

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«Сервис ва туризм» факультети

«Халқаро туризм ва туризм сервиси» кафедраси

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

Баённома № 10 2014 й. 26 май

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

**ТМС-310 гуруҳ талабаси Эшқувватов Юсуп
Эркиновичнинг “Меҳмонхона хизматларида
кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг
ташкилий - бошқарув фаолияти” (Самарқанд
вилояти мисолида) мавзусида**

**БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ
ИШИ**

Илмий раҳбар профессор Тухлиев И.С.

САМАРҚАНД – 2014

МУНДАРИЖА:

Кириш.....		2
I	Меҳмонхона хизматларида кичик бизнес ва хусусий	5
Боб.	тадбиркорликни ривожлантириш хусусиятлари.....	
1.1.	Меҳмонхона хизматларининг функционал вазифасига қараб турланиши.....	5
1.2.	Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш хусусиятлари.....	15
1.3.	Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятининг асосий функциялари	21
II-	Меҳмонхона хизматларида кичик бизнес ва хусусий	27
Боб.	тадбиркорликни ривожлантиришнинг ҳолати.....	
2.1.	Меҳмонхона хизматларида ташкилий - бошқарув фаолияти амалга ошириш шартлари	27
2.2.	Меҳмонхона хизматларида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантиришда ички имкониятларни аниқлаш ва улардан фойдаланиш йўллари.....	38
III-	Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш ва унинг сифатини	43
Боб.	ошириш дастурини жорий қилиш.....	
3.1.	Меҳмонхонанинг маъмурий ва миқдорлар яшайдиган қисмида хизмат кўрсатиш ва унинг сифатини ошириш дастурини ишлаб чиқиш.....	43
3.2.	Ҳаёт фаолияти меҳнат муҳофазасининг қонуний асослари.....	53
Хулоса тавсиялар.....		66
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....		70

Кириш

Хизмат кўрсатиш соҳаси объектив ва субъектив омиллар таъсири туфайли тадбиркорлик фаолияти ва бевосита кичик бизнес учун ўта жозибодор ҳисобланади. Бу ҳол ўз навбатида янги иқтисодий агент, яъни сервис тадбиркорлигининг пайдо бўлганидан далолат беради. Кейинги йилларда Ўзбекистонда иқтисодиётни либераллаштириш, ишбилармонлик муҳитини яхшилаш, рақобатни ривожлантириш, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни жадал ривожлантиришни рағбатлантириш борасида кенг кўламдаги чора-тадбирлар қабул қилинди. Натижада 2000 йил билан таққослаганда, кичик бизнеснинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 31 фоиздан 54 фоизгача кўпайди, ушбу соҳада меҳнат билан банд бўлганлар сони шу давр ичида 2 баробардан кўпроқ ошди ва иқтисодиёт тармоқларида меҳнат билан банд бўлганларнинг 75,1 фоизидан кўпроғи унинг улушига тўғри келади. Ҳозирги вақтда ялпи ички маҳсулотнинг 82,5 фоизи, саноат маҳсулотининг 91 фоизи ва қишлоқ хўжалигининг деярли барча маҳсулоти нодавлат секторида ишлаб чиқарилмоқда.

Меҳмонхона - туризм индустриясининг энг муҳим бўғинларидан бири ҳисобланади. Меҳмонхона хўжалиги меҳмондўстлик тизимининг моҳияти бўлиб, у инсоният тарихидаги ҳар қандай ижтимоий формацияга хос бўлган, меҳмонни ҳурмат қилиш, уни қабул қилиб олиш ва хизмат кўрсатиш каби кадимги анъаналаридан келиб чиқади.

Меҳмонхона хўжалигида асосий хизматларни кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолияти билан шуғулланувчи шахслар амалга оширади. Шу туфайли меҳмонхона хўжалигидаги мулкнинг шаклида давлат мулкнинг улуши йилдан йилга камайиб, аксинча хусусий мулк шаклидаги меҳмонхоналар сони ортиб бормоқда. Бугунги кунда хусусий мулк шаклидаги меҳмонхоналар сони жами меҳмонхоналар таркибида 89% ни ташкил қилади ва салмоқли ўрин эгаллайди.

Статистик маълумотларга эътибор қаратадиган бўлсак 2012 йилда Самарқанд вилоятида 85 та меҳмонхона фаолият кўрсатиб келган. Улардаги хоналар

сони 1826 тани, ўринлар сони 3640 тани, жойлаштирилган шахслар сони 129271 тани ташкил қилган. Бунда хусусий мулк шаклидаги меҳмонхоналар эгаси бўлган кичик бизнес ва хусусий тадбиркорларнинг хизматини алоҳида такидлаш лозим.

