

**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 Hatamova Salimaning
“Ichki turizmni rivojlantirishda mehmonxona
xizmatlarini tashkil etish («Yulduz» mehmonxonasi
misolida)” mavzusidagi**

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Ilmiy rahbar assistent Daminov M.I.

SAMARQAND – 2014

MUNDARIJA

Kirish.....	3
I-BOB. O‘zbekistonda ichki turizmni rivojlantirishning nazariy asoslari.....	5
1.1. Ichki turizmning mohiyati va ahamiyati.....	5
1.2. Ichki turizmini rivojlantirish imkoniyatlari.....	9
1.3. Ichki turizmning rivojlantirishning o‘ziga xos xususiyatlari va uning jamiyat hayotiga ta’siri.....	15
II-BOB. Ichki turizmda mehmonxonada ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlarini tashkil etish.....	19
2.1. Ichki turizmda mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan xizmatlar to‘g‘risida tushunchalar, ularning ta’rifi va xususiyatlari.....	19
2.2. Ichki turizmda mehmonxonada ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlarni tashkil etish.....	31
2.3. Ichki turizmda mehmonxonada turistlar hayoti xavfsizligini ta’minlash xizmatlari.....	39
III-BOB. Ichki turizmni rivojlantirishni takomillashtirishda «Yulduz» mehmonxonasining o‘rni.....	46
3.1. “Yulduz” mehmonxonasi faoliyati to‘g‘risida tushincha.....	46
3.2. “Yulduz” mehmonxonasining iqtisodiy - moliyaviy va marketing faoliyati.....	49
Xulosa va takliflar.....	56
Adabiyotlar.....	57
Ilova.....	58

Kirish

Bitiruv malakaviy ishning dolzarbligi. Turizm XXI asrda jahon iqtisodiyotiga juda katta ijobiy ta'sir qiluvchi ijtimoiy-iqtisodiy soha bo'lib kirib keldi. Butunjaxon turizm tashkilotining ma'lumotlari bo'yicha dunyoda ishlab chiqarish va servis oborotining 10 % ini turizm tashkil qilmoqda.

Keyingi 20 yilda xalqaro turizmning rivojlanishi dunyo bozorida tovar va xizmatlarning kuchli eksport qilinayotganligi kuzatilmoqda. Ya'ni turistik xizmatlarning eksportda o'sishi 8 % ga o'sib umumiy xizmatlar savdosining jahon bo'yicha 30-35 % ini tashkil kilmokda.

O'zbekturizm milliy kompaniyasi ma'lumotlariga ko'ra, 2010 yilda O'zbekistonga 2009 yilga nisbatan 6,9 % ko'p sayyoh kelgan. 2011 yilning birinchi yarmida esa mamlakatimizda sayyohlik xizmatining o'sishi 27%, xizmat ko'rsatish xajmi esa 6,6 % ni tashkil etgan. Bundan tashqari 2011 yilning yanvar-iyun oylarida 71 turistik korxona va 29 mehmonxona ishga tushurildi. Yurtimizda ushbu sohada 782 korxona, 294 mehmonxona, qariyb 450 sayyohlik operatori faoliyat olib bormoqda¹.

E'tibor berish lozimki ichki turizmda mehmonxona xo'jaligining rahbarlari yoki menejerlari bilan turistlar deyarli uchrashmaydilar va muloqotda ham bo'lishmaydi. Turistlarga ularni qabul qilishdan tortib to kuzatguncha: joylashtirish xizmatlari, restoran-ovqatlantirish xizmatlari, xonalardagi xizmatlar va qo'shimcha xizmatlarni barchasini mehmonxona xodimlari bajarishadi.

Shuning uchun ham mamlakatimizda ichki turizmni rivojlantirishda mehmonxonalardagi xizmatlar va servisning samaradorligini oshirish eng dolzarb masalalardan hisoblanadi. Mehmonxonalarimizdagi xizmatlarning samaradorligini oshirishning, sifatlarini yaxshilashning dolzarbligini O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A.Karimovning "O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlari

¹ "Zarafshon" gazetasi 2011 yil 3 noyabr payshanba soni.

to'g'risida"gi 325-sonli qarorining o'z vaqtida qabul qilinganligidan ham bilishimiz mumkin².

Bu qarorning yuzaga kelishida albatta mehmonxona xo'jaliklarimizdagi ko'rsatilayotgan xizmatlarning pastligi, ichki turizmda mehmonxona xizmatchilarining yetarli tajribalarga ega emasligi, ayniqsa xalqaro turistlarga xizmatlar ko'rsatishda ko'plab xatoliklar, kamchiliklar borligi mavzuning dolzarbligidan dalolat beradi.

Bitiruv malakaviy ishning ob'ekti. Samarqand shahridagi "Yulduz" mehmonxonasi hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishning predmeti. Ichki turizmni rivojlantirishda mehmonxona xizmatlarini tashkil etish bilan bog'liq iqtisodiy munosabatlar majmuasidan iborat.

Bitiruv malakaviy ishning maqsadi- Ichki turizmni rivojlantirishda mehmonxona xizmatlarini tashkil etish bo'icha tavsiyalar va yangi xizmat turlarini taklif qilishdan iborat. Belgilangan maqsad doirasida quyidagi vazifalar belgilangan:

- Ichki turizmning mohiyati va ahamiyati
- Ichki turizmini rivojlantirish imkoniyatlari
- Ichki turizmning rivojlantirishning o'ziga xos xususiyatlari va uning jamiyat hayotiga ta'siri
- Ichki turizmda mehmonxonalarda ko'rsatiladigan xizmatlar to'g'risida umumiy tushunchalar, ularning ta'rifi va xususiyatlari
- Ichki turizmda mehmonxonada ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish
- Ichki turizmda mehmonxonada turistlar hayoti xavfsizligini ta'minlash xizmatlari

² 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 qarori. «Xalq so'zi». 2006 yil 18 aprel.1-bet.

Bitiruv malakaviy ishning amaliy ahamiyati-shundan iboratki, ishning xulosalari bo'yicha tadqiqotlar natijalaridan kelib chiqib. Ichki turizmda mehmonxonalarda xizmatlarini tashkil etish bo'yicha tavsiyanomalar, yo'nalishlar ishlab chiqiladi va mehmonxonalar xo'jaliklariga taklif qilinadi.

Bitiruv malakaviy ishning tarkibi: kirish, III bob, shuningdek har bir bobda 3-2 tadan paragraf-savol, xulosalar, tavsiyalar, jadvallar, foydalanilgan va rasmlar adabiyotlar ro'yxatidan iborat. Bitiruv malakaviy ishning hajmi 61 betdan iborat.

I-BOB. O‘ZBEKISTONDA ICHKI TURIZMNI RIVOJLANTIRISHNING NAZARIY ASOSLARI

1.1. Ichki turizmning mohiyati va ahamiyati.

Mustaqilligimizdan keyingi yillarida jahon integratsiyasida faoliyat ko‘rsatayotgan O‘zbekiston Respublikasi uchun xalq xo‘jaligimiz rivojiga dunyoda yangi ijtimoiy –iqtisodiy istiqbolli, samarali sohalarni kiritishi zamon va vaqt talabi bo‘lib yuzaga chiqdi. Bu yangi iqtisodiy tarmoqlardan eng muhimi turizm sohasi ekanligi Prezidentimiz I.A.Karimovning 1992-yil 27-iyundagi “O‘zbekturizm milliy kompaniyasini tashkil etish to‘g‘risida”gi farmonidan keyin ma’lum bo‘ldi. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining “O‘zbekturizm milliy kompaniyasi faoliyatini tashkil etish masalalari haqida”gi qaroridan keyin vatanimizda turizm sohasi o‘zining shakllanishi davrini boshladi va 1993-yildan O‘zbekiston Butunjahon turizm tashkilotining a’zolicigiga qabul qilindi.

Shundan keyin, mamlakatimizda turizm sohasini rivojlantirishda Prezidentimiz I.A.Karimovning 15.04.1999-yildagi PF, N 2286 sonli farmoni “O‘zbekistonda turizmni rivojlantirishning 2005-yilgacha bo‘lgan davlat dasturi”tub burilish yasadi. Natijada turizmni rivojlantirishning huquqiy me’yorlari “Turizm to‘g‘risida”gi qonun ishlab chiqildi.

Hozirga kelib respublikamizda turizm sohasi to‘liq shakllandi.O‘tgan qisqa muddat ichida 318-ta joylashtirish vositalari ishga tushirildi.Ushbu joylashtirish vositalari sutkasiga 28 ming turistni qabul qilish kuchiga ega.Turizm firmalar, turistik tashkilotlar, turistik korxonalar soni 704 dan oshdi. Bu turistik tashkilotlarda 20 mingdan ziyod tadbirkorlar va mutaxassislar ishlamoqda. Respublikamizda 4-ta turizm kolleji o‘rta bo‘g‘in 3-ta universitet va Samarqand sqtisodiyot va servis instituti turizm sohasiga oliy toifadagi mutaxassislar tayyorlamoqda. Bu yillarga kelib turizm sohasi milliy daromadning 1,8%ini tashkil qilmoqda. Qayd qilingan ko‘rsatgichlar turizmni tashkil qilish va rivojlantirishda keyingi 10-15-yilda erishgan yutuqlarimiz hisoblanadi. Endi, ushbu yutuqlarga erishguncha bo‘lgan, o‘tgan davrda turizm sohasiga ko‘plab tajribalar

orttirdik. Shu bilan birga turizmni rivojlantirishda ko‘plab yangi imkoniyatlar bilan birga muammolar ham yuzaga chiqmoqda.

Bu muammolarning birinchisi respublikamizda turizmning notekis rivojlanishi bilan bog‘liq murakkab masaladir. Mutaxassislarimizning ma’lumotlaricha vatanimizga kelayotgan turistik oqimning 76,2% Samarqand, Toshkent, Buxoro va Xivada shaharlariga to‘g‘ri keladi, 24,6% turistlar Farg‘ona viloyatiga qiziqishmoqda. Shuningdek, turistik salohiyatining 40%i Toshkent shahri va Toshkent viloyatiga, 37%i Samarqand, Buxoro va Xorazm viloyatlariga, 16%i Farg‘ona vohasi va Surxandaryo viloyatlariga, respublikamizda 50% hududlarni egallagan. Qolgan viloyatlarda turizm atiga 7% ishlab chiqarish salohiyatini tashkil qilmoqda.

Qayd qilingan tahlillardan ma’lum bo‘ladiki, mamlakatimizda xalqaro turizm ham ichki turizm ham noteks rivojlanmoqda. Hozir bizda shunday noto‘g‘ri xulosalar ustuvor bo‘lmoqdaki, go‘yoki tarixiy obidalar joylashgan shaharlar, viloyatlarga turistik oqimni tashkil qilish mumkin. Vaholanki, quyidagi jadval ma’lumotlaridan ma’lum bo‘ladiki, barcha viloyatlarimizda xalqaro turistlarni ham, respublikamiz aholisini ham o‘zining turistik jozibadorligi va betakrorligi bilan o‘ziga tortuvchi rang-barang turistik resurslarning salohiyati juda katta (1-jadval).

**O‘zbekiston Respublikasida turistik resurslarning asosiy ko‘rsatkichlari
(Golisheva Ye.V, 2009)³**

T/r	Viloyatlar	Iqlimiy sharoitlar **	Manzaralarnig xilma-xilligi ***	Bilish salohiyati ****	Turistik resurslarnig integratsion ko‘rsatkichi	Ekskursiya resuslari				
						Ekskursiya resurslarining texnologik zahirasi	Ekskursiya resurslarining zichligi	Ekskursiya resurslari tarkibi, %		
								Tarixiy-madaniy	Ijtimoiy-madaniy	Tabiiy
1	Andijon	2	2	4	4	17,9	4,3	25,2	67,0	7,8
2	Buxoro	2	1	2	2	163,2	1,1	9,0	20,3	70,7
3	Jizzax	2	2	2	2	14,6	0,7	9,6	61,6	28,8
4	Qoraqalpog‘iston	3	2	3	3	39,8	0,2	29,7	35,2	35,1
5	Qashqadaryo	3	2	3	3	75,4	2,7	74,0	18,6	7,4
6	Namangan	3	2	2	3	19,0	2,4	17,4	52,6	30,0
7	Samarqand	3	2	4	4	75,4	3,1	72,3	15,9	11,8
8	Surxandaryo	2	3	3	3	43,1	2,1	49,4	27,8	22,8
9	Sirdaryo	2	2	3	3	13,4	2,5	26,9	52,2	20,9
10	Toshkent	2	2	4	4	38,1	5,7	61,9	31,8	6,3
11	Farg‘ona	2	2	4	4	30,6	4,3	37,3	49,0	13,7
12	Xorazm	2	1	4	4	75,9	16,9	89,7	6,6	5,7

Eslatma: *Iqlimning ijobiy xususiyatlari, manzaralarining xilma-xilligi va bilish salohiyati, ularning majmualari bahosi ballarda keltirildi:

1. *Iqlimiy sharoitlar* - ** 4-juda ijobiy, 3-ijobiy, 2-nisbatan ijobiy, 1-ijobiylik kam (sezilarli-sezilmas holatda);
2. *Manzaralar xilma-xilligi* - *** 4-juda yuqori, 3-yuqori, 2-yuqori va o‘rtacha, 1-o‘rtacha;
3. *Bilish salohiyati* -****4-juda yuqori, 3-yuqori, 2-o‘rtacha, 1-past.

Demak viloyatlarda turistik oqimning noteks taqsimlanishi va turizmning rivojlanishi ko‘rsatkichlari har bir viloyatda turizmni tashkil qilish va turizm

³ N.E.Ibodullayev «O‘zbekistonning turistik resurslari» (ma’ruzalar matni) Sam 2008

faoliyatini kuchaytirishga bog'liq bo'lib chiqadi. Samarqand, Toshkent, Buxoro, Xiva va Shahrisabz shaharlariga turistik oqimning kattaligi bu shaharlarda tarixiy obidalar ko'pligi hisoblanishi aniq haqiqat. Lekin, hohish hamisha imkoniyatga mos kelavermaydi va aksincha. Qayd qilingan shaharlarga turistik oqimning kuchliligi turoperatorlarimizning ushbu shaharlar obidalariga turmahsulotlar ishlab chiqayotganligi va bu shaharlardagi turizm infra tuzilmalari turizm talablariga, ehtiyojlariga javob berish darajasida ekanligi hisoblanadi. Shuni ham qayd etish lozimki, so'ngi yillarda bu tur mahsulotlar (tur) ham tobora eskirib borayotganligi ma'lum bo'lmoqda.

