lib hisoblanadi. U mehmonlarning yashashi, dam olishi, uxlashi, ishlashi uchun mo‘ljallangan ko‘p funksiyali binodir.



Mehmonxona nomerlari odatda mehmonlar tomonidan kechqurun va tungi paytda ularga uxlash uchun imkoniyat yaratadi. Boshqa funkitsyalar ahamiyati

esa eng avval mehmonxonaning mo‘ljallangan va mehmonlar ehtiyojlariga bog‘liq bo‘ladi. Misol uchun, ishbilarmonlarga mo‘ljallangan mehmonxonada mehmonlarning ishlash imkoniyatini ta’minlash kabi funkisiya juda muhim hisoblanadi. Ya’ni bu yerda mehmon uchun yozuv stoli, telefon, faks, kompyuter va boshqalarning bo‘lishi zarur bo‘ladi.

Mehmonxona va turistik komplekslarda tur xil kategoriyadagi nomerlar bo‘lib, ular o‘zining maydoni, mebeli, jihozlari, yoritilishi va boshqa tomonlari bilan farq qiladi. Biroq kategoriyasidan qat’iy nazar har bir mehmonxona va nomeri qo‘yidagi mebellar va uskuna-jihozlarga ega bo‘lishi shart:

Har bir nomerda mehmonxona haqidagi ma’lumot va yong‘in ro‘y berganda evakuatsiya qilish plani (sxemasi) bo‘lishi zarur.

Mehmonlarga ovqatlanish xizmati ko‘rsatish quyidagi jarayonlar kombinatsiyalaridan iborat bo‘ladi:

- ishlab chiqarish (oshxonada taomlar tayyorlash) bo‘limi;
- savdo-sotiq (iste’molga tayyor mahsulotlar, alkogoli va alkogolsiz ichimliklarni sotish) bo‘limi;

- servis (restoran, bar, kafe, mehmonxona nomerida mehmonlarga ofitsiant tomonidan xizmat ko‘rsatish) bo‘limi. Mehmonxona va turistik komplekslardagi qo‘shimcha va boshqa xizmatlarga basseyn, sport zal, konferen-zal muzokaralar zali, avtomobilni prokatga berish, kiyimlarni kimyoviy tozalash



korxonasi, sartoroshxona xizmatlari, massajxona va boshqalarni taklif etish kiradi. Hozirgi vaqtda mehmonxona korxonalarining bozoriy jalb qilishini

shakllantirishda qo‘shimcha xizmatlar tobora ko‘proq ahamiyat kasb etayotir.

Joylashtirish xizmatlari asosiy bo‘lib qolar ekan, turgan gap mehmonlarning qo‘shimcha xizmatlarga qiziqishini orttirishi tabiiy holdir. Mehmonlar shu tufayli boshqa qator mehmonxonalardan ushbu mehmonxonani tanlaydi.



Ishlab chiqarish sohasi iste’molchining hamda ijrochining real ishtirok etishini talab qiladi. Yana buning ustiga ushbu xizmatlarning amalga oshirilishi ijrochi territoriyasida ro‘y beradi. Xizmatlarni ishlab chiqaruvchi kishi (personal) iste’molchi bilan bevosita munosabatda bo‘ladi va iste’molchi unga xizmatlarning ajralmas qismi sifatida qaraydi. Mehmonxonalarning sifati ko‘p jihatdan xodimlar fe‘l-atvoriga qarab baholanadi.

Mehmonxona mahsulotlari (boshqa har qanday xizmatlar kabi) anglanmaydi. Xizmatlar nomoddiy bo'lib, ularni xizmat iste'mol qilinmaguncha baholab bo'lmaydi. Ular ko'rsatish va iste'mol qilish jarayonidagina mavjud bo'ladi. Xizmatlarni iste'moldan oldin ko'rib bo'lmaydi. U qandaydir va'da bo'lib turadi, bu uni ko'rsatilishga yuqori ishonchni ko'zda tutadi.

Buning ustiga mehmonxona mahsulotlarini omborga taxlab qo'yishning imkoniyati yo'q. Mehmonxona mahsulotlari real ehtiyojni qondirishga mo'ljallangan bo'lib, ushbu lahzada u darhol talabga ega. Agar xizmat vaqtida sifatli ko'rsatilmasa, unda mehmonxonaning potensial daromadi yo'qotiladi va to'ldirilishi mumkin bo'lmaydi.

Mehmondo'stlik xizmatlari sohasi o'zgaruvchanligi bilan farq qiladi. Ularning sifati kim tomonidan, qanday sharoitda ko'rsatilishiga bog'liq bo'ladi. Ko'rsatiladigan xizmatlarni ishlab chiqarish paytidagi holati ularning sifatiga kuchli ta'sir qiladi. Ko'p sabablarga ko'ra, o'sha bitta kishi mijozga bugun ajoyib xizmat ko'rsatishi, ertaga esa yomon xizmat ko'rsatishi mumkin (masalan, o'zini yomon his qiladi, oilaviy muammolar va h.k.).

Ko'rsatiladigan xizmatlardagi o'zgaruvchanlik va tebranib turish mijozlar tomonidan mehmondo'stlik industriyasi sha'niga bildiriladigan naroziliklarning bosh sabablari hisoblanadi.

Mehmonxona xizmatlari mavsumiy tebranib turishlarga mahkum. Mehmonxona mahsulotlariga talab (joylashtirish va boshqa xizmatlar) har kuni, har hafta yoki har mavsumda tebranishi mumkin. Misol uchun, ko'pchilik turistlar yoz oylarida dam olishadi, shundan kelib chiqib mehmonxona xizmatlariga talab ushbu davrda sezilarli oshadi.

Mehmonxona mahsulotlarini realizatsiya qilishga turoperator va turagentlarning harakatlari sezilarli darajada ta'sir o'tkazadi. Chunki mehmonxona biznesi aynan turistik faoliyat bilan mustahkam bog'langandir.

2-BOB. MEHMONXONALARDA VIP VA CIP MEHMONLARGA XIZMAT KO'RSATISHNI TASHKIL ETISH JARAYONLARI

2.1. VIP va CIP xizmatlarni tashkil etishning o'ziga xos xususiyatlari

Qaysidir mehmonxonadan ustunlik qilish uchun mehmonxonaning shinamligiga, undagi xizmatlarga, narxiga e'tibor qaratadi. VIP va CIP mijozlarga mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish xodimlardan yuqori darajali malakalarni va o'zgacha e'tiborni jalb qilishni talab qiladi. Mijoz darajasida xizmatdan ham yuqori darajada bo'lgan xizmatni taqdim etish bu mehmonxonaning mijoz xotirasida yaxshi o'rin egallashi muhimdir. VIP va CIP mijozlar nozik didli bo'lib ular ko'pincha tinchlik sokinlikni xush ko'ruvchi omma oldiga chiqishni xush ko'rishmaydilar. Kechki ovqatni o'z xonasiga olib kelishini so'rashadi. Bossenga bormoqchi bo'lsa u yerda hech kim bo'lmaganida borishni xohlaydi. Mijoz xonsiga mijoz kelishdan oldin gullar, mevalar, sovg'alar, qo'yiladi. Mijozga e'tibor tariqasida mijozga bosh menejer yoki direktor tomonidan tabriknoma atkritkasini yuboradi.

VIP va CIP mehmonlarga xizmat ko'rsatishning namunaviy standarti quyidagicha bo'ladi:

VIP va CIP – mehmonlar uchun rezervlash. O'ziga xos e'tiborni talab qiluvchi mehmonlarga quyidagilar kiradi:

- rasmiy ta'riflar bo'yicha oliy kategoriyali xonalarda (nomerda) yashaydigan barcha mijozlar;
- mehmonxonalarda o'tkaziladigan tadbirlar Kompaniyaning o'ziga xos e'tiborini talab etuvchi shaxslar.
- mehmonxonada bir necha marta tunagan shaxslar

Mehmonxonaning VIP va CIP kategoriyaga o'tkaziladigan tunashlar sonini mehmonxona ma'muriyati belgilaydi ya'ni mehmonxonaning oliy menejmenti boshqaruvchilari direktorlari tomonidan belgilangan shaxslar.

VIP va CIP mijozlarga xonalarni bronlash uchun buyurtmalar kelib tushganda bu tog'risida rahbariyatga zudlik bilan axborot yetkaziladi.

Kategoriyasiga bog'liq ravishda o'ziga xos xizmatlarni mehmonxonaning bosh direktori, uning o'rinbosari, mehmonlar bilan ishlash bo'yicha menejer yoki navbatchi menejer shaxsan kutib oladi va ularni xonaga kuzatib qo'yadi.