Битирув малакавий ишининг мақсади иқтисодийни модернизация қилиш шароитида меҳмонхона хизматларида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантиришда ташкилий ва бошқарув фаолияти бўйича тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

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

- меҳмонхона хизматларининг функционал вазифасига қараб турланиши
- кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш хусусиятлари
- кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятининг асосий функциялари
- меҳмонхона хизматларида ташкилий - бошқарув фаолияти амалга ошириш шартлари
- меҳмонхона хизматларида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантиришда ички имкониятларни аниклаш ва улардан фойдаланиш йўллари
- меҳмонхонанинг маъмурий ва мижозлар яшайдиган қисмида хизмат кўрсатиш ва унинг сифатини ошириш дастурини ишлаб чиқиш
- ҳаёт фаолияти меҳнат муҳофазасининг қонуний асослари

Тадқиқотнинг объекти сифатида туризм соҳасига кирувчи меҳмонхона корхоналар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети меҳмонхона хизматларида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг ташкилий ва бошқарув фаолиятини ривожлантириш жараёнларининг назарий ва амалий асослари билан боғлиқ ижтимоий ва иқтисодий муносабатлар тизимидан иборат.

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

Тадқиқотнинг назарий-услубий асоси. Битирув малакавий ишида Ўзбекистон Республикаси қонунлари, мамлакатимиз Президенти И.А.Каримов асарлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлиги, Ўзбекистон Республикаси Давлат солиқ қўмитаси, «Ўзбектуризм» Миллий компанияси, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитасининг меъёрий ва йўриқ ҳужжатлари, шунингдек, тадқиқот ишида мамлакатимиз ва хорижий иқтисодчи олимларнинг мавзу доирасидаги илмий ишлари, тавсиялари ва уларда қўлланилган услубий тамойиллар асос қилиб олинди.

Битирув малакавий ишининг тузилиши кириш, учта боб, хулоса, фойдаланган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Унинг ҳажми **70 бетдан** иборат бўлиб, **4та** жадвал ва **2 та** расмдан иборат.

1.1.Меҳмонхона хизматларининг функционал вазифасига қараб турланиши

Меҳмонхона хизматининг ҳозирги ривожланиши жаҳон амалиётида мижозга (меҳмонхона хизматларидан фойдаланувчига) мазкур хизматлар бозорларидаги нарх-навога қараб кўп вариантли меҳмонхона сервисини таклиф қилади. Ҳар йили оммавий ахборот воситалари кўп сонли мижозларга мазкур сервис туридаги фаолиятнинг янги шакллари ҳақида маълумот беради. Бундан 100 йил олдин жойлаштириш корхоналарнинг фақат иккита тури мавжуд бўлган:

- жамиятнинг олий табақаси вакиллари учун ҳашаматли меҳмонхоналар;
- аҳолининг қолган қисми учун карвонсаройлар.

Вақтини йўлда ўтказишга мажбур бўлган одамларда танлаш имконияти бўлмаган. Бугунги кунда меҳмонхона маҳсулотидан фойдаланувчиларга жойлаштириш корхоналарининг ранг-баранг шакллари ва турлари, чунончи, иқтисодий классга мансуб бўлган ҳашаматли отеллар ва меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар ва ҳ.к. таклиф қилинади. Ҳар бир одам ўз диди ва пулига қараб ўзи учун маъқул вариантни танлаш имкониятига эга.

Ўзбекистон иқтисодиётида бозор муносабатлари анча жадал ривожланмоқда. Бу меҳмонхона сервисида банд бўлган кичик бизнес ва хусусий тадбиркорларга катта имкониятлар яратмоқда. Ўзбекистон билан чет элдаги меҳмонхона ишини ташкил этишдаги кескин тафовутлар аста-секин йўқолиб бормоқда. Ўзбекистон Республикасининг меҳмонхона корхоналари мижозларга хизмат кўрсатиш савиясини, номерларнинг шинамлиги ва қулайлиги даражасини, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг малакасини изчил ошириб бормоқда.