Eng muhimi, turizm rivojlangan davlatlar va xalqaro turizm tajribalaridan ma'lumki, turizmni rivojlantirishda bu davlatlar birinchi navbatda ichki turizmni rivojlantirishga alohida e'tibor berishgan. Bu yo'nalishda davlatlar o'z xalqini turizm sohasiga o'rgatishgan, tayyorlagan. Biz ham mamlakatimizda ichki turizmni rivojlantirish masalalarini tadbiq qilishni boshlashimiz vaqti keldi. Dastlab biz turizmning sohalari, yo'nalishlari aniq bilib olishimiz lozim bo'ladi. Chunki sohani rivojlantirishga kirishilganda albatta uning tarmoqlarini anglash talab qilinadi.

Butun jahon turizm tashkiloti turizmni quyidagi sohalarga bo'lishni taklif qilgan:

1. *Ichki turizm* – o'z davlati chegarasida sayohat. Ekspertlar xulosasiga ko'ra sayohat 80-100 km dan oshgan masofaga sayohat qilsa, turizm sayohat deyiladi.
2. *Kirish turizmi* – O'zbekistonga boshqa davlatlardan turistlarning kelishi.
3. *Chiqish turizmi* – O'zbekistonliklarning boshqa davlatlardagi turistik faoliyati.
4. *Xalqaro turizm* – kirish va chiqish turizmini tashkil qiladi.
5. *Milliy turizm* – ichki va xalqaro turizmni birlashtiradi.

Ushbu tizimga muvofiq Yevropa davlatlari o'tgan asrning 70-yillaridan boshlab o'z davlatlarida ichki turizmni rivojlantirish dasturlarini ishlab chiqdi va bu dasturlardagi asosiy vazifa aholining bo'sh vaqtlarida o'z davlatlari hududlarida sayr-sayohat qilishi, dam olishini tashkil qilishga qaratilgan edi. Ikkinchidan, mamlakatlar aholini turizm sohasidagi tadbirkorlikga ko'p yillar davomida bosqichma-bosqich tayyorlab bordilar.

Ichki turizmni rivojlantirishda eng muhim omil aholining turistik resurslar, turistik xizmatlar va mahsulotlar, turistik infratuzilmalar haqida axborotlanganlik darajasi hisoblanadi. Ikkinchidan, turistik xizmatlar va turistik infratuzilmalarning narxi aholining barcha qatlamlariga mosligidir. Yevropa davlatlari maktab o'quvchilari, institut, kollejlari va universitetlar talabalariga xizmat ko'rsatish va infratuzilmalar narxini 10 % past belgilagan va bu tarkibda faoliyat yurituvchi turistik firmalarga ko'plab imtiyozlar berishadi. Anna shunday davlat dasturlarini bizning mamlakatimizda ham ishlab chiqishimiz maqsadli bo'ladi.⁴

1.2. Ichki turizmini rivojlantirish imkoniyatlari.

Mamlakatimizda turizmni ijtimoiy va iqtisodiy hayotimizning yetakchi sohalariga aylantirishni shakllantirish jadal suratlar bilan davom etmoqda. Turizmni dastavval xalqaro turistik faoliyat deb tushungan bo'lsak, hozirgi kunga kelib jahon iqtisodiyotining deyarli barcha ijtimoiy-iqtisodiy tarmoqlarini qamrab oluvchi, dinamik o'sishga ega, halqaro taraqqiyotni belgilovchi muhim sohalardan biri ekanligini ham angladik. Shu bilan birga hozirgi kunga kelib mamlakatimiz ijtimoiy-iqtisodiy hayotida muhim bo'lgan turizm sohalarini rivojlantirishga jiddiy e'tibor bermayotganligimiz ham ma'lum bo'layapti. Turizmning shunday sohalaridan biri-mamlakatimizning ichki turizmini rivojlantirish sohasidir.

⁴ Obod turmushni ta'minlashda iqtisodiyotni va innovatsion faoliyatni takomillashtirish muammolari. Respublika an'anaviy ilmiy – amaliy konferensiya materiallari. 1- qism. S.: 20 fevral 2013 y.

Bu yoʻnalishda biz albatda turizmning barcha sohalarini rivojlantirayotgan davlatlarning xalqaro miqyosda tan olingan tarixiy tajribalarini mukammal oʻrganishimiz zarur boʻladi. Turizm rivojlangan davlatlar va xalqaro turizm tajribalaridan maʼlumki, turizmni rivojlantirishda bu davlatlar birinchi navbatda ichki turizmni rivojlantirishga alohida eʼtibor berishgan. Bu yoʻnalishda davlatlar oʻz xalqini turizm sohasiga oʻrgatishgan, tayyorlagan.

Amerika qoʻshma shtatlarida amerikaliklarning 95% i oʻz davlatlari hududlarida turistik faoliyatda boʻlishadi, 5% i chet davlatlarga chiqishadi. Buyuk Britaniya davlatida halqaro turizmdan tushgan daromad oʻrtacha yillik hisobida-14,2 mlrd. f.st. va ichki turizmdan olinadigan oʻrtacha yillik daromad-61,0 mlrd. f. sterlingni tashkil qiladi. Har bir Yaponiyalik yil davomida oʻz mamlakati hududlariga oʻrtacha 3 marotaba sayohatga chiqishadi. Yevropa davlatlarining barchasida ichki turizmni rivojlantirishning davlat dasturlari qabul qilingan. Ichki turizm rivojlangan va rivojlanayotgan bunday davlatlar haqida koʻplab misollar keltirish mumkin.

Ushbu tizimga muvofiq Yevropa davlatlari oʻtgan asrning 70-yillaridan boshlab oʻz davlatlarida ichki turizmni rivojlantirish dasturlarini ishlab chiqdi va bu dasturlardagi asosiy vazifa aholining boʻsh vaqtlarida oʻz davlatlari hududlarida sayr-sayohat qilishi, dam olishini tashkil qilishga qaratilgan edi. Ikkinchidan, mamlakatlar aholini turizm sohasidagi tadbirkorlikga koʻp yillar davomida bosqichma-bosqich tayyorlab bordilar.

Ichki turizmni rivojlantirishda eng muhim omil aholining turistik resurslar, turistik xizmatlar va mahsulotlar, turistik infratuzilmalar haqida axborotlanganlik darajasi hisoblanadi. Ikkinchidan, turistik xizmatlar va turistik infratuzilmalarning narxi aholining barcha qatlamlariga mosligidir. Yevropa davlatlari maktab oʻquvchilari, institut, kollejlari va universitetlar talabalariga xizmat koʻrsatish va infratuzilmalar narxini 10 % past belgilagan va bu tarkibda faoliyat yurituvchi turistik firmalarga koʻplab imtiyozlar berishadi. Ana shunday davlat dasturlarini bizning mamlakatimizda ham ishlab chiqishimiz maqsadli boʻladi.

Ma'lumki, hozirga kelib O'zbekiston Respublikasi prezidenti I.A.Karimovning va O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining farmonlari va qarorlarida turizmni rivojlantirishning huquqiy me'yorlari ham, tashkiliy, iqtisodiy mexanizmlari ham, yo'l-yo'riqlari ham to'liq yaratilgan. Ichki turizmni rivojlantirishda eng muhimi qayd etilgan hujjatlar viloyatlar hokimliklarining viloyatni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish rejalariga kiritilishi kutilgan maqsadlarni berishi aniq. Lekin qayd qilish lozimki, bu muhim masala hozirgacha e'tibordan chetda qolmoqda.

O'zbekiston Respublikasi prezidenti I.A.Karimovning «2012-2016 yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida»gi qaroridagi **«ko'rsatilayotgan xizmatlarning erishilgan darajasi va sifati, ayniqsa qishloq joylarda, iqtisodiy rivojlangan mamlakatlar darajasiga, respublika aholisining real talablariga, mavjud resurslar hamda imkoniyatlarga hali mos kelmayapti. Xizmat ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish, avvalambor qishloq joylarda ko'rsatilayotgan xizmatlarning turini kengaytirish hamda sifatini yaxshilash va buning asnosida mamlakat iqtisodiyotini barqaror va shiddatli rivojlantirishda, aholining bandligini ta'minlash, daromadini ko'paytirish va farovonligini yuksaltirishda xizmat ko'rsatish sohasining roli hamda oshirish maqsadida»** kabi muhim ta'kidlarning o'zi ham viloyatlar hokimiyatlarining turizmni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishda alohida, ayri holatda emas balki, barcha ijtimoiy-iqtisodiy ishlab chiqarish jarayonlarida birga, qo'shib rivojlantirishni talab qilmoqda.

Ichki turizmni rivojlantirishda eng muhim yo'nalishlar o'ta darajada oddiy bo'lishiga qaramasdan mamlakatimizda turizmni rivojlantirishda tarixiy shaharlarimizga taklif qiluvchi turmahsulotlarni ishlab chiqish va turizm bozoriga chiqarishga kuch berilmoqda. Vaholanki xalqimizning barcha iqtisodiy qatlamlariga, aholi yosh tarkiblariga mos keluvchi turistik mahsulotlar ishlab chiqish va ichki turizm bozoriga chiqarish vaqti keldi.

Ma'lumki, xalqimiz azaldan vatanimizdagi barcha ziyoratgohlarni aziz va muqaddas bilib kelishadi. Eng muhimi, dastlab yashab turgan manzilimiz atroflaridagi muqaddas ziyoratlarga, so'ngra esa boshqa tumanlardagi va boshqa viloyatlardagi aziz joylarga safarlar uyushtiramiz. Ichki turizmni rivojlantirishda xalqimizdagi bu ulug' odatni va xususiyatlarni etiborga olishimiz, foydalanishimiz lozim. Shuning uchun ham turizm mutaxassislari, turizmdagi tadbirkorlar ichki ziyorat turizmini rivojlantirishda har bir viloyatlardagi va har bir tumanlardagi ziyoratgohlarning ro'yxatini, manzilini va ziyorat qilish xususiyatlari haqidagi axborot ma'lumotlarini puxta ishlab chiqishi talab qilinadi.

Ikkinchidan, ichki turizmni **shaharliklar qishloqlarga va qishloqliklar shaharlarga shiori va dasturi** asosida rivojlantirish Yevropa davlatlarida o'tgan asrning 80 yillaridan mukammal amalga oshirilib kelinmoqda. Ayniqsa, kishloqlardagi maktab o'quvchilarini shaharlar hayoti va diqqatga sazovor joylari bilan tanishtirish ekskursiyalarini muntazam tashkil qilish va aksincha shaharlik maktab o'quvchilarini qishloq hayoti bilan tanishtirish, dam oldirish ekskursiyalarini muntazam tashkil qiluvchi turistik firmalarga ko'plab imtiyozlar yaratish Yevropa davlatlarida ichki turizmni rivojlantirish dasturlariga kiritilgan.

Uchinchidan, viloyatlar va tuman hokimliklari o'z hokimliklari tasarrufida yangi ish o'rinlarini yaratish, aholining dam olish tizimini samarali tashkil qilishda ichki turizmni rivojlantirish imkoniyatlaridan unumli foydalanish salohiyatlari juda katta ekanliklarini e'tiborga olishlari lozim (ziyoratgohlarda ziyorat va dam olish infratuzilmalarini yaratish, ishlamayotgan va tamir talab ziyoratgohlar va rekreatsiya ob'ektlarini tadbirkorlarga berish, vatanimizni o'rganamiz dasturlarini yaratish va boshq).

To'rtinchidan, maktablarimizdagi yozgi ta'til vaqtida shaharlarga, tog'larga, tabiatning so'lim maskanlariga, tabiiy geografik mintaqalarga o'quvchilar ekskursiyalarini tashkil qilishda viloyatlar va tumanlar, shahar hokimliklarining mablag'larini jalb qilishning huquqiy me'yorlarini ishlab chiqish vaqti keldi. Buning uchun birinchi navbatda ushbu yo'nalishda turistik faoliyat ko'rsatuvchi

turistik firmalarga bir qator moliyaviy yordam va imtiyozlar tizimini ishlab chiqish zarur bo'lmoqda.

Bundan tashqari, ichki turizmni rivojlantirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Ayni shu maqsadda sayyohlik bazalari, dam olish zonalari, pansionatlar, sanatoriya va kurortlar, rekreatsion va ekoturistik tashkilotlar faoliyati yanada takomillashtirilib, tarixiy-arxeologik bog'lar barpo etilayapti. Avtomagistral yo'llar, sayyohlik ob'ektlari atrofida zamonaviy xizmat ko'rsatish majmualarini barpo etishda xususiy sektor faollik ko'rsatmoqda.

Yurtimizdagi barcha hududlarning o'ziga xos jihatlaridan kelib chiqib, turizmni rivojlantirish yuzasidan uzoq yillarga mo'ljallangan chora-tadbirlar dasturlari ishlab chiqilgan. «O'zbekturizm» milliy kompaniyasi tomonidan tegishli idora va tashkilotlar bilan hamkorlikda mazkur tadbirlarni amalga oshirish yuzasidan keng ko'lamli ishlar olib borilmoqda.

Ichki turizmning rivojlanishi xususiy sektor, ayniqsa, xususiy tadbirkorlikni kengaytirish, aholining turmush darajasini oshirish, qo'shimcha ish o'rinlarini yaratish imkonini beradi. Raqamlar har 30 nafar sayyoh mamlakatda turizm sohasida bitta, unga turdosh sohalarda esa ikkita yangi ish o'rnini yaratishga sababchi bo'lishini ko'rsatmoqda. Shu bois sayyohlarni jalb etish imkoniyatidan yanada samarali foydalanish joiz.

Ma'lumki, sayyohlarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifati va saviyasi, sohada faoliyat ko'rsatayotgan xodimlar malakasi turizmning rivojlanishida muhim rol o'ynaydi. Bugungi kunda Toshkent davlat iqtisodiyot universitetining xalqaro sayyohlik fakultetida sayyohlik marketingi va menejmenti, xizmat ko'rsatish, poytaxtimizdagi Singapur menejmentni rivojlantirish instituti hamda Samarqand iqtisodiyot va servis institutida xalqaro turizm, mehmonxona xo'jaligi va restoran ishi yo'nalishlari bo'yicha mutaxassislar tayyorlanayapti.