Bronlashtirish uchun zarur bo'lgan axborotlar va umumiy xarakterdagi ma'lumotlar bronlashtirish tizimiga kiritiladi. O'ziga xos e'tiborni talab etuvchi mehmonlar maqomi tizimda qayd etiladi va o'ziga xos e'tiborni talab etuvchi mehmon uchun VIP buyurtma rasmiylashtiriladi.

Mehmonning xonasiga aynan uning nomiga tabrik xati bosh direktor, uning o'rinbosari mehmonlar bilan ishlash bo'yicha menejer yoki VIP to'plami bilan birgalikda navbatchi menejerning shaxsiy imzosi bilan otkritkalar jo'natiladi.

VIP va CIP – mehmonlarni qabul qilishga tayyorgarlik ko'rish quyidagicha amalga oshiriladi:

- mehmon kelguniga qadar boshqaruvchi qaysi xonani unga taqdim etishi kerakligini aniqlab olishi kerak;

- yanada yuqori kategoriyali xonani taqdim etishi (agar shunday xona mavjud bo'lsa) boshqaruvchi tomonidan tasdiqlanishi zarur;

- o'ziga xos e'tiborni talab qiluvchi mehmonlar kelguniga qadar mehmonxona menejeri barcha xonalarni ko'zdan kechirishi kerak;

- boshqaruvchi yoki uning o'rinbosari VIP mehmonlar kelishidan oldin mehmonxona xo'jaligi xizmat rahbari xonalarni tekshirganligiga ishonch hosil qilishi kerak;

- mehmonlar bilan ishlash bo'yicha bo'lim menejerlari xodimi VIP mehmonlar uchun xonalarni belgilashda mehmonning o'ziga xos barcha so'rovlari va afzalliklari hisobga olinganligiga ishonch hosil qilish va uni nazorat qilishi kerak;

- mehmonlar bilan ishlash bo'yicha bo'lim menejerlar xodimi boshqaruvchi imzosi VIP mijoz nomiga tabrik xatlari otkritkasini tayyorlashi va uni xonadagi krovat, tumbochka yoki krovat oldidagi stol ustida qo'yish kerak;

- mehmonlar bilan ishlash bo'lim menejeri VIP mijozlarga mos kategoriyaga xos bo'lgan darajani hisobga olgan holda xonani VIP to'plam bilan jihozlanganligini tekshirib ko'rish zarur;

- VIP to'plami mijoz kelguniga qadar xonaga keltirishi kerak (agar mijozni kelish vaqti aniq bo'lsa);

- "Room service" xizmati har kuni VIP to'plamlar bilan to'ldirilishi kerak. Bunda to'plamning tarkibiy qismini mehmonxona menejeri belgilaydi. VIP to'plam doimo mavjud bo'lishi shart. VIP to'plamni tayyorlashda mijozlar madaniyatining o'ziga xos xususiyatlari hisobga olinadi.

To'plam quyidagi zaruriy bo'lgan minimal tarkibdan iborat:

- yangi uzilgan mevalar va anjomlar birga kesilgan mevalar;
- gullar;
- bar (ichimliklarning to'liq komplekti);
- vinolar, shampan vinosi;
- gazetalarning yangi sonlari;
- mineral suv –krovat oldida va yuvinish xonasida qo'yilishi kerak;
- barcha xizmatchilar o'ziga xos e'tiborni talab etuvchi mehmonlarning tashrifi to'g'risida ogohlantirilishi ya'ni xabardor qilishi kerak;

- xorijiy VIP mijozlarga konserj xizmati orqali chet tillardagi gazetalarning yangi sonlari taqdim etiladi;

- mijozlarga shahar va boshqa turistik obyektlar xaritalari taqdim etilishi kerak;

- xonadan qanday qo'ng'iroq qilinishi va xona xizmatlari narxi to'g'risidagi ma'lumotlar xorijiy tillarda taqdim etilishi kerak;

- room service menyusi turli xildagi xorijiy tillarda berilishi kerak;

- tarjimonlik xizmati konserj orqali taqdim etiladi;

- mijozlarga teleko'rsatuvlar va radioeshittirishlar dasturi xorijiy tillarda taqdim etilishi kerak.

VIP va CIP mijozning tashrif buyurishi. VIP va CIP mijozni kutib olish, rasmiylashtirish va joylashtirish jarayoni mehmon uchun noqulayliklar miqdorini

kamaytirish va maksimal darajada tez bajarish kerak. Xizmatchi mehmon kelishidan oldin tashrif buyuruvchilar ro'yxatidan VIP mijozning ismini aniqlashi lozim.

Xizmatchi mehmonxona menejerini VIP mijozning kelishi to'g'risida xabardor qilishi, mijozning tarixi to'g'risida barcha ma'lumotlarni qayta tiklashi (mijozning shaxsiy kartasi va boshqalar), mijoz tashrifidan oldin VIP mijozning ma'lumotlari bilan ro'yxatga olish kartasini to'ldirishi, mijoz maqomini va xona kategoriyasini, yashash muddatini hisobga olgan holda xonani oldindan belgilashi va elektron kalitni dasturlashi, elektron kalit uchun g'ilof tayyorlashi, o'z maqomiga muvofiq barcha qulayliklar mijozning xoxish istaklariga xos bo'lishiga ishonch hosil qilishi, VIP mijozning xonasini ko'zdan kechirishi va xamma narsa tayyorligiga ishonch hosil qilishi, uchun kartani va ro'yxatga olish kartasini mehmonxonaning firmaga xos papkasiga solib qo'yishi, mijozni yaxna yoki spirtli ichimlik bilan siylashi, mijozni ro'yxatdan o'tkazishi unga tanishishni taklif etishi va to'ldirilgan qayd kartasiga imzo chekishi uchun iltifot ko'rsatishi va nihoyat mijozga uni xonaga kuzatib qo'yuvchi kuzatuvchini tanishtirib qo'yishi zarur.

Xizmatchi mijozga tanishtirib qo'ygan kuzatuvchi esa mijozni liftgacha kuzatib borishi xamda bir qadam chetga o'tib, mijozni birinchi bo'lib liftga kirishiga imkon berishi, o'zi ham liftga kirgandan so'ng talab etiladigan qavat tugmasini bosishi kerak. Belgilangan qavtga chiqib olib mijozga band qilingan xona oldiga borib xona eshigini ochishi, elektron kalit kartasini devordagi energiyani tejavchi qurilmaga kiritadi va bir qadam chetga o'tib yo'l beradi.

Yuqoridagilardan tashqari kuzatuvchi mijozga qo'lidagi yuklarni qo'yishiga va ustki kiyimlarini yechishi uchun vaqt berishi, mijozni xonadagi qulayliklar va qurilmalar bilan tanishtirishi, mijozning hohish istaklari to'g'risida axborotlarga ega bo'lishi, masalan kechki taomni xonaga keltirish yoki restoranda stol buyurtma qilish va h.k hamda mijozga uning ismi bo'yicha murojat qilishi va unga xush kelganligi sababli mulozamat qilishi lozim bo'ldai.

2.2. VIP va CIP kategoriyali xonalarda o'ziga xos e'tiborni talab etuvchi mijozlarga xizmat ko'rsatish

Mijozlarni ma'lum VIP kategoriyaga kiritish bilan mehmonxona raxbariyati shug'ullanadi. Mehmonxona rahbariyati mehmondo'stlik predmetlari ro'yxati va miqdori yoki VIP kategoriyaga mos ravishda mijozlarga taqdim etiladigan xizmatlarga imtiyozlar foizini belgilaydi.

Maqomini oshirish bilan VIP mijozlarga diqqat e'tibor belgilari va taqdim etiladigan xizmatlar xam kengayib boradi. Quyida shunday xizmatlarning ikki variantini ko'rib chiqamiz:

1 variant:

- VIP 1: shampan vinosi, gullar, mevalar;
- VIP 2: mevalar va vino ichimligi;
- VIP 3: mevalar.