Joriy yilda davlatimiz rahbarining «Xorazm viloyatida 2013–2015-yillarda sayyohlik sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida»gi Qarori qabul qilingan edi. Unda viloyat sayyohlik salohiyatidan foydalanishni yanada rivojlantirish va

samaradorligini oshirish, xorijiy va mahalliy sayyohlarning hududdagi noyob tarixiy-madaniy va me'moriy yodgorliklar bilan tanishishi uchun yanada qulay sharoit yaratish vazifalari belgilangan. Mazkur qarorga muvofiq 2013 yilda viloyatda umumiy qiymati 55,4 milliard so'mlik 119 ta loyiha amalga oshirilishi ko'zda tutilgan bo'lib, o'tgan davrda 26 ta loyiha to'liq bajarildi.

Ma'lumotlarga ko'ra ekoturizm sayyohlik bozorining 10-20 foizini qamrab oladi. Mutaxassislarning fikricha, turizmning ushbu turi boshqalariga nisbatan serdaromad va samaraliroqdir. Masalan, Kanadada ekoturizmning umumiy hajmi ichki sayyohlikdan tushgan daromadning 25 foizini tashkil etadi. Faqatgina ekosayyohlik solig'ining o'zidan mamlakat g'aznasi yiliga 1,7 mlrd. AQSH dollariga bo'iydi.

Birlashgan Millatlar Tashkiloti (BMT) va JST ma'lumotlari rivojlanayotgan mamlakatlarda sayyohlar soni so'nggi yigirma yillikda asosan ekoturizm hisobiga ortib borayotganidan guvohlik beradi. Masalan, sayyohlikning ushbu yo'nalishidan Keniya 1,4 mln., Ekvador 1,2 mln., Kosta-Rika 1,2 mln., Nepal 1,6 mln. AQSH dollariga teng daromad olmoqda. Bu esa yuqoridagi davlatlar yalpi ichki mahsulotining salmoqli qismini tashkil etadi.

Ta'kidlash kerakki, o'lkamiz rang-barang tabiiy landshaft, betakror o'simlik va hayvonot olamiga ega. Bu O'zbekistonda jahon miqyosida talab tobora ortib borayotgan ekologik, tibbiy va rekreatsion turizm kabi yo'nalishlarni rivojlantirish uchun qulay sharoit yaratadi. Ana shu imkoniyatlardan unumli foydalanish bo'yicha hukumatimiz tomonidan chora-tadbirlar dasturi ishlab chiqilgan bo'lib, bosqichma-bosqich hayotga tatbiq etilmoqda. Bunga BMT Taraqqiyot dasturi bilan hamkorlikda amalga oshirilayotgan loyiha misol bo'la oladi. U oltita yo'nalishdan iborat bo'lib, shulardan biri mahalliy hududlarning sayyohlik salohiyatini ro'yobga chiqarishga qaratilgan. Bu borada ikkita boshlang'ich hudud: Jizzax viloyatining Zomin hamda Namangan viloyatining Chortoq tumanlari tanlab olingan.

O'zbekiston sayyohlik ko'lami va tarixiy qadamjolari ko'pligi bo'yicha dunyodagi yetakchi o'n mamlakat qatoridan joy olgan. Mamlakatimizda to'rt

mingdan ziyod tarixiy va madaniy yodgorlik bor. Samarqand, Buxoro, Xiva va Shahrisabz shaharlari YUNESKOning jahon merosi durdonalari ro'yxatiga kiritilgan. Mamlakatimizdagi mustahkam tinchlik va barqarorlik, o'zaro mehr-oqibat va hamjihatlik muhiti, dunyoga mashhur o'zbekona mehmondo'stlik jahon sayyohlarini o'ziga tobora keng jalb etmoqda.

Mutaxassislar fikricha, mamlakatning turistik imkoniyatlarini ro'yobga chiqarishda ichki turizmni rivojlantirish muhim ahamiyatga ega. Zero, har qanday yangi turistik mahsulotga, avvalo, mahalliy sayyohlarda qiziqish uyg'otib, so'ngra uni xorijiy sayyohlarga taqdim etish yuksak samaralar beradi.

Mamlakatimizda yangi turistik marshrutlarni ishlab chiqish, tarixiy-arxeologik bog'lar barpo etish, qishloq joylarda turizm va turistik xizmatlarni rivojlantirish, avtomagistral yo'llar, servis xizmati ko'rsatish majmualarini barpo etish borasida amalga oshirilayotgan izchil ishlar yurtdoshlarimizning mamlakatimiz bo'ylab sayohat qilishi uchun qulay sharoit yaratish imkonini bermoqda.⁵

1.2. Ichki turizmning rivojlantirishning o'ziga xos xususiyatlari va uning jamiyat hayotiga ta'siri.

Ichki turizm – *O'zbekiston Respublikasida doimiy yashaydigan fuqarolarning O'zbekiston xududi bo'ylab qiladigan turistik faoliyati.* Ichki turizm davlat chegaralarini kesib o'tish bilan va turistik rasmiyatchilik bilan bog'liq emas. Milliy valyuta, til, hujjatlar oldingidek o'zgarmasdan qoladi.

Ichki turizm faoliyati mamlakat qonunlariga va xalqaro me'yorlarga zid bo'lmagan ichki nizom va boshqa tartibga soluvchi me'yoriy hujjatlar asosida amalga oshiriladi. Mamlakatimizda ichki turizmni tashkil qiluvchi jismoniy va yuridik shaxslar tegishli ruxsatnomaga (litsenziyaga) ega bo'lishlari lozim.

⁵ Xalqaro ilmiy-amaliy anjuman "Turizm infratuzilmasini rivojlantirishning metodologik, uslubiy asoslarini takomillashtirish". SamISI. 2014yil 21-23 aprel

Ichki turizm sohasidagi bu xususiyati, ta'kidlanganidek, qisqa muddatligi, ko'p hollarda bu 2-3 kun bo'lib, asosan, dam olish kunlariga to'g'ri keladi. Ta'til davrida bir haftalik, o'n kunlik turistik sayohatlar ham bo'lishi mumkin. Ichki turizmning mavsumiyligi shundaki, ko'p hollarda tabiat qo'yniga sayohat qilish bahor, yoz va kuz oylarida amalga oshiriladi. Ayrim turistik ekskursiyalar qish manzarasini tamosha qilishga qaratilgan bo'ladi. Ichki turizmدا bahor, yoz oylari sayohat uchun qulay fasllar bo'lib hisoblanadi.

- ichki turizmning o'ziga xos xususiyatlarini qo'yidagicha izohlash mumkin:
- ichki turizmning iqtisodiyotdagi salmog'ining oshishi;
- chekka joylarda turizm infratuzilmaning yaratilishi;
- aholining ish bilan ta'minlanganlik darajasining oshishi;
- ichki turizmni rivojlantirishda qishloq turizmni rivojlantirish ham o'ziga xos xususiyatlarga ega⁶. Bular quyidagilar hisoblanadi:

a) qishloq joylarida joylashish va ovqatlanish shaharga nisbatan 2-2, 5 marotaba arzonligi;

b) qishloq joylarining ekologik jihatdan tozaligi;

v) ekologik toza ovqat turlarining mavjudligi;

g) etnografik turizm ob'ekti sifatida, qishloq joylarida milliylikni ko'proq saqlanib qolganligi;

- ijtimoiy va madaniy jarayonlarini tezlashishi;
- mahalliy madaniyat markazlarining alohida yaralishi;
- xalq ijodiyoti, an'analari, rusumlarini rivojlanishi;
- mahalliy madaniy yodgorliklarni tiklanishi va muhofazasi va boshqalar.

Ichki turizm iqtisodiyotning o'ziga xos bo'lgan sohasi, bo'lib boshqa sohalar singari mamlakat iqtisodiyotiga, uning yalpi ichki mahsulotiga o'zining salmoqli hissasini qo'shadi. Ammo hozirda bu ko'rsatkich sezilarli emas. Lekin respublikamizdagi mavjud turistik resurslar, ichki turizm rivojlanishini yuqori

⁶ N.E.Ibodullayev «O'zbekistonning turistik resurslari» (ma'ruzalar matni) Sam 2008

darajaga ko'tarish imkoniyatiga ega. Dunyodagi safarlarning 80-90% i ichki turizm ulushiga to'g'ri keladi. Unga qilinadigan harajatlar xalqaro turizm harajatlaridan 5-7 barobar kam bo'ladi. Ayniqsa turizmning bu turi AQSH, Fransiya, Angliyada ommabop hisoblanadi⁷. Xususan u turizmni rivojlantirish evaziga o'z iqtisodiyotining yuksalishiga erishadi, davlat byudjetiga tushumlarning ko'payishini ta'minlaydi.

Ichki turizm iqtisodiyotning ko'pgina jabhalarini rivojlantirishga imkoniyat yaratadi. Jumladan, transport tarmoqlari, aloqa, yo'l qurilishi, mehmonxonalar, umumiy ovqatlanish korxonalari, kammunal xo'jaligi, maishiy xizmat ko'rsatish, servis sohasi, savdo tarmoqlari va h.k. Ichki turizmni rivojlantirish bir vaqtning o'zida o'ziga xos dam olish, hordiq chiqarish, ko'ngil ochar maskanlar industriyasini tashkil etib, o'z o'rnida sayyohlarga sifatli xizmat ko'rsatish bilan bog'liq bir qator sohalarni qamrab oladi.

Mamlakatimizda yangi ichki turistik marshrutlarni ishlab chiqish, dam olish bog'larni barpo etish, qishloq joylarda turizm va turistik xizmatlarni rivojlantirish, avtomagistral yo'llar, servis xizmati ko'rsatish majmualarini barpo etish borasida amalga oshirilayotgan izchil ishlar yurtdoshlarimizning mamlakatimiz bo'ylab sayohat qilishi uchun qulay sharoit yaratish imkonini beradi.

Buning iqtisodiy samaradorligi bilan birga ma'naviy, ruhiy va intellektual ahamiyati ham juda katta. Shu tufayli ushbu sohaga davlat alohida e'tibor berib ma'lum imtiyozlar ham belgilaydilar. Odamlar bu imtiyozlardan faqat turist bo'lganliklari uchun foydalanadilar. Bu ham ichki turizmning o'ziga xos xususiyati va katta ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyatidan dalolat beradi.

Ichki turizmning mahalliy aholi uchun ham katta foydasi bor. Ichki turizmning rivojlanishi birinchi navbatda qishloq joylardagi mahalliy aholining dunyoqarashini kengaytiradi va ma'naviy boyligini oshiradi, atrof muhitni idrok qilish, turli an'ana va qadriyatlarning tiklanishigi, doimiy daromad olib turish imkoniyatiga ega bo'ladilar, shu yerda o'zlarida ishlab chiqarilgan

⁷ Aleksandrova A.Yu. Geografiya turizm. KNORUS, Maskva 2010

hunarmandchilikka oid mahsulotlarni sotish imkoniyatiga ega bo'ladilar, mahalliy aholi imkon qadar o'zlarining an'ana va qadriyatlarini namoyish qilish uchun uni saqlab qoladilar hamda unitilganlarini tiklaydilar, mehmon kutishning jozibador an'analarini tiklash bilan birga mehmondorchilik an'analarini takomillashtirib boradilar.

Atrof muhitga ham ichki turizmni rivojlantirish katta foyda beradi. Xususan – quyidagi jarayonlar bo'yicha ijobiy o'zgarishlar qilish imkonini beradi, ya'ni: mamlakatdagi bioxilmaxillikning asl holida saqlanishiga harakat qilinadi; ekologik barqarorlikni ta'minlash tadbirlari qo'llaniladi va tabiat resurslaridan turistlarning rohatlanishi uchun foydalaniladi; manzarali maydonlarning yaratilishi imkoniyatini tug'diradi; suv, havo, o'rmonlarning tabiiy holda saqlash imkonini beradi.

O'zbekistonda ichki turizm rivojlantirishda tarixiy obidalar ayniqsa Samarqand, Buxoro, Xiva shaharlari misilsiz turistik imkoniyatlarga ega. Agar Samarqand viloyatini aytadigan bo'lsak, hozircha turizm faqat shahar obidalarigagina qaratilgan va shu tufayli uning infratizilmasi ham faqat shaharda rivoj topgan. Masalan, Samarqandning xushmanzara joylari shuncha ko'pki, ulardan hali ichki turizm bo'yicha deyarli foydalanilmayapti.

Xulosa o'rnida shuni aytish mumkinki ichki turizmni rivojlantirish natijasida tabiiy resurslarni asrab-avaylashga erishiladi. Imkon qadar mamlakatning ijtimoiy barqarorligini ta'minlanadi, aholi daromadlari ko'payadi.

II-BOB. ICHKI TURIZMDA MEHMONXONADA KO'RSATILADIGAN ASOSIY VA QO'SHIMCHA XIZMATLARNI TASHKIL ETISH

2.1. Ichki turizmدا mehmonxonalarda ko'rsatiladigan xizmatlar to'g'risida tushunchalar, ularning ta'rifi va xususiyatlari.

Ichki turizmدا mehmonxona xizmatlarini ko'rib chiqishdan oldin «xizmatlar» nimaligini yodga olish zarur bo'ladi va barcha xizmatlarga ega bo'lgan ta'riflarni ajratish talab etiladi.

Ichki turizmда xizmatlar – bu maqsadga muvofiq mehnat faoliyati va uning natijasi bo'lib, kishining biror-bir ehtiyojini qondirishda aks etadi. Xizmat tushunchasi universal holda, ya'ni har tomonlama yoki haryoqlama ahamiyatga ega bo'lib, 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.

Xizmatlar funksional mo'ljallangani bo'yicha moddiy va ijtimoiy-madaniyga bo'linadi. **Moddiy xizmatlar** – bu iste'molchining moddiy-maishiy ehtiyojlarini qondirish bo'yicha xizmatlardir. Moddiy xizmatlar buyumlarni iste'molchilik xususiyatlarini tiklash (saqlash, o'zgartirish), yoki fuqarolar buyurtmasiga ko'ra yangilarini tayyorlash, shuningdek yuklarni va odamlarni tashish; iste'mol uchun sharoit yaratishni ta'minlaydi. Xususan, moddiy xizmatlarga maishiy xizmatlar, buyumlarni tayyorlash va sozlash (remont qilish), uy-joy kommunal xizmatlari, umumiy ovqatlanish xizmatlari, transport xizmatlari va boshqalarni kiritish mumkin.

Ijtimoiy-madaniy xizmatlar – bu iste'molchining odatdagi (normal) hayot faoliyatini ta'minlash va ma'naviy, intellektual ehtiyojini qondirish bo'yicha

xizmatlardir. Ijtimoiy-madaniy xizmatlar shaxsning sog‘ligini tiklash, ma‘naviy va jismoniy rivojlanishi, professional mahoratini oshirishni ta‘minlaydi. Ijtimoiy-madaniy xizmatlarga tibbiy xizmatlar, madaniy xizmatlar, turistik xizmatlar, ta‘lim xizmatlari va boshqalarni ham kiritish mumkin. Shunday qilib, standart aholiga ko‘rsatiladigan xilma-xil xizmatlar orasida turistik xizmatlar o‘rnini va ijtimoiy-madaniy xizmatlarga ularni kiritishni belgilash imkonini beradi.

Barcha xizmatlar, ham moddiy, ham ijtimoiy-madaniy xizmatlar sifatida beshta asosiy ta‘rifga ega:

1. Sezilmaslik:

- Tovarlarning yo‘qligi;
- xizmatlar harakat yoki tajriba hisoblanadi;
- standart namunalari taqdim etish qiyinchiligi;
- xizmatlar sotib olish mijoz uchun tavakkalchilik bilan bog‘liq, chunki xizmatni namoyish qilish mumkin emas;
- patent tizimining yo‘qligi;
- raqobat bozoriga erkin kirish.

2. Xizmatlar taqdim etishning iste‘molchidan ajralmasligi:

- iste‘molchilar xizmat ko‘rsatilishi jarayonlarida ishtirok etadi
- xizmatlar ko‘rsatilishi jarayoniga iste‘molchilar guruhini jalb etish;
- firmalarning qabul qilishi uning xodimlarining mijoziga bo‘lgan munosabatiga bog‘liq;
- firma, ko‘rsatadigan xizmatni uning xodimi taqdim etadi;
- xizmatlar sifatini nazorat qilish muammosi;
- firmani kengaytirish qiyinchiligi korxona tarmoqlarini tashkil qilish zarurati bilan bog‘liq;
- xizmat ko‘rsatishning shart-sharoiti – firmaning asosiy xususiyatidir.

3. Geterogenlik.

- xizmatlarni standartlash qiyin, chunki ularning harakteri ko‘p jihatdan iste’molchilar tomonidan belgilanadi;
- xizmat ko‘rsatish sifatini nazorat qilish muammosi: xizmat ko‘rsatish sharoitining xilma-xilligi;

4. Saqlanmaslik

- Xizmatlarni saqlash mumkin emas;
- tovar zahiralarini yo‘q;
- muammolar yuklanish cho‘qqisi bilan bog‘liq;
- mehnat samaradorligi past;
- xizmatlarga narx belgilashning qiyinchiligi;
- narx hosil qilish muammolari mavjudligi.

5. Xizmatlarga mulkiy hukuqning yo‘qligi:

- Mijozlar xizmatlarni egallay olmaydilar – xizmat ko‘rsatishlar ijaraga o‘xshash kabidir

Servis sohasi faoliyatini tashkil qilish xususiyatlari xizmat ko‘rsatish xususiyatlari bilan belgilanadi, jumladan:

- individual buyurtmachi mavjudligi;
- xizmatlar ishlab chiqarishning lokal (mahalliyashtirish) harakteri;
- texnologik jarayonlarning xilma-xilligi;
- xizmatlarning mavsumiy harakteri;
- xizmatlarni ishlab chiqarish va sotishni birga olib borish;
- xizmat ko‘rsatish sifati;
- xizmatlar tezligi va ularni almashtirib bo‘lmaslik.

Qabul qilingan klassifikatsiyasiga muvofiq xizmatlar funksional mo‘ljallangani bo‘yicha to‘rt guruhga bo‘linadi:

- 1) iste’molchilik qiymatini tiklash va ta’mirlash (tovar va xizmatlar);
- 2) buyurtmaga ko‘ra yangi iste’molchilik qiymatini tayyorlash;

3) ishda, turmush va odamlar maishiy hayotida qulaylik yaratish bo'yicha xizmatlar;

4) axborot xizmati.

Shuningdek xizmatlarning 12 guruhi ajratiladi:

- uy-joy va kommunal xizmat ko'rsatish;
- chakana savdo;
- umumiy ovqatlanish;
- maishiy xizmat;
- umumiy ta'lim va tarbiya;
- tibbiy xizmat;
- ijtimoiy ta'minot va xizmatlar ko'rsatish;
- madaniy ehtiyojlarga xizmat ko'rsatish;
- rekreatsion xizmat ko'rsatish (turizm va dam olish xizmatlari);
- kredit-sug'urta xizmatlari;
- mulk va fuqarolar huquqlarini muhofaza qilish;
- yo'lovchi transporti va aloqa xizmati kabilar.

Ushbu xizmatlar guruhlarini to'rt katta sohani hosil qiladi:

1. Kommunal maishiy xizmat ko'rsatish sohasi;
2. Sog'liqni saqlash va tiklash xizmati sohasi;
3. Boshqaruv, tartibga solish va almashlash sohasi;
4. Madaniy oqartuv xizmatlari sohasi.

N.B.Shenikova fikricha, servis industriyasini ishlab chiqarishning besh ko'rinishi sifatida ko'rsatish mumkin:

1. texnik servis;
2. texnologik servis;
3. axborot servisi;
4. transport-kommunikatsiya servisi;
5. ijtimoiy-madaniy yoki gumanitar servis.

Texnik servis turli texnika turlari bilan kishilarning ehtiyojini qondirish, turmush sifati darajasi hozirgi zamon standartlari bilan mos kelishi ta'minlanishi zarur. Ushbu servis tipi shunday texnik vositalar bilan ta'minlanadiki, ovqat tayyorlash, ichki kiyimlarni ishlash agregatlari, havo va havo tozalagichlar, ovqat saqlash uchun vositalar, teleradio va videotexnikalar, kompyuter qurilmalari, uskunolari shular jumlasidandir.

Texnologik servis – insonning turli ehtiyojlari (kiyim-kechak, turar-joy, ovqatlanish, sog'liqni tiklash) maishiy va mayda ishlab chiqarish sharoitida zamonaviy texnologiyalar yordamida qondiriladi. Bu gazmol, teri, yog'och, metall va boshqa materiallardan zamonaviy texnologiyalarni qo'llab ishlab chiqarish, shuningdek ximiya, biologiya va h.k. yutuqlaridan foydalanib maxsus texnologiyalarni joriy etishdir.

Axborot servisi. Jahon tendensiyasi jamiyatning barcha sohalarida axborot roli oshayotganini ko'rsatmoqda. Turli tipdagi axborot tizimi, yig'ish metodi, umumlashtirish, axborotni tahlil etish, alohida odamlar, odamlar guruhi, butun jamiyatda foydalanish keng ko'lam kasb etmoqda.

Transport-kommunikatsiya servisi. Kommunikatsiya ehtiyoji axborot ehtiyojidan farqli ravishda nafaqat olinishda, balki axborot almashinishning maqsadga qaratilgani bilan karakterlanadi. Ko'pincha dialog karakterida yoki har ikki tomonning ular uchun qulay bo'lgan har qanday vaqtda xohishi bo'yicha muloqoti ko'rinishida bo'ladi.

Muloqot texnik vositasi bo'lib elektron aloqa, pochta aloqasi, transport xizmat qiladi.

Ijtimoiy-madaniy (gumanitar) servis. Aholining bo'sh vaqtini o'tkazishni tashkil etish sohasida xizmatlar keng doirasida namoyon bo'ladi: ko'ngil ochish, turizm, mehmonxona va restoran xizmatlari, teatr, muzey, tematik park, kinoteatr. Bular bilan bir vaqtda servis faoliyatining uyda ta'lim, madaniy xordiq, marosim, ijtimoiy-huquqiy, oqartuv, ijtimoiy-tibbiy, sanatoriya-davolash kabi turlari rivojlana boshlaydi.

Ichki turizmda mehmonxona industriyasi iqtisodiy faoliyat turi sifatida mehmonxona xizmati va mehmonxonalar, kempinglar, motellar, talabalar va o'quvchilar yotoqxonolari, 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. Ichki turizmda 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. Ichki turizmda mehmonxona xizmatlarining muhim spesifik qirralari T.I.Chernyayeva va M.S.Otnyukovalar tomonidan belgilab berilgan.

Ishlab chiqarish va iste'molning bir vaqtda emaslik jarayonlari. Ichki turizmda 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.

Saqlashning cheklangan imkoniyatlari. Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda mehmonxona xizmatlarining shoshilinch xususiyati. 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.

Ishlab chiqarish jarayonlarida xodimning keng ko'lamda ishtiroki. Mehmonxona xizmatlarining muhim xususiyati odamlarning ishlab chiqarish jarayonida keng ko'lamda ishtirok etishi hisoblanadi. Inson omili va uning sezilarli ta'siri xizmat sifatining o'zgaruvchanligi, hatto o'sha bitta korxona doirasida betakrorligiga olib keladi. Shu munosabat bilan xizmat ko'rsatish standart (nusxa, na'muna)lari ishlab chiqilgan va takomillashtirilmoqda. Bu mijozlarga xizmat ko'rsatish tartibini bajarish uchun kompleks majburiyatlardir, qaysikim ishlab chiqariladigan barcha operatsiyalar belgilangan sifat darajasini kafolatlashga qaratilgan.

Standart mezonni belgilaydi, unga ko'ra mijozlarga xizmat ko'rsatish darajasi va mehmonxona korxonasining har qanday xizmat xodimi faoliyati baholanadi. Bunday mezonlarga, masalan, quyidagilarni kiritish mumkin: qo'ng'iroqqa axborot olingani haqida javob vaqti yoki buronlashtirish vaqti; joylashtirish xizmatida rasmiylashtirish vaqti; aniq xizmat ko'rsatishga sarflangan vaqt; tashqi ko'rinish va uning forma (shakli) mavjudligi; xizmat ko'rsatuvchi xodimning chet tilini bilishi.

Ichki turizmda mehmonxona xizmatlariga talabning mavsumiy harakteri. Ichki turizmda mehmonxona xizmatlari bozori uchun yilning vaqtiga qarab talabning o'zgarib turishi harakterlidir. Chunki ko'pchilik turistlar yoz oylarida dam olishadilar, shuningdek hafta kunlarida – ishbilarmon turistlar mehmonxonada joylashadi, bu sezilarli darajada mehmonxona yuklanishiga ta'sir qiladi.

Ichki turizmda mehmonxona xizmatlari va safar maqsadining o'zaro bog'liqligi. Odatda mehmonlarning ma'lum joyga tashrif buyurish qarori ushbu joyda aniq mehmonxona mavjudligi omiliga asoslanmaydi. Balki mutloq 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.

Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda mehmonxona sohasida ko'rsatiladigan xizmatlarning turlari. 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.

Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda 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 funktsiya juda muhim hisoblanadi. Ya'ni bu yerda mehmon uchun yozuv stoli, telefon, faks, kompyuter va boshqalarning bo'lishi zarur bo'ladi.

Ichki turizmda mehmonxona va turistik komplekslarda turli 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:

- krovat;
- bir o'ringa mo'ljallangan stul yoki kreslo;
- bir krovat hisobiga tumbochka yoki stolga;
- kiyim-kechaklar uchun maxsus shkaf;
- umumiy yoritgich;
- chiqindi savati.

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

Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda mehmonxona xizmatlarining o‘ziga xos xususiyatlari. Ishlab chiqarish sohasi iste’molchining hamda ijrochining real ishtirok etishini talab qiladi. Mehmonxonalarning sifati ko‘p jihatdan xodimlar fe’l-atvoriga qarab baholanadi.

Anglanmaslik. Ichki turizmda mehmonxona mashulotlari (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‘qotildi va to‘ldirilishi mumkin bo‘lmaydi.

Nodoimiy sifat. 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.

Talabning mavsumiy karakteri. Ichki turizmda 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.

Ichki turizmda mehmonxona xizmatlari va sayohat (safari) maqsadlarining o'zaro bog'liqligi. Ichki turizmda mehmonxona mahsulotlarini realizatsiya qilishga turoperator va turagentlarning harakatlari sezilarli darajada ta'sir o'tkazadi. Chunki mehmonxona biznesi aynan turistik faoliyat bilan mustahkam bog'langandir.