2 variant;

VIP 1

- Mexmonxona eshigi oldida uchrashuv
- Uchrashuvchi direktor ko'rsatmasi bo'yicha
- Rasmiylashtirishi –joylashtirishi bpo'yicha direktor o'rinbosarining shaxsan salomlashib kutib olishi
- choyshab va sochiqlarni xar kunlik almashtirish;
- Ochiq telefon aloqasi;
- Mini bardan foydalanish;
- Bosh direktorning imzosi; bilan mijoz uchun tabrik xati
- Gullar kompazitsiyasi gullar bilan to'ldirilgan vaza yuvinish xonasida ham vazada gullar
- Firmaga xos mini shokalad
- Xususan ishlab chiqarilgan konfetlar har bir nomerga 5 donadan
- Fransuzcha shnpan vinosi uchun nufuzli chelak
- 1 shisha (butilka) gazlangan suv, bir shisha gazlanmagan suv, yuvinish xonasida plostikda suv

- Soqol olish uchun mijozlar tuplami so'rovga ko'ra tish cho'tkasi
- Xonadagi mijozlar: VIP to'plami fen xalatlar tapochka 1-2 juft poyavzal tozalash uchun gupka, Kiyim uchun paxtadan tayyorlangan kiyim ilgich kiyim tozalash uchun chotka
- Fejerlar bokallar
- Avtomilllarni saqlash uchun ruxsatnoma ijro etuvchi yoki tashkilot direktori ko'rsatmasiga ko'ra

VIP2:

- Barcha narsalar xonaga eltib beriladi, tashkilotchilar yoki ijro etuvchi direktor ko'rsatmasi tomonidan kafolat beriladi
- Mehmonxona eshigi oldida uchrashuv
- Kutib olish tijorat direktori ko'rsatmasi bo'yicha
- Rasmiylashtirish – qabul xizmati boshlig'ining shaxsan kutib olishi bilan:
- Choyshab va sochiqlarni har kunlik almashtirish
- Kechki servis xizmati
- Telefon aloqasi tashkilotchilar tomonidan kafolat berilganda yoki ijro etuvchi direktor ko'rsatmasiga ko'ra
- Mini bar tashkilotchilar tomonidan kafolat berilganda yoki ijro etuvchi direktor ko'rsatmasiga ko'ra
- Bosh direktorning shaxsan imzosi bilan mijoz nomiga tabrik atkritkasi
- Gullar ijro etuvchi direktor ko'rsatmasi bo'yicha
- Firmaga xos mini shokalad
- Mevlar bilan to'ldirilgan ba'zi ijro etuvchi direktor ko'rsatmasi bilan
- Xususiy ishlab chiqarilgan konfetlar har bir kishiga ucgh donada
- Qizil vino 0,75 litr
- 1 shisha gazlanmagan suv yuvinish xonasi plostikda suv
- Soqol olish uchun asboblar to'plami
- Tish cho'tkasi mijozlar so'roviga ko'ra

- Xonadagi mijozlar VIP to'plami fen xalatlar tapochka 1-2 juft poyavzal tozalash uchun gupka kiyimlar uchun taxtadan tayyorlangan kiyim ilgich, kiyimlar uchun chotka

VIP3:

- Mehmonxona eshigi oldida kutib olishi – tijorat direktori yoki mehmonlar bilan ishlash bo'yicha menejer ko'rsatmasi bo'yicha
- Rasmiylashtirish – saunadagi katta portening shaxsan salomlashishi bilan
- Choyshab bilan sochiqlarni har kunlik almashtirish
- Kechki servis xizmati
- Telefon xizmati depozitga kiritilganda yoki tashkilotchilar tomonidan kafolatlarning mavjudligida
- Bosh yoki ijro etuvchi direktorning shaxsan imzosi bilan mijoz nomiga tabrik otkritkasi
- Gullar – ijro etuvchi yoki tijorat direktori ko'rsatmasiga ko'ra
- Firmaga xos mini shokalad
- Mevalar bilan to'ldirilgan vaza savatcha ijro etuvchi yoki tijorat direktori ko'rsatmasi bilan
- Shanpan vinosi ijro etuvchi yoki tijorat direktori ko'rsatmasi bilan
- Bir shisha gazlangan suv
- Qo'shimcha xizmatlar ijro etuvchi yoki aniq VIP mijoz bo'yicha tijorat direktori tomonidan belgilanadi
- Xona mijozlari VIP to'plami fen, poyafzal tozalash uchun gupka, kiyimlar uchun taxtadan vishelka, kiyim tozalagich shotka
- Xalatlar taposhkalar lyuks va oppartiment xonalarda
- Beyjirlar bakalllar
- Avtomabil saqlash uchun ruxsatnoma ijro etuvchi yoki tijorat direktori ko'rsatmasi bilan
- Tashrif buyuruvchi VIP mehmonlar ro'yxati oldindan mehmonxona xo'jaligi xizmatiga taqdim etilishi kerak

- Xona VIP mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun buyurtmalar blankasiga muvofiq jihozlangan bo'lishi kerak:
- Mijozni nomi
- Xona nomeri
- Kelish sanasi
- Ketish sanasi
- VIP kategoriya
- O'ziga xos tilaklar
- Sana vaqti
- VIP mijoz uchun xonani tayyorlash eng malakali tajribali garnichniyga topshiriladi.
- Xonani VIP mijoz kirishiga tayyorlash vaqtida xonadagi barcha mijozlar ishlashiga ishonch hosil qilishi zarur
- Mehmonxona xo'jaligi xizmati xonasi o'ziga xos e'tiborni talab etuvchi mehmon uchun barcha predmetlar bilan ta'minlashi zarur
- Mehmon tashrif buyurgan shahar yoki davlat to'g'risida kitoblar va albomlar:
- Milliy suvinerlar
- Mehmonxonadan sovg'a sifatida sochiqlar to'plami
- Mehmonxona simvoli aks ettirilgan kasmetika hamyon sumka va papkalar
- Kanselariya tovarlari mehmonxonani sharikli ruchkalar to'plami suviner pichoqlar
- Otel holatini aks ettirilgan kalkulyatorlar
- Klassik yoki milliy musiqalar yozilgan disklar:
- Xona servisi xizmat VIP kategoriyali mijozlar va mehmonxona standartiga mos ravishda VIP mijozlarning kirishi uchun xonani tayyorlaydi.
- Mehmonxona rahbariyati VIP mijozni otelga xush va muvaffaqiyatli tashrif buyurganligi to'g'risidagi istaklar aks ettirilgan tabrik xati bilan uning kartoshkasini rasmiylashtiradi.

- VIP mijoz xonada istiqomat qilishini barcha davrida xizmat ko'rsatishning yuqori standartlariga erishish maqsadida rahabriyat tomonidan uzliksiz tekshiriladi.

VIP mijozlarning ketishi. Ketishga qadar dastlabki barcha hisob kitoblar oldindan hisoblab chiqariladi va mijoz ketadigan yoki ketish oldidan unga maxsus papkada konvertida tanishi uchun taqdim etiladi. Mijozga xonadan yuklarini transport vositasiga yetkazish bo'yicha xizmatlar taklif etish, mijozning yukini saqlash va zarurat tug'ilganda uni transport vositasiga yuklash xizmatlari to'g'risida oldindan xabardor qilinishi, mijoz kirib kelganda xizmatchi tik turishi, xizmatchi jozibador tashqi ko'rinishiga ega bo'lishi, mijoz tashrif buyuruvchidan 30 sekund oldin xizmatchi buni payqashi va tik turishi, agar barcha boshqa xodimlar band bo'lgan paytida xizmatchi mijozga zudlik bilan diqqat e'tiborni jalb qilishi kerak.

Xizmatchi tik turgan holatda mijoz bilan salomlashish kerak. Xizmatchidan mohirlik bilan do'stona tabassum qilgan holda salomlashishi talab qilinadi. Salomlashish vaqtiga mos ravishda bo'lish zarur "Xayrli kun" yoki "Xayrli oqshom" degan holda.

Xizmatchi o'z xizmatlarini mijozga taklif etishi kerak. Masalan, sizga qandaydir yordamim tegadimi, sizning xizmingizga tayyorman, siz hisob kitob qilishni xohlaysizmi kabilar. Xizmatchi mijozni ismi va xona raqamini aniqlashtirishi kerak.

Mehmonxona direktori direktor o'zinbosarlari mehmonning mavqeyiga bog'liq ravishda mijozni ketish oldidan shaxsan o'z minnatdorligini bildirishi kerak. Xizmatchi mijoz uchun kutish oldidan unga yetkazilmagan pochta va xabarni tekshirib ko'rishi kerak.

Mijozning barcha xarakatlari aniq qayd qilingan va yangilanishlar qo'shilgan bo'lishi (mini bar telefon so'zlashuvlari va hakazo), barcha nizoli xarajatlar zudlik bilan xushmuomalalik bilan hal etilishi, hisob kitob usuli tasdiqlangan bo'lishi, hisob (hisoblangan xizmat narxlari) mijozga firmaga xos papkada mehmonxona bukleti bilan taqdim etiladi.

Xizmatchi mijozga minnatdorchilik bildirishi va shaharga yana tashrif buyurganida aynan shu mehmonxonaga tashrif buyurishini taklif qilishi, mijozga taksi xizmatini taklif etishi zarur.