Ichki turizmda mehmonxona xizmatlarini sotish hajmining bir qator omillarga bog'liqligi. Ichki turizmda mehmonxona mahsulotlarini realizatsiya qilish hajmiga ta'sir etuvchi bir qator olimlar qo'yidagilardan iborat:

- ichki turizmda mehmonxonalarning joylashgan joyi. Mehmonlar uchun mehmonxonaga borishning qulayligi va uning atrofi go'zalligi ushbu omilga (infratuzilma rivojlanganligi) bog'liq, qaysikim ko'p jihatdan tashrif (dam olish yoki ish yuzasidan safari) maqsadini belgilaydi;
- xizmat ko'rsatishning qulayligi. Ushbu omil – mehmonlar uchun mehmonxona tiplari, hajmi va narxlari bo'yicha cho'ntak ko'taradigan bo'lishi restoranlar, barlar va h.k. ning mavjudligi);
- servis darajasi taqdim etiladigan xizmatlar assortimentlari bilan karakterlanadi, har xil qulayliklar turlari, ularning stili va sifati bilan ajraliyu turadi;
- mehmonxona obro'si mehmonxonani mijozlarda ma'lum xushkayfiyat uyg'otishga (yoki noxush kayfiyatga) olib keladi. Obro' asosan

mehmonxona joylashgan joy, taklif qilinadigan xizmatlar va qulayliklar, uning ichki va tashqi muhiti, hosil qiladigan taassuroti, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning malakasi va hakerlardan tashkil topadi;

- narx. Ushbu omil xizmat ko'rsatish qiymatini aks ettiradi;
- mehmonxona taqdim etadigan xizmatlar assortimenti g'oyat xilma-xil. Bular vaqtincha joylashtirish (yashash) bo'yicha xizmatlar, ovqatlanish xizmatlari, saratoshxona, sauna, go'zallik salonlari va h.k. xizmatlardir. mehmon mehmonxonadan chiqmasdan sartoroshxonada soch oldirishi, saunada cho'milishi, yoki bilyard o'ynab hordiq chiqarishi mumkin. Mehmonxonaning asosiy tushumlarini yashash uchun to'lovlar tashkil etsada, qo'shimcha xizmatlar ham unga ozmuncha daromad keltirmaydi;
- Ichki turizmدا mehmonxonaning asosiy mahsulotlari xususiyatlari bu mehmonxona nomerlaridir. Uni vaqt va makonda o'ziga xos mehmonxona mahsuloti sifatida qarab chiqiladi va almashish u bitim vositasida harid qilinadi. Faqat unga erishish va undan foydalanish ma'lum vaqt va ma'lum joyda amalga oshiriladi. Ichki turizmда mehmonxonaning o'ziga xosligi shundaki, unda ishlab chiqarishning har qanday masalasi maksimal darajada tez xizmat ko'rsatilishini talab qilishadi. Qator xizmatlar taqdim etish vaqti soatlar, hatto minutlar bilan o'lchanadi.

2.2. Ichki turizmда mehmonxonada ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish.

Ichki turizmда mehmonxonalarda turistlarga xizmat ko'rsatish jarayonini amalga oshirish uchun asosiy mehmonxona xizmatlari taqdim etishni ta'minlovchi quyidagi asosiy xizmatlar minimal to'plami ko'zda tutilishi lozim:

- bronlashtirish;
- xizmat ko'rsatish;

- qabul qilish va hisob-kitob qismi;
- xonalar fondini ekspluatatsiya qilish

Turli tipdagi, turli sigʻimdagi mehmonxonalarda xizmatlar soni yuqorida keltirilganidek kam yoki koʻp boʻlishi mumkin. Ularning vazifalari ham turlicha boʻlishi mumkin. Misol uchun yirik mehmonxonalar tarkibida xizmat koʻrsatish xizmatlari va bronlashtirish mustaqil tarkibiy tuzilma boʻlinmalari hisoblanadi. Kichik va oʻrta korxonalarda joylashtirish va mijozlarga xizmat koʻrsatishni alohida qabul qiluvchi xizmat xodimlari bajarishadi. Bu marketing, injener-ekspluatatsiya, moliya-buxgalteriya, tijorat xizmatlariga ham taaluqlidir.

Bronlashtirish xizmati. U quyidagi vazifalarni bajaradi:

- ichki turizmda mehmonxona oʻrinlariga buyurtmalar qabul qilish va ularni ishlash;
- zarur hujjatlarni tayyorlash: har kungi kelishlar grafigi (haftalik, oylik, kvartal, yillik), xonalar fondi harakati kartalari.

Odatda ichki turizmda mehmonxona mijozlarining yarimidan koʻprogʻi kelish oldidan xonalarni bronlashtirib koʻyishadi. Bronlashtirish ishlari mehmonxona tijoriy vakillari orqali telefonda amalga oshiriladi (turagentlar, turoperatorlar), shuningdek bunda pochta, teleks, faks, elektron pochta, bronlashtirishning global tizimi (GDS) yordamidan keng foydalaniladi.

Ichki turizmda mehmonxona korxonalari oʻz faoliyatlarida juda tez-tez joylashtirishning kafolatlangan bronlashtirish xizmatidan foydalanishadi. Bu mehmonxonani mehmonlar uchun kelishi koʻzda tutilgan, maʼlum vaqtgacha boʻsh xonalar saqlab turishga javobgarligini oshiradi. Oʻz navbatida mehmon oʻziga band qilingan xona uchun u foydalanilmagan taqdirda ham haq toʻlashni zimmasiga oladi.

Odatda kafolatlangan bronlashtirish joylashtirish xizmati uchun oldindan haq toʻlash bilan taʼminlanadi. U quyidagi usullarda amalga oshiriladi:

- xizmatga oldindan toʻliq haq toʻlash;

- ichki turizmda mehmonxona mehmonning bankdagi hisobiga ma'lum depozit ochadi, u odatda bo'lishning bir kechasi uchun to'lov hajmida bo'ladi;
- avans depoziti, mijoz ma'lum miqdorda pul vositasi to'lovini ko'zda tutadi (bir sutka yashash qiymatida), kelishidan oldin;
- turistik agentlar kafolati. Bu holda bronlashtirish kafolati bo'lib, turagentlik hisoblanadi. U bron bekor qilinganda harajatlarni qoplashni zimmasiga oladi;
- turistik vaucher, u turagentlikning mijozni joylashtirishi uchun oldindan haq to'langaniga guvohlik beradi.

Mehmonlarni joyini bronlashtirishdan keyin kelmay qolish hollari zararini kamaytirishga urinib, mehmonxona «ikki martalik» yoki «haddan tashqari» bronlashtirishga majbur bo'ladi. Ya'ni mavjud bo'sh xonalar soniga nisbatan ko'proq buyurtma oladi (5,8,10%). Ammo bunday yondashuv puxta yo'nalgan, aniq hisob-kitob qilingan bo'lishi kerak. Agar mehmonxona olingan buyurtmalarni bajarish imkoniyatiga ega bo'lmasa, u mijozlarni yo'qotish qaltisligiga yo'l qo'yadi, bronlari bajarilmagan mijozlar turistik kompaniya bilan ishchan munosabatlarini uzadi.

Xizmat ko'rsatish servisi. Mehmonlar nuqtai nazaridan xizmat ko'rsatish servisi mehmonxonada eng muhimi hisoblanadi. Nageki bu xizmat xodimlari mijozlar bilan doimiy aloqada bo'lishadi va ular bilan bog'liq barcha vazifalarni bajarishadi.

Xizmat ko'rsatish servisini menejer boshqaradi. Unga shveysarlar, bagaj toshuvchilar, liftchilar, yo'lak xizmatkorlari, joylashtiruvchilar, haydovchilar (ijaraga olingan mashinalar va mehmonlar avtomobillarni joylashtirishga xizmat qiluvchilar) bo'ysinadi.

Mijozlar tasavvuridagi mehmonxona hakida birinchi muhim vazifa xizmat ko'rsatish xizmati xodimlari zimmasiga alohida mas'uliyat yuklaydi. Odatda mehmonlarni mehmonxona ostonasida birinchi bo'lib shveysarlar-eshik og'alari

kutib olishadi. Ular mehmonlar bilan salomlashishi, mashinalardan tushushlariga ko‘maklashishlari lozim. Shveysarlar mehmonxonada mavjud xizmatlar, mehmonxona tadbirlari (konferensiya, banketlar), mehmonxona joylashgan joy, uning tevarak-atrofi haqida batafsil ma’lumotlarga ega bo‘lishlari zarur.

Mehmonlarni xonaga kuzatib borish, yuklarini yetkazib kelish bilan daxlsiz-yo‘lak xizmatkorlari shugullanadi. Kuzatib kelish vaqtida ularga mehmonlar bilan so‘zlashib borish tavsiya etiladi. Bunda albatta mehmonxonada mavjud xizmatlar haqida ma’lumot berish ayniqsa juda muhim; restoranlar, kafe, barlar, kirxona kimyoviy tozalash, basseyn, sportzallari va h.k lar mavjudligi ularning ish rejimi haqida so‘zlab berish kerak.

Xonaga kelishi bilan daxliz xodimi birinchi navbatda mehmonga joylashishda yordam berishi lozim va bir vaqtning o‘zida hamma narsa sozligini tekshiradi. Nima kanday ishlayapti (radio, televizor, yoritish, konditsionerlar, telefonlar, mini bar va h.k. lar) tekshirib ko‘rilishi zarur.

Juda ko‘p muhim xizmatlarni mehmonlarga maxsus xodimlar ko‘rsatadi. Ularni mehmonxona vestibyullari yoki bevosita qavatlarda alohida stol qo‘yib o‘tirishganini ko‘rish mumkin. Konserjilar deb ataladigan bu odamlar ma’lum vaqtgacha mehmonxona xizmatchilari emas edilar. Ular mehmonxona mijozlariga xizmat ko‘rsatish huquqini sotib olishga mustaqil tadbirkorlar hisoblanishardi. Konserjilar tipik xizmatlariga ko‘proq quyidagilar kiradi:

- mehmonlarga teatrga biletlar sotib olish va olib kelib berish;
- shahar restoranlari stoliga buyurtma bsrish;
- temiryo‘l, avtobus, avia biletlarga buyurtma berish va olib kelib berish, ichki, shaharlararo, xalqaro transportlar ishi haqida ma’lumot berish;
- vrach qabuliga, kosmetik salon, sataroshxonaga o‘rin band etish;
- magazinlar, ko‘rgazmalar, muzeylar ishlashi, mahalliy diqqatga sazovor joylar haqida ma’lumot berish;
- favqulotda yordam (masalan, vrach, notarius, yurist chaqirish);

- mijozning mutlaqo shaxsiy topshiriqlarini bajarish (viza rasmiylashtirish, harid qilish va h.k. lar).

Qabul qilish xizmati va hisob kitob qismi. Qabul qilish xizmatini ko‘pincha otelning «yuragi» yoki «asab markazi» deb ataydilar. Ushbu xizmat bilan mehmonlar ko‘proq aloqada bo‘ladilar, ular mehmonxonada bo‘lish vaqtida xizmatlar va ma’lumotlar bo‘yicha murojaat qiladilar.

Qabul qilish xizmati muhim vazifasiga mehmonlar bilan salomlashish va ularni joylashtirishda zarur rasmiyatchiliklarni bajarish kiradi. Qabul qilish xizmati xodimi (porte) shveysardan keyin kirishda turadigan mehmonxonaning amaldagi birinchi xodimi hisoblanadi va mehmonlar bilan ilk alokada bo‘ladi. Mehmonlarni qanday kutib olish, qanday salom alikda bo‘lish, rasmiyatchiliklarni qanday tez bajarish (bronlashtirishni, anketa to‘lg‘izish, oldindan to‘lovni tekshirish) ko‘p jihatdan unga bog‘liq. Shunga qarab mehmonxona haqida mehmon eng yorqin tasavvurga ega bo‘ladi. Shu munosabat bilan qabul qilish xizmatiga quyidagi talablar qo‘yiladi:

Qabul qilish xizmati bevosita mehmonxonaga kirish joyiga yaqin bo‘lishi kerak; mehmonxona vestibuly katta maydonni egallagan bo‘lsa, ichki ko‘rinish dinamik harakteri mehmon mo‘ljallanishi uchun qabul qilish xizmati turgan joyga yo‘naltirilishi zarur;

Xodim turgan joy tartibsiz tashlangan qog‘ozlar, keraksiz buyumlardan toza bo‘lishi kerak;

Qabul qilish xizmati xodimi nuqsonsiz ko‘rinishga ega bo‘lishi, o‘zini tavoze bilan tutishi lozim. Mehmonlar bilan faqat tik turgan holda so‘zlashish darkor. Ularni kuttirib qo‘ymaslik kerak. Unutmaslik lozim, xodimga mehmonlarni munosib kutib olishdan muhimroq ish yo‘q.

Joylashtirish chog‘ida yana bir bor oldindan bronlashtirish shartlarini (xona kategoriyasi, qulaylik mavjudligi, derazadan ko‘rinish, narx, bo‘lish muddati, jo‘nab ketish ehtimoli va h.k.lar) kelishib olinishi zarur. Agar mehmonga anketa to‘lg‘azish zarur bo‘lsa, bu ishni iloji boricha ko‘ngilliroq amalga oshirish kerak.

Misol uchun, agar mehmon ushbu mehmonxonada avval ham turgan bo'lsa, anketada faqat uning imzo qo'yishi yetarli (uning mehmonxonada birinchi bo'lishi chog'ida saqlanib qolgan ma'lumotlar ko'zda tutilayapti).

Qabul qilish xizmati hisob-kitob qismi vazifasiga shuningdek xonalarni taqsimlash va bo'sh o'rinlarni hisoblash, hisob yozib berish va mijozlar bilan hisob-kitobni amalga oshirishga ham kiradi.

Mehmonlar yetib kelishgacha qabul qilish xizmati bronlashtirish xizmati byurosidan ishlangan buyurtmalarni oladi. Ularga muvofiq xonalar fondi harakati kartasi tuziladi, bu mehmonxonada bo'sh o'rinlar hisobini olishga yordam beradi.

Qabul qilish xizmati vazifalaridan biri – mehmonlar kartotekasini yuritish. Har bir mehmon uchun u mehmonxonaga kelgandan keyin maxsus kartochka to'ldiriladi. Unda mehmon bilan munosabatda bo'lgan barcha mehmonxona xizmatlari tomonidan yig'ilgan ma'lumotlar aksini topadi. Bu ma'lumotlar mehmon ikkinchi safar tashrif buyurganidan xizmat ko'rsatish sifatini ancha oshirish, uning xohish va istaklarini to'laroq kondirish imkonini beradi. Bunda ish mehmonxonaga doimiy mijozlarni ko'proq jalb etish, mehmonxonani qo'shimcha reklama qilish maqsadlarida juda muhimdir.⁸

Ichki turizmدا mehmonxona keng miqyosda qo'shimcha pullik xizmatlar ko'rsatadi:

- zarur axborotlar olish; turistik hujjatlar va pasportni rasmiylashtirish;
- ekskursiyaga yozilishi;
- stadion, konsert, muzey, teatrlarga bilet olish;
- harakatlanish vositasida yurish uchun hujjatga buyurtma berish, ijaraga avtomobil olish va boshqalar shular jumlasidandir.

Bir qator mehmonxonalarda keluvchilar uchun ishga doir maqsadlarda biznes-markaz tashkil etiladi.

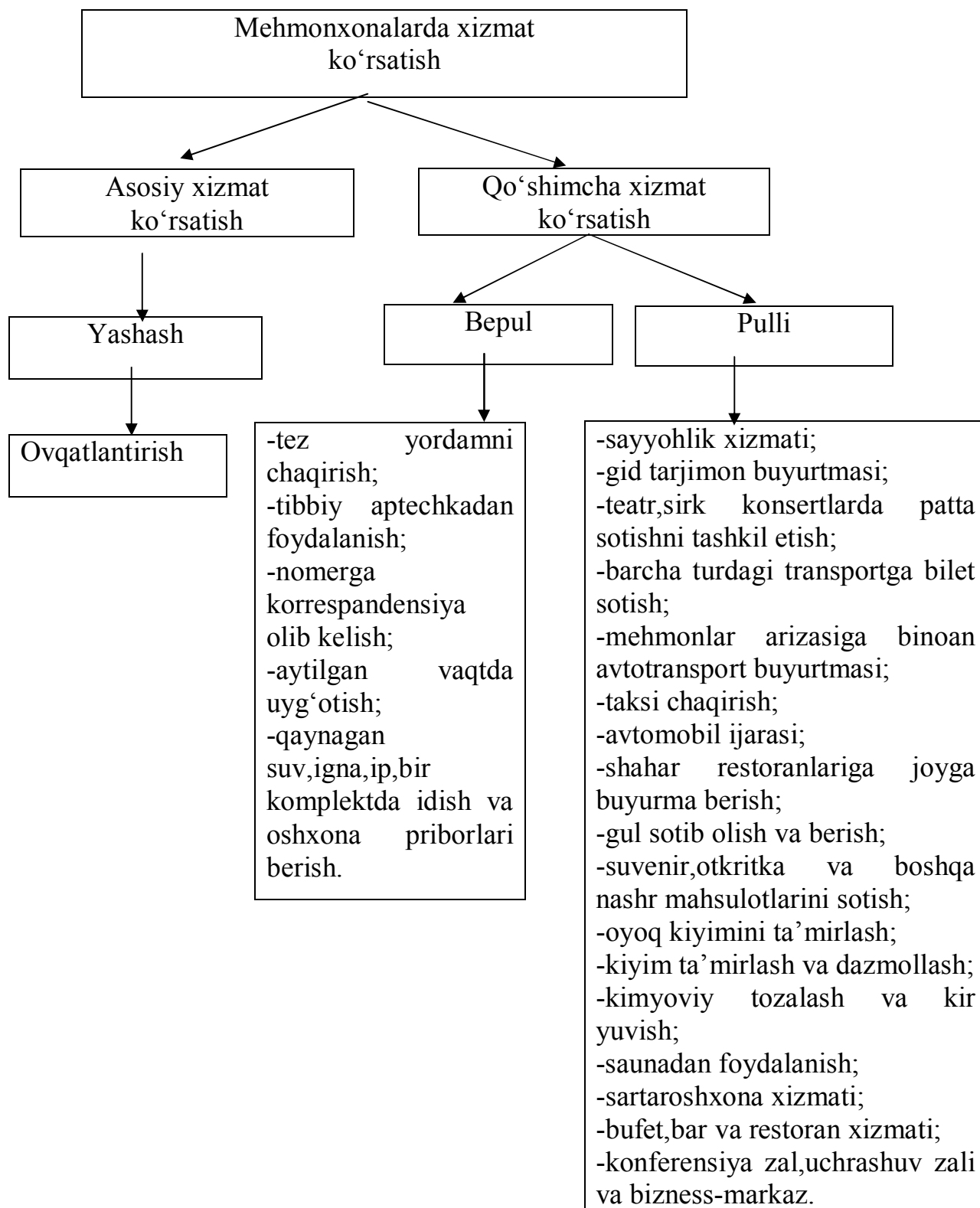
⁸ X.M. Mamatqulov Mehmonxona va turistik komplekslarda xizmatlarni tashkil etish (o'quv qo'llanma) Samarqand 2012

Markaz mijozni ishlashi va professional muloqat olib borishi uchun zarur sharoitlarni ta'minlaydi. Biznes-markazda pul o'tkazish hujjatlarni qayta yozish, kompyuter xizmatlari ishlari bajariladi. Markaz teleks va faksimal aloqa, videomagnitofon va proyeksion apparaturalar singari texnik vositalar bilan jihozlanadi.

Ichki turizmda mehmonxonalarda shuningdek yordamchi va qo'shimcha xizmatlar mavjud. Yordamchi xizmatlar: kir yuvish, choyshablar almashtirish, xona tozalash xizmatlari, kiyim tozalash va boshqalar.

qo'shimcha xizmatlar: kichik ta'mirlash, sataroshlik, sauna, basseyn, biznes markaz, savdo shaxobchalari, sport-sog'lomlashtirish markazi va boshqalar.

Quyidagi (2- jadvalda) mehmonxonalarda xizmatlar ko'rsatish dasturi keltirilgan.



2-rasm⁹.Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish dasturi.

⁹ Qurbonov.J.M.,Mamarasulov.Z.E.,”Qurbonov.J.J.,Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish” Ma'ruzalar matni.Samarqand 2011.136 bet

2.3. Ichki turizmدا mehmonxonada turistlar hayoti xavfsizligini ta'minlash xizmatlari

1. Ichki turizmدا mehmonxona personalining mehnat sharoitini yaxshilash chora tadbirlari. Mehnat muhofazasi va himoyasining umumiy qoida, va ko'rsatmalardan tashqari, har bir xizmat va ish lavozimning o'ziga qaratilgan instruksiyasi bo'lishi kerak.

Ichki turizmда mehmonxona xodimlari hammasi tibbiy ko'rikdan o'tishlari va ish joyi instruktajini olishlari lozim.

Biz quyida mehmonxona ayrim xizmatlari xodimlariga mehnat muhofazasi va xavfsizligi bo'yicha beriladigan tavsiyalar va ko'rsatmalarni keltiramiz.

Adminstrator, hisob-kitob operatori va porte, maishiy xizmat elektr asboblari bilan xavfsiz ishlash tartibi va qoidasini, yoritgichlar o'chirgichlarining joylashishini, yong'in xavfsizlik qoidasini bilishi; yong'inga qarshi vositalar qo'llay olishni, ularning qayerda joylashtirilganini bilish; qo'l ostidagi xizmatchilar navbatidan oldin muntazam ravishda instruktaj o'tkazilishi kerak.

Ishning tugashi bilan navbatchiligini topshirish va bu haqda kata adminstrator yoki korpus mudiriga yoki direktoriga berishi lozim.

Katta gornichniy ishning boshlanishidan oldin elektr jixozlar va priborlarning, ochilib-yopiluvchi norvonchalarning, qo'lqop, ko'zoynak va barcha ish vositalarini tekshirib ko'rib sozligiga ishonch hosil qilish kerak. Yuvish kimyoviy vositalarni to'g'ri qo'llash, darz ketgan oyna va sirtlarni qo'li jarohat olmasligi uchun ishqalab tozalanmasligi kerak. Har bir mashina vositani ishlatganda albatta uning kuchlanishi tarmoq kuchlanishini tekshirish kerak. Asbob-uskunalarini, mashinalari qo'llash vaqtida kepik, ahamitsiz nosozlik bo'lganda ham, ishni to'xtatib mutaxassisga murojat etish lozim.

Ish vaqtida har qanday kuchlanishda bo'lgan elektr kabellar xavfli hisoblanadi, shuning uchun uning ustida turmaslik, elektr tarmoqdan ajratilgandan so'ng yig'ishtirish tavsiya etiladi. Chang yutgichning isib ketishi, tovushining dag'allashi filtrning to'lib qolishi va boshqa h.k. yo'l qo'yimaslik zarur.

- sovutgichdan tashqari elektro jixozlarni ishlatib qarovsiz qoldirish;
- nosozlik elektr jixozlarini o'tkazgichlarini qo'llash;
- ishlab turgan elektrochaynikni va elektr samovorni suv bilan to'lg'azish;
- rozetkadan vilka shnuridan tortib olish;
- paxtaqog'ozli filtrsiz changyutgichni ishlatish;
- chang yutgich rejimi buzish rejimi bo'yicha har 45 minutda 20 min dam berish kerak.
- changyutgichni shunuridan tortib yurgizish.

Sanuzellarni tozalashda albatta qo'lqop va oid rezinali fartukdan foydalanish kerak. Rakvina, vanna kafellarni yuvib tozalashda mehnat xavfsizlik qoidasiga rioya etish lozim.

Ishning oxirida qo'llanilgan jixozlarni tozalab saqlash joyiga qo'yish, ularning nosozliklari to'g'risida qayta gornichniyga xabar berish kerak.

Ichki turizmda mehmonxona farroshi ishni boshlashdan oldin maxsus formada ish kiyimini kiyinishi, boshlarida bosh kiyimi bo'lishi lozim bo'ladi.

Qo'llaniladigan jixozlar, inventarlar, yuvish vositalarining bo'lishi va sozligi tekshiriladi. Ish vaqtida elektr asbob va priborlarni quruq kata bilan ortish, kimyoviy vositalar qo'llanishda rezinali qo'lqoplar, devorlarni artishda shebkalar, mebellarni tozalashda chiqib turgan shuruplar, dag'ir-bug'irlardan ehtiyot bo'lishi kerak.

Trubali o'tkazgichlarni ko'rsatiladigan norvonlar bilan artish, axlat qarzinalarni qo'l bilan bo'shatish taqiqlanadi. Xuddi shunday elektr jihozlar, elektr apparatlarni texnik personallarsiz artish, tozalash, to'siqlarni olinish, elektr toki bor o'tkazgichlar, ishlayotgan nasoslarni xavfsizlik maqsadida artib tozalash ham man etiladi.

Ishdan so'ng barcha ish jixozlari belgilangan joyda qo'yilishi kerak.

Ichki turizmda mehmonxona yotoq anjomlarini boshqaruvchisi (kasbelyaniga ishini choyshablar omborida qo'yilgan plombani to'g'riligini tekshirishdan boshlash lozim. Uning majburiyatiga: elektr priborlari, yong'in

o'chirgich, xlorli eritmalar bilan ishlashni bilish; shaxsiy gigiyena qoidalariga rioya etish, kir, choyshablarni olish va tozasini berish qoidalarini bilish, yuklarni tashishda xavfsizlik qoidasiga rioya etish; yong'in xavfsizlik qoidalarini bilishi yuklatilgan. Ayniqsa, choyshabxonada dazmolni qo'llash qat'iyon man etiladi.

Choyshab ta'mirlovchi tekshiruvchilar tikuv mashinasida to'g'ri bilishi, faqat berilgan topshiriqni bajarish, faqat soz jihozlarda ishlashi talab etiladi.

Ishga tushishdan oldin barcha tugmalarni o'tkaziish, elektromashinalarning yerga ulanganligini tekshirish, mashinalari o'zini yuritib ko'rib sozligiga ishonch hosil qilishi, ularning himoya to'siq bilan to'silgani, olinadigan qismlarining berkitilganligini tekshirish lozim.

Ish vaqtida xavfsizlik qoidalariga rioya etib: mashina ishlab turganida ignani almashtirish, qo'yish mumkin emas; mashinani sekin ishga qo'yish, tikishda ikki qo'lni ishlatish, qolib qolgan iplarni mashina to'xtagan vaqtda olish, barcha instrumentlarni (qaychi, otverka alohida saqlash mashinani qo'l bilan to'xtatishga harakat qilmaslik, mashina harakat qismlari to'la to'xtatilgan vaqtda yog'lash, nazorat qilish ishlarini olib borish kerak.

Ish joyini toza, tartibli saqlash talab etiladi.

Garderobchi, narsalarni saqlash omborchasi, navbatchilikni qabul qilishda ish joyining tozaligini, yoritgich priborlarning sozligini tekshirishi, navbatchi adminstratorda yong'in xavfsizligi bo'yicha instuktaj olishi kerak.

Ular doimo ish joyida bo'lishi, yong'in xavfsizlik qoidasini bilishi, yong'in o'chirgichdan foydalanishni bilishi talab etiladi. Ish joyini tozalashda gornichniy yoki farroshlarga berilgan instuktajni bilishi kerak. Ish joyiga begonalarini qo'yish qalغان mann etiladi.

Shveysar ishga qo'shishda oldin maydonchasini ko'zdan kechirishi, eshiklarning oynalarning tozalagichiga, ularning qo'lining sozligiga, kerakli inventarlarning borligiga e'tibor berish kerak.

Ish vaqtida: mehmonxona qo'yilgan talab bo'yicha ichkariga qo'yish, kirishieshiklari oldi tozaligiga, issiqlik rejimiga qarash kerak va talab darajasida bo'lishini ta'minlash lozim.

Barcha tozalash jarayonida mehnat, texnika xavfsizlik qoidalariga rioya etish lozim.

O'zicha ish joyidan ketib qolmasligi so'raladi.

Ichki turizmda mehmonxona xodimlari intruksiyani buzganliklari uchun intizomiy jazolanadilar.

2. Ichki turizmda mehmonxonalarda yong'in va elektr xavfsizligini ta'minlash.

Yong'in mehmonxonaga katta moddiy zarar keltiradi. Bir necha minut yoki soat judda katta miqdordagi xalq boyliklari yonib kulga aylanadi.

Yong'in vaqtida ajralib chiqadigan zararli gazlar havoni zaharlaydi, kishilarni jarohatlanishiga hatto o'lishiga sabab bo'ladi. Shuning uchun boshqa korxonalar singari mehmonxonalarda yong'in xavfsizligi uchun bajariladigan tadbirlar muhim rol o'ynaydi.

Ichki turizmda mehmonxona va tur komplekslarda yong'in chiqishi sababi, ko'pincha: olov bilan ehtiyotsizlik bilan munosabatda bo'lish, elektrotarmoqlari, elektr jihozlarning nosozligi, restorandagi issiqlik ushlovchilarning o'z vaqtida tozalanmasligi, ekspluatatsiya texnologik jarayonlarining buzilishi, ta'mirlash va boshqa ishlarda yong'in xavfsizlik qoidalariga rioya etmaslik hisoblanadi.

Shu bilan birga nomerlardagi televizorlar yoritish uskunalari va chiqish holatlari ham sabab bo'lishi mumkin.

Shuning uchun ham bularning oldini olish uchun turli profilaktik ishlarni tashkil etish kerak bo'ladi. Avvalam bor, ishlab chiqarish intizomini ko'tarish, yong'inga qarshi qattiq rejimni o'rnatish, har bir hodisani chuqur o'rganish, xabarini berish lozim.