Mijozlar bilan ishlash bo'yicha bo'lim xodimi yoki menejeri mehmonxona to'g'risida mijoz fikrini so'rashi kerak. Masalan, "siz bizning xizmatimizni qanday baholaysiz", "sizga maqul bo'lgan bo'lsa o'ziga xos xodim yoki servis xizmatlari" "siz qandaydir o'ziga xoslikni qayd qila olasizmi?" va boshqalar.

3-BOB. O‘ZBEKISTON VA DUNYONING ENG YIRIK MEHMONXONALARI VA ULARDA XIZMATLARNING TASHKIL ETILISHI

3.1 O‘zbekiston va Dunyoning eng yirik mehmonxonalari va ularda xizmatlarning tashkil etilishi

Respublikamizda turizmni rivojlantirish bo‘yicha katta imkoniyatlar yaratilmoqda. Turistlar uchun mavjud turistik ob‘yektlarni tomosha qilishlari uchun xizmat ko‘rsatish darajalari ham tobora yaxshilanib bormoqda. Oldingi yillarga qaraganda mamlakatimizga tashrif buyuruvchilar soni ham keskin oshmoqdi. Bu esa turizm infratuzilmasida katta yangilanishni taqozo etdi. Turistlarning asosiy ehtiyojlarini qondiruvchi mehmonxonalarni sifat jihatdan yaxshilash kerakligini davr taqozo qildi. Hozirgi kunga kelib respublikamizdagi mavjud mehmonxonalarning aksariyati qayta ta’mirdan chiqarilib, zamonaviy boshqaruv tizimlari joriy qilindi. Zamon talablari darajasida ya’ni 3-4-5 yulduzli mehmonxonalar mahalliy va xorijiy turistlarga sifatli xizmat ko‘rsatib kelmoqda. Bu esa davlat budjetiga valyuta tushumini oshirmoqda va shu bilan birga aholining ish bilan ta’minlanishiga imkon yaratmoqda.

Respublikamizdagi yirik mehmonxonalar asosan Toshkent shahrida joylashgan bo‘lib bularga “O‘zbekiston”, “Inter -kontinental”, “Shodlik-palas”, “Sheraton”, “Lya - Meredian”, “Sayohat” va yaqinda ishga tushirilgan “Dedeman Silk Rud”, “Grant Mir” va boshqa mehmonxonalarni kiritish mumkin. Mehmonxonaga keluvchi turistlarga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish, ularga turli xil qulayliklarni yaratib berish hamda ularning O‘zbekistonda o‘tkazgan vaqtlari qiziqarli va maroqli bo‘lishini ko‘zda tutgan holda, ular uchun turli xil madaniy dam olish tadbirlari, sayoxatlarni uyushtirish va ko‘pgina shu kabi maqsadlarda tadbirlar o‘tkazilmoqda.

Jahon turizm bozorida katta ahamiyatga ega bo‘lgan mehmonxonalardan biri “Intercontinental” mehmonxonasi hisoblanadi. “Intercontinental- Tashkent” mehmonxonasi O‘zbekistondagi besh yulduzli mehmonxonalardan biridir. Uning xususiyatlari quydagicha:

Joylashuvi: 5 yulduzli mehmonxona 1997 yilda ochilgan. O'zbekiston Milliy banki, Savdo markazi va telekommunikasiya markaziy rayon atrofida joylashgan. Xalqaro Aeroportgacha bo'lgan masofa: mashinada 20 minut (10 km), markazgacha bo'lgan masofa esa 5 km.



Aeroport – mehmonxona va mehmonxona- aeroport masofadagi yo'l xaqi 20 AQSH dollar buyurtmaga asosan mehmonxona limuzin xizmatini tashkil etish mumkin.

Xizmatlar: 232 ta mehmonxona nomerlari mavjud bo'lib ularda individual sistemadagi kondisionerlar ulagan.

Bulardan:

- 52 standart (oddiy) xonalar;

- 160 taapamentlar (ulardan 54 tasi 2 ta alohida krovatlari bilan);

- 15 ta kichik lyukslar;
- 2 ta katta lyuks;
- 2 ta vitsapresident lyuksi;
- 1 ta prezident lyuks.



Hamma xonalarda xalqaro tarmoqlarga ulangan 3 tatelefon, 38 ta televizion kanallar, minibar, seyf, shoxona karavotlarmavjud. Shuningdek xonalar tutunli detektor va yong'in paytida avtomatik suvpurkagich bilan jihozlangan. Hamma vannaxonalarda xalat, tapochka, dush va fen bor.

Biznes Markaz hamma zaruriy vositalarga ega- elektron pochta, internet va sekretar xizmati, avialiniya xizmati, pul almashtirish shaxobchasi bor.

Fitnes klub quyidagilarni o'zichiga oladi: isitiladigan yopiq basseyn, sauna, turkcha parxona, solyari, massaj xonasi, go'zallik saloni va sartaroshxona.

Konferensiya zali xizmatlari: Shahardagi eng katta banket zali bo'lib, 650 kishini sig'diradi. Xalqaro standartlarga muvofiq sinxron tarjima xizmatlari bilan jixozlangan majlislar uchun 4 ta xona(board meetings) bilan birga barcha zaruriy vositalar bilan jihozlangan.

Umuman olganda bugungi kunda uchrashuv xonalari bilan birga, mehmonxonada 246 ta xonabo'lib, har birida televizor, kondisionerlarbor. 650 kishiga mo'ljallangan 7 ta konferens zallari, sog'lomlashtirish xonalari, go'zallik saloni, Meksika, Italiya va xalqaro miqyosidagi 3 ta restoran, hamda mehmonxona Yapon bog'I va ko'l bilan tutashib juda chiroyli ko'rinishi mehmonlarni o'ziga yanada tortadi va potensial turistlarni jalb etadi.

Standart (oddiy) xona: bu zamonaviy, qulay shohona karavot mavjud bo'lgan och rang bilan bezalgan xona. Shuningdek xonadai shlash uchun qo'shimcha stol va dam olish uchun kreslolar mavjud. Bu ½ shaxslarni joylashtirish uchun mo'ljallangan oddiy xonalardir. Xonalar chekuvchilar va chekmaydiganlar uchun mo'ljallangan qavatlarda joylashgan.



Apartament:bu och rangdagi oddiy xona bo'lib u yerda 1 ta shoxona, karavot yoki 2 ta alohida karavotlar bo'lishi mumkin. Xonada qo'shimcha yozuv stoli, oynali stol va qulay divan mavjud.

Kichik lyuksxona: bu 2 ta xonadan iborat yotoqxonasida shoxona karovot mavjud bo'lib, u yerda dam olish uchun ham joy ajratilgan. Mehmonxona qulay mebel bilan jihozlangan bo'lib og'ir ish kunidan keyin dam olishga jalb qiladi. Ikkala xona ham zamonaviy usulda bezatilgan va eshiklari bir-biridan alohida bo'lib, agar mehmonxonada majlislar o'tkazish uchun foydalansangiz uning eshiklarini yopib qo'yishingiz mumkin.

Katta lyuks xona: 2 xonali lyuks eng zamonaviy mebellar va komfort sharoitga ega. Bu mehmonxonaning 9-qavatida joylashgan bo'lib, u yerdan shahar chiroyini tomosha qilish mumkin.

Vitsa prezident lyuksi: vitsa prezident lyuksi mehmonxonaning 10 – qavatida joylashgan bo'lib, Toshkentga o'zining chiroyli ko'rinishini beradi. Did bilan bezatilgan mehmonxona sizga oshxona va dam olish uchun joyi va shuningdek majlislar o'tkazish joyi kabi xizmat ko'rsatish mumkin. Shinam yotoqxona shohona karovot, komfort vanna xona djakuzi bilan va alohida oynali dushga ega. Shuningdek, mehmonxonada yashash uchun barcha zaruriy vositalar mavjud.

Prezident lyuksi: Prezident lyuksi 3 ta ajoyib xonalardan iborat bo'lib, mehmonxonaning oxirgi qavatida joylashgan.



Eng katta xona mehmon kutish xonasi bo'lib turli ranglarda bezatilgan bo'lib, sizni va mehmonlaringizni dam olish uchun o'ziga jalb qiladi. Mehmon kutish xonasi ajoyib zamonaviy mebellar va texnika bilan jihozlangan. 2-xonada 10 kishilik katta stol mavjud va bu xonada oshxona yoki majlislar o'tkazish zali xonasi sifatida foydalanish mumkin. Yotoqxonada shoxona karovot qulay kreslo va televizor mavjud. Katta vannaxona djakuzi va saunaga ega. Prezident lyuksda shuningdek oshxonada alohida mehmonxonalar uchun hojatxonalar mavjud. Hamma xonalarda 38

ta kanalni ko'rsatadigan televizor, minibar, xalqarotelefon, seyf individual, konditsioner bor. Ammo 2012-yil may oylarida bu mehmonxona shartnomasi tugab, hozirda Incontinental nomi bilan faoliyat yuritmoqda.