Ichki turizmدا mehmonxona xodimlarini yong‘inni sezish qobiliyatini oshirish maqsadida maxsus o‘qitish, yong‘in xavfsizligi qoidalarini bajarishni talab qilishi lozim.

Yong‘inga qarshi proflaktika, deganda mehmonxonada yashovchilar hayotini yong‘in xavfsizligini ta‘minlash, bino va boyliklarni saqlash, yong‘indan ogohlantirish va yong‘in bo‘lgan paytta muvofaqqiyat bilan uni bartaraf etishni bilish tushuniladi.

Ichki turizmدا mehmonxonada oldindan evakuatsiya yo‘llari, yong‘inga qarshi qo‘laniladigan vositalar (tutun chiqish, lift taxtasi havo yo‘llari, yong‘in avtomatik qurilmalari suz holatda bo‘lishni ta‘minlash lozim. Mehmonxona karidorida, zina maydonchalarida evakuatsiya chiqish eshiklari ustida «chiqish» deb simvolik ravishda odamning zinapoyadan yugurayotgan tasviri, harakat strelkasi ko‘rsatilishi lozim.

Barcha mehmonxona qavat evakuatsiya rejasi tuzilib, eshigining orqasiga ko‘rinadigan joylarida osib ko‘rsatishi lozim.

Ushbu rejada qanday qilib yong‘in, yong‘in vaqtida zudlik bilan chiqib ketish yo‘li ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak.

Evakuatsiyani o‘rnatilgan talekomunikatsion sistema orqali navbatchi adminstratorlar vahima qilmasdan e‘lon qilishlari lozim.

Ichki turizmدا mehmonxona personali vaqti-vaqti bilan yong‘in xavfsizligi o‘qitilib, asosiy yong‘inga qarshi qo‘llaniladigan olov o‘chirgichlar (OXF-10, OP-M, OP-9mm, ular ko‘pikli, ugle kislotalari bo‘lishi mumkin)ning qo‘llanilishini o‘rganishi kerak.

Ichki turizmدا mehmonxonalarda elektrjixozlar nosozligi sababli yong‘inlarni bartaraf etish uchun, muntazam ravishda ularning sozligini tekshirib turish kerak.

Ichki turizmда mehmonxonaning har bir xodim o‘zining lavozimi majburiyatlaridan tashqari, yana yong‘in xavfsizligi qoidalarini, yong‘indan saqlanishni qutqaruv ishlarini tashkil etish bilishi shart.

Buning uchun har bir qavatda bu bo'yicha javobgar shaxslar tayinlanib kerakli joylarda yozib qo'yilishi lozim.

Mehmonxonalarda qabul qilishda, albatta yong'in xavfsizligi instruksiyasi bilan tanishtirish, ogohlantirish lozim va ular kartochkalariga bu haqda imzo qo'yadilar.

Ichki turizmda mehmonxonalarda ko'p holda yong'in bo'lishi sababli, kechki navbatchilarning joylarida bo'lishi, ushlab qolmasliklari qattiq talab etiladi. Chunki, yong'in bo'lgan taqdirda ular mehmonxonalarni, yong'inga qarshi tizimlarni xabardor etishlari, evakuatsion eshiklarini ochishlari, unga qarshi dastlabki harakatni tashkil etishlari so'raladi. Evakuatsiyani aynan yong'in qayerdan paydo bo'lgan bo'lsa, shu yerdan boshlash kerak.

Ko'pgina zamonaviy mehmonxonalarga yong'in avtomatik signalizatsiyasi o'rnatilgan. Shuning, uchun markaziy stansiyasiga navbatchi elektrik bo'lish lozim. Yong'in haqida signal bo'lsa, uni qabul qilish (yozib olish) qayerdan ekanligi aniqlashi, zudlik bilan yong'in himoyasi tuzilmasiga xabar berish, mehmonxona navbatchisiga aytish, muntazam ravishda kelayotgan signallarni kuzatib aniqlab berish so'raladi. Uning majburiyati eslatma sifatida yozilib ish joyining ko'rinadigan joyiga qo'yish kerak.

Administratsiya xodimlari mehmonlarning kelishi oldidan nomerlarning tayyorligini xonalar sanitar holatini, kerakli inventarlar bilan kontaktlanganligini, shu bilan birga texnik vositalar holatini, elektr asboblarning va elektrojihozlar sozligini tekshirishi lozim.

Ichki turizmda mehmonxonada favqulotda yong'in xavfsizligi rejimini o'rnatishda, mehmonlarni xavfsizlik to'g'risida eslatib qo'yish o'ta muhim hisoblanadi. Shuning uchun, har bir mehmonxonada, yashovchilar uchun eslatma uziladi va unda yong'in xavfsizligi to'g'risida takliflar va yong'in vaqtida o'zini tutish qoidalari ko'rsatiladi.

Zamonaviy mehmonxonalarda yetarli miqdorda yong'in xavfsizligini ta'minlovchi, yong'in uchun jihozlar bilan ta'minlangan bo'lish lozim.

Bularga: gidrantlar, maxsus moslama, shlanglar, branteyatlar, alanga o'chirgich kiradi va ular doimo shay holatda bo'lishi kerak.

Ichki turizmda mehmonxona binosi kerak koridorida har 20 m bita ko'pikli yong'in o'chirgich, bittadan bufetda, osharxonada, ustaxonada, sartaroshxonada mashina bo'limida, issiqlik uzeldi, boylerda 18 ta ko'pikli va 1 ta karbonat kislotali o'to'chirgich va qumli yashik, belkuragi bilan bo'lishi kerak.

Agar mehmonxona xo'jalik hovlisi bo'lsa, unda albatta, yong'in umli yashigi lom, bolta va chelak qo'yilgan bo'lishi kerak.

Bundan tashqari har bir qavatda telefon, elektromegafon va fanar bo'lishi kerak.

Har bir etajda maxsus shlang krani, stvolli qo'l ushlagichi qo'shilib plombalab qo'yish lozim.

O't o'chirgichlar har o'n kunda tekshirilib, uning sog'ligiga ishonch hosil qilishi talab etiladi.

Ular poldan 1,5 m, eshikdan 1,2 m evakuatsiya yo'lini to'smaydigan umumiy intererga mos qilib o'rnatiladi.

Har bir mehmonxonada, mehmonxona xodimlari ishdan ko'ngilli yong'in drujinalari ham tashkil etish, o'zining samarasini beradi. Ular yong'inga qarshi barcha jihoz va vositalar bilan ta'minlangan bo'lishlari va har vaqt ko'rikdan o'tkazishi talab etiladi.

III-BOB. ICHKI TURIZMNI RIVOJLANTIRISHNI TAKOMILLASHTIRISHDA «YULDUZ» MEHMONXONASI MISOLIDA¹⁰

3.1. “Yulduz” mehmonxonasi faoliyati to‘g‘risida tushincha.

“Yulduz” mehmonxonasi jahon talablari asosida loyihalangan bo‘lib, Samarqand shahrining markazida joylashgan. Uning yaqinida “ Erudit” tahririyati, orqasida SamISI 1-son akademik litseyi joylashgan. Mehmonxona 2 qavatli bo‘lib, to‘rt qismdan iborat:

- mehmonlarni qabul qilish uchun mo‘ljallangan qism;
- Restoran;
- Oshxona
- Mehmonlarni joylashtirish uchun nomerlar qismi.

Bu mehmonxonada 13 ta nomer bo‘lib, 3 tasi luks, 7 tasi 2 xonali (double), 1 tasi 1 xonali.

Bugungi kunda jaxon amaliyotida mehmonxonalar 5 darajaga, motellar esa 4 darajaga bulinadi. Bunday mehmonxonalar uchun 5 yulduzli oliy daraja, 1 yulduzli past darajadir. Mexmonxonalarga ma‘lum bir daraja berish uchun attestatsiyadan o‘tkazilganda kuyidagi talablar e‘tiborga olinadi:

- bino va unga tutashgan joyga bulgan talab;
- nomerlar zaxirlashga
- texnik asbob uskunalarga
- mebellar bilan ta‘minlashga
- nomerlarni sanitar-gigiyenik ta‘minlashga
- ijtimoiy xonalarga
- ovkatlanish xonalariga
- joylashtirish korxonalari takdim etadigan xizmatlarga
- xodimlar, ularning tayyorgarligi
- boshkalarga

¹⁰www. Yulduz.com

Ichki turizmda mexmonxonalar xizmat kursatuvchi xodimlarga kuyiladigan talablarni shartli ravishda 4 guruxga bulish mumkin:

1) Malaka, ixtisos mexmonxonalaridagi hamma darajalari uchun.

Hamma xizmat kursatuvchi xodimlar professional tayorgarlikdan utishlari zarur.

Tayorgarlik darajasi ular kursatayotgan xizmatlarga mos bulishi kerak. Bir xodim mexmonxonada yashovchilarning xavfsizligini ta'minlash buyicha tayorgarlik kurishi boshkaxodim ularni umumiy ovkatlanish xavfsizligi soxasida malakali bulishi hamda chet tillarni bilishi kerak.

2) Axlok, xulk-atvor. Hamma darajadagi mexmonxona xodimlari vakti-vakti bilan nisbiy kurikdan utishlari va bu haqida tegishli sertifikat olishlari kerak.

3) Ichki turizmde mexmonxona xodimlari mexmonxonada mexmondustlik (sharofatli) sharoiti yaratishni bilishi mijozning har bir iltimosi xayrixoxlik bilan bajarishga tayyor bulishi yashovchilar bilan mulokotda vazmin va sabr-tokat bulishlari zarur.

4) Uniforma. Doimo yaxshi kurinishda bulishi, formali kiyim bilan birga har bir xodim uz ismi, familiyasi yozilgan shaxsiy znachok takib yurishi kerak.

Bozor munosabatlari sharoitida mexmonxonalarga kuyiladigan asosiy talablar:

- kursatilayotgan xizmatlar soni
- mexmonlar yashash sharoitining talablarga javob berish darajasi (issik paytlarda xonalarning sovukligi va sovuk paytlarda xonaning issiqligi, yotadigan xonaning turli shovkinlardan uzoqligi kabilar)
- mehmonxonalarning talab qilgan barcha xizmatlarining, shu jumladan yangi xizmatlarning ham qondirish darajasi;
- qulay vaqt va sharoitda ovqatlanish xizmatining tashkil qilinishi;
- ovqatlar assortimentining kengligi va sifatining yuqoriligi;

- mehmonxonadan tashqarida bajariladigan, ammo mehmonxona tashkil qilishi mumkin bo'lgan xizmatlarning (transport xizmati, sayyohlik, qo'shimcha va boshqa xizmatlar) o'z vaqtida va sifatli bajarilishi.

“ Yulduz” mehmonxonasi boshqaruvining oliy darajasi, mehmonxona egasi va bosh direktordan tashkil topgan.

Mehmonxonada turli xildagi xizmatlar ko'rsatiladi. Masalan, quyidagi faoliyat turlari bilan shug'ullanadi:

- mehmonxona biznesi;
- konferens servis;
- Restoran servisi;

Bu mehmonxonaning kuchli tomonlari sifatida yaxshi, tinch joylashganligi, “ narx-sifat” muvofiqligi, rivojlangan infratuzilma, malakali xodimlar xisoblanadi.

Mehmonxonadagi doimiy xodimlar soni 10 nafar kishini tashkil etadi. Boshqaruv xodimlari yuqori malakali mutaxassis va muhandislardan iborat bo'lib, mazkur sohada tajribaga ega.

Mijozlar uchun mehmonxonada zamonaviy ovqatlanish restorani, konferensiya va taqdimotlar uchun konferensiya zali, sauna, basseyn, billiard va boshqa xizmatlar ko'rsatiladi.

Mijozlarga nomerlar ajratilgan. Barcha nomer xonalari xalqaro aloqa tizimi, kabel televideniya, konditsioner, mini bar, muzlatgich bilan jihozlangan.

“ Yulduz” mehmonxonasi mijozlarga quyidagi xizmatlarni taklif etadi:

- telefon (mahalliy va xalqaro);
- kabel televideniya;
- yozuv stoli;
- muzlatgich (to'ldirilmagan);
- Internet xizmati (Wi-fi);
- Konditsioner;
- Nomerda 24 soatlik xizmat;

Shuningdek

- majlis, seminar va simpoziumlar o'tkazish uchun mo'ljallangan 30 soatlik zal;
- sauna, basseyn;
- Pochta xizmati;
- Billiard;
- Kafe- bar;
- Restoran, banket xizmatlari mavjud.

3.2. “Yulduz” mehmonxonasining iqtisodiy - moliyaviy va marketing faoliyati.

Umuman olganda “ Yulduz” mehmonxonasi hozirda tez sur'atda o'sib kelayotganini ta'kidlashim mumkin.

Mehmonxonada ertalabki nonushta narxi nomer narxiga kiritilgan. Nonushta shved stoli uslubida o'tkaziladi, chunki bu uslub mehmonxona uchun ham, mijozlar uchun ham qulay va foydalidir.