“Miran Interneyshnl” mehmonxonasi. Yangi 5 yulduzli “Miran Interneyshnl” mehmonxonasi Toshkent shahrining markazi va markaziy temir yo'l vakzaliga yaqin joyda joylashgan. Mehmonxonadan “Toshkent xalqaro aeroporti”ga mashina orqali 15 daqiqada borish mumkin.

Mehmonxonada mehmonlar restaran, kafe, banketlar zali, konfrensiyalar zali, biznes markaz, basseyn, trinajor zali va boshqa ko'pgina xizmatlardan foydalanishlari mumkin. Mehmonxonada shuningdek zamonaviy jihozlar bilan yevropacha usulda jihozlangan 140 ta xonalar mavjud.



Nomer qulayliklari:

- vanna
- televizor
- sputnik TV
- oynali vanna
- ikki o'rinli yotoq
- minibar
- telefon (xalqaro)
- konditsioner
- yozuv stoli
- fen
- seyf
- tarozi

- divan
- kreslo

Mehmonxona bo'limlari:

- Bar
- Restaran
- Yozgi kafe
- Biznes markaz
- Konfrensiya zali
- Chekmaydiganlar uchun xona
- Parkovka
- Fitnes markaz
- trinajor zali
- Yopiq basseyn
- Basseyn oldida bar
- Sauna
- Masaj xonasi
- Mehmonxona seyfi
- Lift
- Valyuta almashtirish bo'limi
- Suvinerlar do'koni
- Blyard

Mehmonxona xizmatlari:

- Nomerlarga 24 soat mobaynida xizmat ko'rsatish.
- Tibbiy xizmat
- Yuklarni ko'tarish xizmati
- Aeroport va vakzalga eltish xizmati
- Nomerda nonushta
- Internet
- Buyurtma bo'yicha taomlar

3.2. Dunyoning eng yirik mehmonxonalari va ularda xizmatlarning tashkil etilishi

Saudiya Arabistonidagi “Mecca Clock Tower”. Ushbu besh yulduzli mehmonxona AL-XARAM masjidi yonida joylashgan. Mehmonxona binosi dunyoning eng baland binolaridan biri hisoblanadi. Mehmonxonada mehmonlar ehtiyojlarini qondirishlari uchun 9 ta restoran, uzluksiz ishlovchi konserj xizmati bundan tashqari har bir nomerda bepul internetga ulanish imkoniyati mavjud.



Macca Clock Tower mehmonxonasining barcha nomerlarida maxsus vanna xonalari va zamonaviy televizor mavjud. Nomerlar derazasidan AL-XARAM masjidi, KABA TILLO va muqaddas shaharning go'zalligi ko'rinib turadi. Mehmonxonada 9 ta restoran mavjud bo'lib, qo'shimchasiga restoran hindcha “Bharat” oshxonasi, “Al Dar” va “Al Dira” tamadixonalari kechayu kunduz ishlaydi va mehmonlarga katta asortimentdagi taomlar tayyorlab berishadi. Mehmonxona ko'p turdagi muhim mahsulotlarni sotadigan 4000 ta katta-kichik magazinlardan tashkil topgan “Abraj Al Bait” kompleksi tarkibiga kiradi. Makkadagi ushbu mehmonxona “Abraj Al-Bait Towers” nomi bilan ham tanilgan.

Mehmonxona Makkaga kelgan ziyoratchilar o'rtasida ham, sayyoh va tadbirkorlar o'rtasida ham birdek mashhur. Shuningdek, “Mecca Clock Tower” sifirblatlari dunyoda eng katta maydonni egallagan soatli dunyodagi eng baland minoraga ega. Mehmonxona 8000 ta nomer va apartamentli uch minoradan iborat. Mehmonxonada mehmonlar fitness markaz, sog'lomlashtirish markazi, masaj, restoran, nomerga nonushta, internet xizmati, mashina ijaraga berish, kechayu-

kunduz kelib-ketuvchi mehmonlarni ro'yxatdan o'tkazish, ekskursiya byurosi, bankamat mehmonxona hududida, konserj xizmati, kelib-ketuvchi mehmonlarni individual ro'yxatdan o'tkazish, liboslarni tozalash xizmati, poyafzal tozalash xizmati, nomerni har kunlik tozalash, konfrensiyalar zali, turli xil tadbirlarni nishonlash xizmati, biznes markaz, faks kabi qo'shimcha xizmatlarda unumli foydalanishlari mumkin.

AQSHdagi “Disney’s All Star Resort” mehmonxonasi. Bu mehmonxona Leyk Buena Vista shahrida joylashgan bo'lib, ajoyib etiborni tortadigan joylari bilan ajralib turadi. Mehmonxona “Disney’s Winter Summerland”, “Disney’s Fantasia Gardens” mini golf maydonchasi, oilaviy dam olish kurort zonasi, “Hayvonat qirolligi” nomli hayvonat bog'i va bir qancha binolarni qamrab olgan.

“Disney’s All Star Resort” mehmonxonasida 1818 ta xona mavjud bo'lib, xonalarning barchasi konditsioner, bepul internet, vanna xonasi, xojatxona, fen, seyf, dazmol, telefon, ovozli pochta va boshqa qulayliklar bilan taminlangan.

Las Vegas shahridagi “MGM Grand” mehmonxonasi. Ushbu mehmonxona va kazino Las Vegas shahrining janubiy qismida “Nyu York” kazinosining ro'parasida joylashgan. Qolaversa mehmonxonaning yonida shahar aeroporti, yaqinroqda “Kristals” savdo markazi, “Sands Expo” konfrensiyalar markazi, Las Vegas milliy universiteti, shuningdek “Tomas and Mak” va “Fashion Show” savdo markazlari joylashgan. Mehmonxona 1993-yilning dekabr oyida ishga tushgan bo'lib, AQSHning yirik mehmonxonalaridan biri hisoblanadi. Mehmonxonaning kirish qismini 14 metrli bronzadan yasalgan sher haykali qo'riqlaydi, ya'ni sher mehmonxonaning ramzi hisoblanadi. Mehmonxonaning umumiy maydoni 16 ming kv metr, balandligi 30 qavatdan iborat. Mehmonxona 6852 ta nomer va 29 ta villaga ega. Bundan tashqari 19 ta restaranlar, o'ziga jalb etadigan bog', savdo markazi, 2 ta teatr zali, raqs klubi, sharsharali bir nechta baseyn, bir nechta tungi klublari va Klark okrugudagi eng katta kazinosi (kazinoda 2500 o'yin stoli bor) mavjud. Qolaversa mehmonxonadan 16800 o'rinli arena ham joy olgan.

Ushbu “Grand Garden Arena” da dunyoga mashhur qo’shiqchilar konsert berishgan, ko’pgina boks musobaqalari bo’lib o’tgan. Mehmonxonada mehmonlar bir nechta ekstra klassdagi restaranlardan, shuningdek, umumiy sog’lomlashtirish markazi, ochiq baseyn, biznes xizmatlari, biznes markazi, barcha jihozlar bilan taminlangan kichik kanfrensiyalar zali, nomerlarning har birida internet xizmati, nomerda masaj xizmati, tilifon va boshqa xizmatlardan foydalanishlari mumkin.

“Wynn Las Vegas and Encore Las Vegas” mehmonxonasi. Ushbu 5 yulduzli dabdabali kurort mehmonxona va kazino “Las Vegas-Strip” ko’chasida, “Fasion Show” savdo markaziga yaqin joyda va “Makkaran” aeroportidan 5 km uzoqlikda joylashgan bo’lib, barcha zamonaviy va egzotik qulayliklarni o’zida mujassam etgan. Mehmonxonada 2716 ta nomer mavjud bo’lib, xonalarning har biri zamonaviy uslubda bezatilgan, har bir xonada tekis ekranli 2 tadan televizor, mini bar, maxsus ish joyi(ofis), vanna xonasi, krovat, divan-kreslo kabilar bilan jihozlangan. Mehmonxona hududida lyuks klassdagi nomerlar, 5 ta restaran, ajoyib spa-saloni “OAZIS” uslubida qurilgan basseyn va turli xil eksklyuziv mashhur brendlar sotiladigan do’konlar joylashgan. Bundan tashqari 1800 dan ortiq o’yin avtomatlari, otel kazinosida 26 ta poker stoli va 3 ta tungi kulub va boshqalar shular jumlasidandir.

Mehmonxonadagi xizmatlar: valyuta almashtirish shahobchasi, lift, administrator oldida seyf, kimyoviy tozalash, ofis xizmatlari(faks, kserakopiya), avtomabillarni ijaraga berish, suviner do’koni, avia va temiryo’l chiptalariga buyurtma berish, konfrensiya zali, nomerlarga xizmat ko’rsatish, mehmonlarni ro’yxatdan o’tkazish va xizmat ko’rsatish bo’limi, ovqatlantirish xizmati, kiyimlarni dazmollash, poyafzal tozalash, biznes markaz, bankomat, nogironlar uchun nomer va unga xizmat ko’rsatish, chekmaydiganlar uchun xona, doimiy issiq suv taminoti, isitish tizimi.

3.3 “Registon Plaza” mehmonxonasining turizm bozoridagi o‘rni va unda ko‘rsatiladigan xizmatlar

Mehmonxona xo‘jaligida xizmatlar ko‘rsatishning to‘g‘ri tashkil etganligi mehmonxona faoliyatida samaradorlikka erishishning eng muhim omili bo‘lib hisoblanadi.



Ma'lumki mehmonxonada joylashtirish xizmatidan tashqari boshqa xizmatlar majmuidan ham keng foydalaniladi.

Shuningdek “Registon Plaza”da ham joylashtirish xizmati eng muhim bo‘lgan xizmat turidir. Mehmonxona turistlarni qabul qilish va joylashtirish xizmatlarini ko‘rsatishdan to hozirgi kunlarga qadar yuqori samaraga erishib kelinmoqda.

Mehmonxonada ko‘rsatiladigan xizmatlar xizmatlar bozori uchun yilning vaqtiga qarab talabning o‘zgarib turishi bilan harkterlidir. Chunki ko‘pchilik turistlar bahor, yoz oylarida dam olishadilar.

Mehmonxona xizmatlarning o‘ziga xosligi tashrif buyurgan mehmonlarga xizmat ko‘rsatish xususiyatlari va texnologiyalari bilan belgilanadi.

“Registon Plaza”da mehmonlarga xizmat ko‘rsatish texnologiyasi qo‘yidagi jarayonlarda aks etadi, ya’ni mehmonxonaga kirishda mehmonlarni kutib olish- mehmonxona xodimlari tashrif buyurgan turistlarni xush kayfiyat va xushmuomalalik bilan kutib oladilar mehmonlarga yaxna ichimlik taklif etiladi.

Mehmonxonada kelgan turistlarni ro'yxatdan o'tkazish ularning hujjatlarini rasmiylashtirish va mehmonlarni joylashtirish- umuman mehmonxonaga kelgan turistlarga katta e'tibor qaratiladi.

Mehmonxonada nomer fondiga xizmat ko'rsatish ham juda yaxshi yo'lga qo'yilgan. Mehmonxonaning har bir standart nomerlarida o'ziga xos qulayliklar mavjud. Nomerlar did bilan bezatilgan, yorug' tozza. Har bir nomerda xona havosini tozalovchi konditsionerlar bor. Shuningdek nomerda xalqaro kanallardan ko'rsatuvchi televizor hamda telefon apparati mavjud bo'lib unga dunyoning istalgan mamlakati bilan bog'lanish mumkin. Jumladan, mehmonxona barcha nomerlarida mini bar tashkil etilgan. Unda mehmonlar ehtiyojiga ko'ra ichimliklar joylashtirilgan. Undan tashqari xonalar mebellar bilan to'liq jixozlangan. Nomerlarda shular qatorida dush, xojatxona ham mavjud, bunda ham barcha qulayliklar yaratilgan va turistlar uchun maxsus sovunlar, shampunlar va 3 xil sochiqlar qo'yiladi. Mehmonxonada bu turdagi xizmatlarni bajarishni «Zolushka Servis» korxonasi bajarishni o'z zimmasiga oladi.

Mehmonlarni madaniy talablarini qondirish ya'ni sport sog'lomlashtirish va fitnes xizmat talablari.

Mehmonxonada ishbilarmon turistlar uchun majlislar yig'ilishlar, turli xildagi tadbirlarni o'tkazish uchun mo'ljallangan 100 o'rinli konfirensiya zali mavjud. Konferensiya zalidan bir kunlik foydalanish narxi 100 ming so'mni tashkil etadi.

Mehmonxonada sog'lomlashtirish markazi xizmati ham amalga oshiriladi. Bu yerga turistlar o'zlarini noxush his etgan hollarda murojaat qilishlari mumkin.

Ma'lumki mehmonxonada sauna va fitnes markaz, basseyn mavjud. Fitnes markaz o'z faoliyatini kunduzga soat 10:00 dan 22:00 gacha olib boradi va kirish 1 kun uchun 3 yevroni tashkil etadi.

Mavsumning issiq kunlarida turistlar basseyndan foydalanishlari mumkin. Bu xizmatlar barchasi turistlar madaniy xordiq chiqarishlari uchun yaratilgan imkoniyatlardir.



“Registon Plaza” mehmonxonasida ko‘rsatiladigan asosiy xizmatlardan biri “Mehmonxonalarning ovqatlanishi chog‘ida xizmat ko‘rsatish” bo‘lib hisoblanadi. Mehmonxonada restoran mavjud bo‘lib unda turistlar uchun barcha qulayliklar yaratilgan, hamda jahon standartlariga muvofiq jihozlangan.

Mehmonxona restoranida turistlar uchun maxsus taomlar, milliy va yevropacha tayyorlangan taomlar assortimenti taklif etiladi.

Shuningdek mehmonxona restoranida menyu tarkibiga yaxna ichimliklar, mineral suvlar va alkogol ichimliklar assortimenti, disert uchun turli xil shirinliklar taklif etiladi. Mehmonxona restoranida ko‘rsatiladigan xizmatlar uchun to‘lovlar naqd pul yoki pul ko‘chirish yo‘li bilan amalga oshiriladi.

Breakfast listda (Breakfast List) quyidagi ma’lumotlar aniq va to‘liq keltiriladi. Shu kungi sana, turistlar ism familiyasi, shu kechada mehmonxonada necha kishi bo‘lganligi, mehmonlar xonasi, raqamlari, kelish va ketish sanasi, mamlakati, turfirma nomi va kodi hamda nonushta uchun to‘lovlar, to‘lovlar qaysi yo‘llar bilan amalga oshirilganligi-naqd yoki pul ko‘chirish yo‘li bilan amalga oshirilganligi va boshqa ma’lumotlar keltirilib o‘tiladi.

Bundan tashqari, ochiq basseyn va uning yonida bar o‘z xizmatlari bilan mehmonlarni xushnud etadi. Mehmonxonada mehmonlar uchun telefon, faks va simsiz internet (WiFi) xizmatlari ham yo‘lga qo‘yilgan. Qabul qilish bo‘limida

(Reception) bepul seyfdardan hamda foydalanish uchun kompyuterlar (Notebook) ham foydalanish uchun beriladi. Qo'shimcha qilib shuni ham aytish mumkinki, Asia Samarkand mehmonxonasida mehmonlar turli – tuman sovg'alar ham sotib olish uchun suvinerlar do'koni 1 – qavatda tashkil qilingan.

Mehmonxona xizmatlarning o'ziga xosligi tashrif buyurgan mehmonlarga xizmat ko'rsatish xususiyatlari va texnologiyalari bilan belgilanadi.

“Registon Plaza” mehmonxonasida mehmonlarga xizmat ko'rsatish texnologiyasi qo'yidagi jarayonlarda aks etadi.

- mehmonxonaga kirishda mehmonlarni kutib olish- mehmonxona xodimlari tashrif buyurgan turistlarni xush kayfiyat va xushmuomalalik bilan kutib oladilar mehmonlarga «Welcome drink» yaxna ichimlik, shirinliklar taklif etiladi.

Mehmonlar ketishidan oldin mehmonxona shvesarlari mehmonlar yuklarini tashishda yordamlashgan holda mehmonlar kuzatib qo'yiladi.

Mijozlarning talablarini qondirish uchun fidoiylik ko'rsatish mehmonxona nufuzini oshiradi. O'z xizmatlarini zo'rlab tiqishtirishga urinish kerak emas, bu takliflar mijozlar hohish istaklari va o'z imkoniyatlaridan kelib chiqishi zarur, bajara olmagan narsani va'da bermaslik kerak va bu xaqida mehmon ogohlantirilishi lozim.

Xodimlarning turli xorijiy tillarda gapirish qobiliyatiga ega bo'lishi va o'z bilimi aql-zakovati, samimiy hayrihohlik muloqati bilan mehmonlarda yaxshi taassurot qoldirishi har qanday mehmonxonaning faxri va obro'si hisoblanadi.