Mehmonxona rahbariyati mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlarni targ'ibot etishda internet tarmog'idagi reklamalardan foydalanib kelmoqda. Bundan tashqari mehmonxona xizmatlarini targ'ib qilishda internet tarmog'idagi reklamalardan foydalanib kelmoqda. (3- jadval)

3- jadval

**“Yulduz” mehmonxonasida nomerlarga quyidagicha narx belgilangan:
(2013-yil, yanvar)**

Joylashtirish turi	Mavsum (20/03-31/05;08/15-01/31)	Mavsum orasi(01/06-15/08)	Mavsum bo'lmagan payt (01/11-20/03)
Bir o'rinli	40\$	35\$	25\$
Ikki o'rinli	55\$	45\$	30\$
Lyuks nomer	75\$	60\$	45\$

**2011-2012- yillarda “Yulduz” mehmonxonasiga tashrif buyurgan mijozlar
(mintaqalar bo'yicha)**

Tashrif buyurgan mijozlar (qayerdan)	2011-yil	% larda	2012-yil	% larda	2011-2012- yillar nisbati (o'sish)
Yevropa	10.58(kishi)	57.8%	1409	60.5%	133.1%
MDH	505	27.8%	618	26.5%	122.3%
Mahalliy	265	14.4%	299	13%	112.8%
Jami	1828	100%	2326	100%	127.2%

2012-2013- yillarda “Yulduz” mehmonxonasining moliyaviy natijalari tahlili

Ko'rsatkichlar nomi	2012-yil		2013-yil		Umumiy farq	%shaklida
	daromad	harajat	daromad	harajat	+;-	%
Sof tushim	136734.4(mln so'm)		159227.8		+22493.4	116.4
Sotilgan mahsulot tannarxi		18367.1		19654.3	+1287.2	107.7
Mahsulotlarni sotishning yalpi foydasi	109234.0		139544.6		+30310.6	127.7
Davr harajatlari		26321.9		37255.1	+10933.2	141.5
Ma'muriy harajatlar		22365.5		34115.2	+11749.7	152.5
Valyuta kursi farqidan daromadlar	8235.7		9836.4		+1600.7	119.4
Umumxo'jalik faoliyatining foydasi (zarar)	75361.2		115652.9		+40291.7	153.4
Daromad solig'ini to'lagunga qadar foyda (zarar)	75361.2		115652.9		+40291.7	153.4
Foydadan boshqa soliqlar va yig'imlar		9321.3		12358.2	+3036.9	132.6
Hisobot davrining sof foydasi	66039.9		103294.7		+37254.8	156.4

Yuqori sifatli mehmonxona xizmatlarini ko'rsatish har qanday mehmonxonaning muvaffaqiyatli faoliyatini taminlayda. Mehmonxona sohasidagi faoliyat xizmatchilar va mijozlar o'rtasidagi yuqori darajadagi muloqot va muvofiqlikni talab etadi. Mehmonxona xizmatlari sifatini nazorat qilishda aynan "Yulduz" mehmonxonasida texnik jixozlar (issiq suv harorati, sochiqlar soni, ovqat tayyorlash va boshqalar)dan tashqari Mehmonxona va mijozlar o'rtasidagi munosabatlarga etibor beriladi. Mehmonxona biznesida sifatli doimiy oshirish xarajatlarni ko'paytirib boorish emas, balki mijozlarning ehtiyojlarini to'la qondirish bilan ularning sodiqligini ta'minlashga qaratilgan.

Hozirgi kunda mehmonxona 25 kishini nomerga sig'dira oladi. Mavsum paytida nomerlarning barchasi band bo'ladi. Bu mehmonxonada hozirda asosan chet ellik turistlardan Yevropadan ko'proq kelmoqda, mahalliy turistlarimiz oqimi ham qolishmaydi. Janubiy Koreya, Yaponiya, Rossiya va boshqa davlatlardan mijozlar tashrif buyurmoqdalar.

6- jadval

"Yulduz" mehmonxonasi yuklanish darajasi (2011-yil)

Yanvar	Fevral	Mart	April	May	Iyun	Iyul	Avgust	Sentiyaber	Oktiyabir	Noyabir	Dekabir
36	68	128	158	183	189	132	172	330	291	130	11

7- jadval

"Yulduz" mehmonxonasi yuklanish darajasi (2012-yil)

Yanvar	Fevral	Mart	April	May	Iyun	Iyul	Avgust	Sentiyaber	Oktiyabir	Noyabir	Dekabir
38	157	233	321	213	172	266	480	196	152	30	19

Yuklanish darajasi

Mehmonxona yanada yaxshiroq xizmat ko'rsatish va ularga qulayliklar yaratish maqsadida mehmonxonada quyidagi qulayliklar mavjud:

qabul qilish xizmati – mehmonxonaning yuzi hisoblanib, bu bo'limga asosan tajribali va shirin suxandon xodimlar qabul qilingan.

“Yulduz” mehmonxonasida keladigan foyda qismi asosan birinchi o'rinda nomerlar sotishdan tushadigan ulushi egallaydi. Keyin esa qo'shimcha xizmatlar(sauna, basseyn, billiard), restoranidan tushadigan ulushi egallaydi.

Mehmonxonada qabul qilish bo'limi xizmatining asosiy funksiyalari tashrif buyurgan mehmonlarni ro'yxatga olish, nomerlar taqsimlash, mehmonlarni joylashtirish, ro'yhatdan chiqarish, mehmonlarning balans schyotlarini yuritish, pochta fakslar, mahalliy va mehmonxona yangiliklari bilan ta'minlash tarzidagi xizmatlarni taklif qilish va boshqa qo'shimcha xizmatlar shular jumlasidandir.

Kiruvchi chiquvchi telrfon qo'ng'iroqlari – telefon opertatorining xizmat doirasidir, shuningdek telefon suhbatlarining o'z vaqtida to'lanishi nazorat qiladi. Mehmonni uyg'otish va ularning savollariga javob berish (yoki axborot olish mumkin bo'lgan xizmatga ulanish) ham ularning vazifasidir.

Mehmonxona admnistratori vazifalari:

- hujjatlarni rasmiymiylashtirish;
- mehmonxona kompleksi ob'yektlariga yo'nalishlarni bilish;
- xorijiy tillarni bilish;
- rag'batbardoshlikni saqlash;
- ma'sulyatni o'z bo'yniga olish

Bron qilish xizmati – bunday xizmat turi bilan qabul qilish va joylashtirish xizmati bo'limi shug'ullanadi. Aynan shu bo'limga mehmonlardan bron qilish haqida ariza tushadi.

“Yulduz” mehmonxonasida joy yoki nomer bron qilish, yozma yoki og'zaki ravishda amalgam oshiriladi. Nomerni bron qilayotganda tashkilot arizasida

tashkilot rekvizitlari ko'rsatilishi shart (nomi, manzillari, bankdagi hisob raqami). Arizada quyidagi ma'lumotlar kiritilishi zarur.

- nomer soni va kategoriyasi;
- mehmonxonada yashash muddati;
- tashrif buyuruvchining FISH
- to'lov shakli (naqd pul yoki pul ko'chirish yo'li bilan)

So'ngra ariza ro'yxatga olinadi (registratsiya raqami beriladi) va tasdiqlanadi yoki rad etiladi.

“Yulduz” mehmonxonasining xo'jalik bo'limi ham muhim o'rin egallaydi. Tozalik va batartiblik mehmonlarning barcha talablari orasida birinchi o'rinni egallaydi. Bu bo'limda mehmonxona xizmatlarining jami xizmatlarining yuqori foiz ko'rsagichlarini egallaydi mehnat qilishadi.

Barcha sanitariya- epidemiologiya me'yorlariga rioya qilgan holda yuqori darajali teztozalash ishlarini amalgam oshirish uchun “Yulduz” mehmonxonasi:

- yuqori malakali, professional tayyorgarlikka ega xodimlar;
- zamonaviy tozalash materiallari va inventarlar;
- zamonaviy tozalash mexanizmlariga ega.

Tozalash ishlarini olib borish uchun quyidagi xodimlar kategoriyasi mavjud:

- a) xona bekasi – nomerlarni yig'ishtirib tozalaydi.
- b) Farroshlik – koridor, zal, zina, vestibulni tozalaydi.

“Yulduz” mehmonxonasida xavfsizlik xizmati mehmonxona xavfsizligi tizimini loyihasini ishlab chiqadi va ushbu loyiha boshqa xizmatlar menejerlar muhokamasidan o'tgandan so'ng, bosh direktor tomonidan tasdiqlanadi.

Ovqatlanish xizmati xodimlariga bosh oshpaz, bosh oshpaz yordamchisi, barmen va restoran menejeri hisoblanadi. Bosh oshpaz oshxonani boshqaradi, u yakka hokimlikka ega bo'lib, taomlarning sifati, turli tumanligi, umuman ovqatlantirish xizmati muvaffaqiyatiga mas'ul.

“Yulduz” mehmonxonasi o'ziga berilgan yulduz darajasiga muvofiq uning restorani 30-40 kishiga xizmat ko'rsata oladi.

“Yulduz” mehmonxonasi ovqatlanish xizmatlari narxlari

Nonushta	9\$	07 ⁰⁰ -10 ⁰⁰
Tushlik	13\$	12 ⁰⁰ -15 ⁰⁰
Kechki ovqat	13\$	19 ⁰⁰ -22 ⁰⁰

Kafe-bar xizmatlari narxlar

Mineral suv 0.5 L(1.5 L)	1.5\$ (2\$)
Koka-kola, Fanta, Sprayt 1.5L	3\$
Aroq	7\$
Vino	7\$
Pivo	3\$
Sok	3\$
Konyak	10\$
Shampanskiy	7\$
Balsam	10\$
Gamburger	3\$
Xot-dog	3\$
Xizmat haqi	0

Xulosa

O'zbekistondagi mustahkam tinchlik va osoyishtalik, xushmanzara va fusunkor tabiat, iliq va do'stona muhit, go'zal o'zbekona mehmondo'stlik kabi ko'plab omillar hozirgi kunda turistlar tashrifini va qiziqishini oshirishga xizmat qilmoqda.

Mamlakatimizning Samarqand, Buxoro, Toshkent, Xiva, Shahrisabz, Marg'ilon singari shaharlarimizda xalqimizning boy tarixi haqida hikoya qiluvchi qadimiy obidalar avaylab saqlanayotganligi hamda milliy hunarmandlik markazlari faoliyat ko'rsatayotgani mazkur hududlarda nafaqat xalqaro, balki ichki turizmni ham jadal rivojlantirishda muhim omil bo'layotir.

Mamlakatimizda sayyohlarga xizmat ko'rsatuvchi kompaniyalar, operatorlar safi tobora kengayib bormoqda. Ayni paytda 25 mingdan ziyod o'ringa ega besh yuzdan ortiq mehmonxona, sayyohlik bazalari va kempinglar, qariyb uch yuzdan ortiq turistik kompaniyalar faoliyat ko'rsatmoqda. Mazkur yo'nalishda xususiy tadbirkorlarning ulushi ham ortib borayotganini alohida qayd etish zarur. Birgina so'nggi olti yilda 200 dan ortiq o'rta va kichik xususiy mehmonxonalar ochilgani so'zimizni tasdiqlaydi.

Har bir mehmonga (hoh u mahalliy , hoh u horijiy mehmon bo'lsin) tabiati, xoxishi, taklif va e'tirozlariga individual yondashish mehmonxona rahbariyatining yuqori darajali kadrlarga ega ekanligi bilan belgilanadi. Masalan, xizmatlar sifatini yaxshilash va samaradrligini oshirishda xalqaro talablar, davlatlardagi talablar va ba'zida turistik mintaqalardagi turistik talablar ham qattiq hisobga olishni zaruriy qilib qo'yadi. Ya'ni, ba'zi bir turistik mintaqalarda tayyorlangan maxsus infratuzilmalar va bu infratuzilmalarda ishlab chiqilgan sifatli xizmatlar ushbu mintaqaga keladigan turistlarning talab ehtiyojlaridan yoki baland yoki past bo'lishi mumkin.

TAVSIYALAR

- mamlakatimizda ichki turizmni rivojlantirish davlat dasturini yaratish;
- ichki turizmda rivojlantirishga asos bo'luvchi viloyatlarda va tumanlardagi barcha turistik resurslarning ro'yxatini va ular buyicha ma'lumotlar bazasini yaratish;
- ichki turizmda ko'rsatiladigan xizmatlar va infratuzilmalarning narxini ko'p darajali (arzon, o'rtacha, qimmat) tizimlarda tashkil qilish;
- ichki turizmda mehmonxonalar haqida davlat hisobidan bepul axborotlar va reklamalar tayyorlash ishlarini amalga oshirish;
- ichki turizmda mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlarni sifatini oshirish;
- «Yulduz» mehmonxonasida animatsion xizmatlarni tashkil etish;
- mehmonxonalar infrastrukturasini zamon talabi darajasida tashkil etish va mavjudlarini takomillashtirish;
- mehmonxonalarga turistlarni ko'proq jalb qilish mexanizmini ishlab chiqish va amaliyotga tatbiq etish;
- mehmonxonalarda turli xil milliy o'yinlarni tashkil qilish;
- mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlarga alohida e'tibor qaratish;
- mehmonxonalarda raqobatbardoshligini ta'minlash maqsadida tez-tez samaradorlik ko'rsatkichlarini tahlil qilib borish va tegishli chora tadbirlar ishlab chiqish.

Yuqoridagi takliflarimiz nuqtai nazaridan aytishmiz mumkinki, mamlakatimiz ichki turizmini rivojlantirishda turistik kompaniya va mehmonxona majmualaridagi moliyaviy-xo'jalik faoliyatini tubdan yaxshilash, ularning iqtisodiy samaradorligini va xizmatlari assortimenti hamda sifatini keskin oshirishga erishish lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. 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 qarori. «Xalq so‘zi». 2006 yil 18 aprel.1-bet.
2. I.A.Karimovning 15.04.1999-yildagi PF, N 2286 sonli farmoni «Xalq so‘zi».1999-yil.
3. “Zarafshon” gazetasi 2011 yil 3 noyabr payshanba soni.
4. Obod turmushni ta’minlashda iqtisodiyotni va innovatsion faoliyatni takomillashtirish muammolari. Respublika an’anaviy ilmiy – amaliy konferensiya materiallari.1- qism. S.: 20 fevral 2013 y.
5. Xalqaro ilmiy-amaliy anjuman “Turizm infratuzilmasini rivojlantirishning metodologik, uslubiy asoslarini takomillashtirish”. SamISI. 2014yil 21-23 aprel
6. N.E.Ibodullayev «O‘zbekistonning turistik resurslari» (ma’ruzalar matni) Sam 2008
7. Aleksandrova A.Yu. Geografiya turizm. KNORUS, Maskva 2010
8. X.M. Mamatqulov Mehmonxona va turistik komplekslarda xizmatlarni tashkil etish (o‘quv qo‘llanma) Samarqand 2012
9. Qurbonov.J.M.,Mamarasulov.Z.E., Qurbonov.J.J., Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish” Ma’ruzalar matni.Samarqand 2011.136 bet
- 10.www. Yulduz.com
11. Hotels.uz
- 12.Ziyonit.uz



«Yulduz» mehmonxonasi reception



«Yulduz» mehmonxonasi zali



«Yulduz» mehmonxonasining nomer



«Yulduz» mehmonxonasining bilyart