3.4 Mehmonxonalarda xavfsizlikni ta'minlash va ish sharoitini yaxshilash masalalari

Joylashtirish xizmatlari ko'rsatuvchi ob'ektlarda, ya'ni mehmonxonalarda xavfsizlikni ta'minlash va ish sharoitini yaxshilash ma'muriyatning asosiy vazifasi sifatida mehnat qonunlari kodeksiga yozib qo'yilgan.

Ma'muriyat tarkibiga rahbar xodimlar, ya'ni tashkilotlarida tashkilotchilik, ma'muriy-xo'jalik ishlarini amalga oshiruvchi, xizmat ko'rsatish jarayonlarni tashkil qiluvchi, ishlab chiqarishda mehnat qilayotgan kishilarni boshqaruvchi,

moddiy mablag'larni taqsimot bilan ishlatish va uni nazorat qilish ishlarini olib boruvchi shaxslar kiritiladi.

Ma'muriyat xodimlariga qo'yiladigan asosiy talab, ular davlat siyosatini yaxshi tushunishlari va uni amalga oshirishga harakat qilishlari, davlat va xalq manfaatlarini tushunib amalga oshirishlari, mehnat sharoiti tartibini saqlay bilishlari, xodimlarni mehnat intizomini saqlash va ishga rag'batlantirish, ish unumini oshirishi va darajasini bir necha o'n yil oldindan ko'ra biluvchi shaxs bo'lishlari kerak.

Ma'muriyat zimmasiga yuklatiladigan majburiyatlar asosan xodimlar bilan ma'muriyat o'rtasida tuziladigan mehnat bitimidan kelib chiqadi. Bu mehnat bitimini tuzish majburiyatini O'zbekiston Respublikasining Mehnat Kodeksi bilan belgilangan. Bu qonuniyat sifatida quyidagicha taqlid qilinadi. Xodim ma'lum mutaxassislik bo'yicha belgilangan ishni korxona ichki tartib-qoidalariga rioya qilgan holda bajarish, ma'muriyat esa mehnat qilish qonuniyatlariga asosan va jamoat bitimida ko'zda tutilgan ma'lum miqdordagi majburiyatlar mundarijasini o'z zimmasiga oladi.

Mehnat Kodeksida ko'zda tutilgan majburiyatlar quyidagilar:

Har bir xodim, xizmatchi uchun ish mutaxassisligi va malakasiga qarab ma'lum mashina, stanok va boshqalardan iborat ish joyi tashkil qilish, sog'lom va xavfsiz ish sharoitini tashkil qilish, sifatli ish qurollari bilan ta'minlash, sanoat va mehnat intizomini, har taraflama mustahkamlash, ish sharoitini kundan-kunga yaxshilab borishni ta'minlashga qaratilgan texnik jihozlar o'rnatish, shuningdek mehnatni muhofaza qilishning nomenklatura chora-tadbirlarini amalga oshirish.

Bundan tashqari, rahbar xodimlarga xizmat vazifalari ham yuklanadi. Bu vazifalar boshqarishi lozim bo'lgan lavozimi taqozo qiladigan tavsiyanomada belgilangan bo'ladi.

Korxonalarda mehnatning sog'lom va xavfsiz sharoitlarini ta'minlash 13-moddada keltirilgan.

Korxonadagi har bir ish joyidagi mehnat sharoiti mehnatini muhofaza qilish standartlari, qoida va me'yorlari talabalariga muvofiq bo'lishi lozim.

Korxonada mehnatning sog‘lom va xavfsiz sharoitlarini ta‘minlash, ishlab chiqarishning xavfli va zararli omillari ustidan nazorat o‘rnatilishini tashkil etish va nazoratning natijalari to‘g‘risida mehnat jamoalarini o‘z vaqtida xabardor qilish ma‘muriyat zimmasiga yuklanadi.

Mehnat sharoiti zararli va xavfli ishlab chiqarishlarda, shuningdek, o‘ta noxush haroratli yoki ifloslanishlar bilan bog‘liq sharoitlarda bajariladigan ishlarda mehnat qiluvchilarga davlat boshqaruvi idoralari belgilagan me‘yorlarda maxsus kiyim, poyabzal va boshqa maxsus himoya vositalari, yuvish va dizenfeksiyalash vositalari, sut yoki unga tenglashadigan boshqa oziq-ovqat mahsulotlari, parhez ovqat bepul beriladi.

Korxonada mehnatning sog‘lom va xavfsiz sharoitlarini ta‘minlash yuzasidan ma‘muriyat bilan xodimlarning o‘zaro majburiyatlari jamoa shartnomasi yoki bitimida ko‘zda tutiladi.

Mehnatni muhofaza qilish xizmatlari esa 14-moddada keltirilgan:

Vazirliklar, idoralar, konsernlar, assotsiatsiyalar, boshqa xo‘jalik organlari kasaba uyushmalari Markaziy (Respublika) qo‘mitasi bilan kelishib o‘zlari tasdiqlaydigan nizomga muvofiq mehnat muhofazasi ishlarini muvofiqlashtirib boradilar.

Xodimlar soni 50 nafar va undan oshadigan korxonalarda maxsus tayyorgarlikka ega shaxslar orasidan mehnatni muhofaza qilish xizmatlari tuziladi (lavozimlar joriy etiladi), 50 va undan ziyod transport vositalariga ega bo‘lgan korxonalarda esa bundan tashqari, yo‘l harakati xavfsizligi xizmatlari tuziladi (lavozimlar joriy etiladi). Xodimlar soni va transport vositalari miqdori kamroq korxonalarda mehnatni muhofaza qilish xizmatining vazifalarini bajarish rahbarlardan birining zimmasiga yuklanadi.

Mehnatni muhofaza qilish va yo‘l harakati xavfsizligi xizmatlari kasaba uyushmasi qo‘mitasi bilan kelishilgan nizomlar asosida ishlaydi va o‘z maqomiga ko‘ra korxonaning asosiy xizmatlariga tenglashtiriladi hamda uning rahbariga bo‘ysunadi.

Mehnatni muhofaza qilish xizmatlarining mutaxassisleri barcha xodimlar mehnatni muhofaza qilish qoidalari va me'yorlariga rioya etishlarini nazorat qilish, tarmoq bo'linmalari rahbarlariga aniqlangan nuqsonlarni bartaraf etish haqida bajarilishi shart bo'lgan ko'rsatmalar berish, shuningdek, mehnatni muhofaza qilish to'g'risidagi qonunlarni buzayotgan shaxslarni javobgarlikka tortish haqidagi korxonalarning rahbarlariga taqdimnomalar kiritish huquqiga egadir.

Mehnatni muhofaza qilish va yo'l harakati xavfsizligi xizmatlari korxona faoliyati to'xtatilgan taqdirdagina tugatiladi.

Ba'zi bir rahbar shaxslarning, xodimlarning o'z ishiga sovuqqonlik va loqaydlik bilan qarashi natijasida mehnatni muhofaza qilish tartib-qoidalari buzilib, baxsiz hodisa ro'y beradi. Baxsiz hodisaning og'ir, yengilligi va oqibatini hisobga olib to'rt xil javobgarlik chora-tadbirlari belgilangan.

Intizom javobgarligi. Har bir sanoat korxonasi o'z ichki tartib-qoidalarini ishlab chiqadi. Bu tartib-qoidalarining barchasi sog'lom va xavfsiz mehnat sharoitini ta'minlash, jarayonlarni normada bajarishga qaratilgan.

Talablarni bajarmaslik baxsiz hodisalarga olib kelishi mumkin. Shuningdek, xodim-xizmatchilarning tartib-qoidalarga amal qilmasligi ish rejimining buzilishiga, kassalik, baxsiz hodisa, zaharlanish va boshqa hodisalarning sodir bo'lishiga olib kelishi mumkin. Ular uchun intizom javobgarligi ta'sis etilgan.

Bu javobgarlik xodimlar uchun – ogohlantirish, xayfsan e'lon qilish, jiddiy xayfsan e'lon qilish, uch oy muddat bilan oyligi kam bo'lgan ishga o'tkazish yoki shu muddatga past razryad ishga o'tkazish, ishdan bo'shatish kabi tartibda amalga oshiriladi.

Rahbar shaxslar uchun javobgarlik ogohlantirish, xayfsan e'lon qilish, bir yilgacha lavozimini pasaytirish, ishdan bo'shatish yo'li bilan olib boriladi.

Xodimlar korxona rahbarlari, sex va bo'lim boshliqlari tomonidan intizom javobgarligiga tortilishi mumkin. Rahbar xodimlar esa yuqori rahbarlik xodimlari tomonidan intizom javobgarligiga tortilishi mumkin.

Rahbar xodimlar jamoa bitimida ko'rsatilgan talablarni, yuqori tashkilot buyruqlarini bajarmaganliklari va asossan xavfsizlik texnikasi, sanoat gigiyena-sanitariyasi talab-qoidalariga amal qilinmaganligi uchun javobgarlikka tortiladilar.

Ma'muriy javobgarlik qo'yidagi uch turda belgilanishi mumkin:

1. Axloqiy harakterdagi javobgarlik (ogohlantirish, jamoat tartibidagi choralar).
2. Mablag' va pul undirish, bunda jarima va susodara qilish usuli qo'llaniladi.
3. Tartib buzuvchining shaxsiga taaluqli bo'lgan javobgarlik (ahloq tuzatish ishlari, ma'muriy – qamoq jazosi, vazifasidan chetlatish).

Mehnat xavfsizligi qoida va normalarini buzgan xodim va xizmatchilarga ma'muriy javobgarlik tartibida ogohlantirish, jamoat tartibidagi choralar va ma'lum miqdorda jarima to'lash belgilanadi. Jarima va ogohlantirish buysunish tartibida rahbar xodimlar tomonidan emas, balki mehnatni muhofaza qilishning davlat nazorat organlari yoki shahar va tuman deputatlari kengashi ijroiya qo'mitalari tomonidan tashkil qilingan komissiyalarning qarori bilan belgilanadi.

Hozirgi vaqtda xodimlar xavfsizligini ta'minlash borasida qanchadan-qancha tavsiyanomalar, qoida va normalar ishlab chiqilgan bo'lishiga qaramasdan sanoat korxonalarida baxsiz hodisalarning butunlay yo'qolib ketishini ta'minlovchi sharoit mavjud emas.

Bundan tashqari, korxonalarining xilma-xilligi, hattoki ma'lum bir korxonada ham ish sharoiti bir-biriga o'xshash ikkita sexni topish amri mahol ekanligi, umumiy sanoat korxonalari xavfsizligini ta'minlovchi, tartibga solingan resept ishlab chiqarish mumkin emas. Shuning uchun ham har bir sanoat korxonasi o'zi uchun mehnatni muhofaza qilish va mehnat xavfsizligini ta'minlashga qaratilgan instruktajlar sistemasi tashkil qilingan va bu sistemalar xodimlarning xavfsizligini ta'minlovchi ish usullarini o'rgatish xodimning mehnat xavfsizligini saqlash chora-tadbirlarini ham o'z ichiga oladi.

Instruktajlarni asosan to'rt guruxga bo'lib qarash mumkin: 1) kirish instruktaji; 2) ish joyidagi instruktaji; 3) vaqti-vaqti bilan o'tkaziladigan instruktaji va 4) rejadani tashqari instruktaji (GOST 12.004-74 (MXSS)).

Instruktaji o'tkazayotganda avvalo odatdagi ish sharoitida xodim o'zini qanday tutishi kerakligi haqida ma'lumot beriladi. Lekin sanoat korxonalarida ba'zi bir haddan tashqari holatlar ham yuz berib qolishi mumkin. Masalan avariya, yong'in va boshqa hollarda xodim o'zini qanday tutishi, tez harakat qilishi muhim ahamiyatga ega.

XULOSA VA TAVSIYALAR

Xulosa o'rnida shuni aytish mumkinki, mehmonxonalalarda VIP va CIP mijozlar yuqori martabali va obro'li xonalar bo'lib bu ikki turdagi mijozlar o'ziga xos xizmat turini olishni ko'zda tutadi ya'ni mehmonxonadagi kutib olish jarayonidan boshlab to mijoz ketgunga qadar xizmatlarning ketma-ketligi va sifat darajasi buzilmagan holda mijozlar xotirasida yaxshi tassurot va o'zgacha ko'tarinkilik hislarini qamrab olishi lozim. Mijozlarning xohish va aistaklarini bekorlik bilan keragidan ortiqroq qilib bajarish, yangi xizmat turlarini taklif etish. Mijoz xotirasida chuqur iz qoldiradigan turli xil tomoshabop o'yinlar milliy raqs kabi sahna ko'rinishlari bilan uzoq maroqli dam olishni va ma'naviy xordiq olishni ta'minlash maqsadga muvofiqdir. Biznesmen mijozlar uchun ularga biznes to'g'risidagi savdo – sotiq va biznesga oid ma'lumotlar, gazeta jurnallarni kunlik berib olishi (xorijiy tillarda) bo'lishi maqsadga muvofiqdir. Bu esa mijozning qiziqishini uyg'otadi va shu joyga borishga bo'lgan ehtiyojning tug'ilishiga olib keladi.

Tavsiyalar:

- O'zbekiston mehmonxonalarida VIP va CIP xizmatlarning tashkil qilinishini mukammal tahlil qilish;
- VIP va CIP xizmatlar bo'yicha maxsus bilim va ko'nikmaga ega bo'lgan mutaxassislarni tayyorlash;
- VIP va CIP xizmatlarni tashkil qilish bo'yicha jahon tajribasini o'rganish va uni mamlakatimizda qo'llash yo'llarini ishlab chiqish;
- Mehmonxonalarda VIP va CIP xizmatlarni tashkil qilish bo'yicha xodimlarni xalqaro tajribalar almashishga jalb qilish;
- Oliy o'quv yurtlarida VIP va CIP mijozlar hamda ularga ko'rsatiladigan xizmatlar va ularni tashkil etish bo'yicha maxsus fanlarni o'qitishni tashkil qilish va b.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi. –T.: O‘zbekiston, 1993.
2. O‘zbekiston Respublikasining “Turizm to‘g‘risida”gi qonuni. 1999 y. 20 avgust.
3. Karimov I.A. “Bizning bosh maqsadimiz – jamiyatni demokratlashtirish va yangilash, mamlakatni modernizatsiya va isloh etishdir”. – Toshkent: O‘zbekiston, 2005. – 110 b.
4. “O‘zbekistonda turizmni rivojlantirishning 2005 yilgacha bo‘lgan davlat dasturi to‘g‘risida” O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining farmoni 1999 yil 15 aprel.
5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2006 yil 17 apreldagi “O‘zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-325-sonli Qarori.
6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2012 yil 10 maydagi «2012-2016 yillarda O‘zbekiston respublikasida xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirish dasturi to‘g‘risida»gi PQ-1754-sonli Qarori
7. Aleksandrova A.Yu. Mejdunarodniy turizm: Uchebnik – M.: Aspekt Press, 2004. – 470 s.
8. Birjakov M.B. Vvedeniye v turizme. Izd. 9-ye, pererab. i dop. – SPb.: Gerda, 2008. – 576 s
9. Tuxliyev I.S., Qudratov G‘.H. Turizm iqtisodiyoti. Samarqand, Sam-ISI, 2007. -219 b.
10. I.S. Tuxliyev, R.Hayitboyev, N.E.Ibodullayev, R.S.Amriddinova Turizm asoslari: O‘quv qo‘llanma – S.: SamISI, 2010- 247 b.
11. Tuxliyev I.S., Qudratov G‘.H., Pardayev M.Q. Turizmni rejalashtirish. Darslik. T.: Iqtisod va moliya”. 2008.- 262 b.

12. Mamatqulov X.M, Bektemirov A.V, Tuxliyev I.S, Norchayev A.N. Xalqaro turizm.–T.: “O‘zbekiston faylasuflar milliy jamiyati” nashriyoti, 2009. - 192 b.

13. Mamatqulov X.M. «Turizm infratuzilmasi» Ma’ruzalar kursi. SamISI. 2009

14. R.M.Yaxyayev “Mehmonxonalarda hizmat ko‘rsatishni tashkillashtirish” fanidan Ma’ruza matnlari Toshkent- 2005 y.

15. R.S. Amriddinova, M.A.Zubaydullaeva– «Mehmonxona servis xizmati» Uslubiy ko‘rsatma. SamISI, 2010 y.

16. Abdullayev T.A., Xasanova S.A. Odejda o‘zbekov (XIX - nachalo XX vv.). - T.: Fan, 1978. -115 s.

17. “O‘zbekturizm” MK ma’lumotlari.

Internet saytlari

1. www.world-tourism.org, www.unwto.org –Butunjahon turistik tashkiloti
2. www.travel-library.com – Sayyohlik bo‘yicha elektron kutubxona
3. www.uzbekturizm.uz – “O‘zbekturizm” Milliy kompaniyasi
4. www.stat.uz - O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistikasi qo‘mitasi
5. <http://toshkent.uz>