Меҳмонхона хизмати корхоналарининг ранг-баранглиги, шунингдек вақти-вақти билан меҳмонхона хизмати янги-янги турларининг пайдо бўлиши жойлаштириш корхоналари таснифи ва типологиясини анча шартли қилиб қўяди. Замонавий корхоналар вазифасига, сиғимига, қаватларига,

конструкциясининг типига, шинамлик даражасига, фойдаланиш режимига (йиллик, мавсумий), жойлашган ерига (шаҳар, курорт ва ҳ.к.), улар нима мақсадга мўлжалланганлигига, озиқ-овқат билан таъминланганлигига, нархнаво даражасига қараб фарқланади. Лойиҳалаш пайтида бу омилларнинг барчаси ҳисобга олинади ва меҳмонхона хоналарининг таркибига, бинонинг меъморлик-тарий тузилишига ва шу кабиларга таъсир кўрсатади. Меҳмонхоналарни тавсифловчи асосий белгилар: уларнинг сифими, неча каватдан иборатлиги, вазифаси ва шинамлик даражаси.

Маълум жой **ҳудудида жойлашишига** қараб меҳмонхоналар:

- шаҳарда (шаҳар марказида, шаҳар чеккасида) жойлашган меҳмонхоналарга;
- қишлоқда (шу жумладан баланд тоғ ҳудудидаги қишлоқда) жойлашган меҳмонхоналарга бўлинади.

Номерлар фондининг сифими. Меҳмонхона сифими доимий ухлаш жойларининг миқдори билан белгиланади. Меҳмонхоналар сифимига қараб турли мамлакатларда ҳар хил таснифланади. Масалан, Швейцария ва Австрияда 100 тадан кам жойга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 100-200 та жойга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 200 тадан ортиқ жойга эга меҳмонхоналар йирик меҳмонхона; Чехияда 120 тадан кам жойга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 500 тагача жойга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 500 тадан ортиқ жойга эга меҳмонхоналар катта меҳмонхона; АҚШда 100 тадан кам номерга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 500 тагача номерга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 500 тадан ортиқ номерга эга меҳмонхоналар йирик меҳмонхона ҳисобланади¹.

Бизнинг мамлакатимизда меҳмонхоналар сифимига қараб расман таснифланмайди, шу боис уларни қуйидаги гуруҳлаш таклиф этилади: 150 тагача жойга (100 тагача номерга) эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 150-400 та жойга (300 тагача номерга) эга меҳмонхоналар ўртача

1. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: ФиС, 2005

меҳмонхона, 400 тадан ортиқ жойга (300 тадан ортиқ номерга) эга меҳмонхоналар катта меҳмонхона ҳисобланади.

Жаҳон меҳмонхона номерлари фонди асосан кичик ва ўртача меҳмонхоналарда жойлашган.

Сўнгги вақтда туризмнинг жиддий ўсиши муносабати билан ҳамда иқтисодий шарт-шароитларга кўра айрим янги меҳмонхоналар сифимининг катталашиши қайд этилмоқда.

Катта сифимли меҳмонхоналарнинг қурилиши аввало иқтисодий манфаатлар билан белгиланади. Агар меҳмонхона сифими катта бўлса, нисбатан кучли ва замонавий технологик ва муҳандислик ускуналарини қўллаш мақсадга мувофиқ бўлади, ишчи майдоннинг умумий майдонга нисбати ортади, ёрдамчи майдон, шунингдек коридорлар, холлар, йўлаклар майдони бевосита меҳмонлар ихтиёрига бериладиган майдонга нисбатан қисқаради, бу эса умумий қурилиш харажатларининг қисқаришига олиб келади. Масалан, меҳмонхоналарни лойиҳалаш билан шуғулланувчи меморларнинг ҳисоб-китобларига қараганда, шинамлиги бир хил бўлган меҳмонхоналарда уларнинг сифими 3,3 барвар (132 жойдан 440 жойга) кўпайтирилса, ҳар бир меҳмонхона жойи учун қурилиш харажатлари тахминан 27% га камаяди, номерлар миқдори 100 тадан 400 тага (яъни 4 баравар) кўпайтирилса, бу ошхона майдонини фақат 2 баравар, ёрдамчи хоналар майдонини эса аттиги 50% га катталаштиришни тақозо этади. Катта меҳмонхоналарда хизмат кўрсатувчи ходимлар меҳнатидан нисбатан оқилона фойдаланилади; меҳмонхона маъмурлари, шу жумладан катта ҳақ тўланадиган маъмурлар сони ҳам қисқаради; корхона харажатларини камайтирган ҳолда, мижозларга кўрсатиладиган хизматлар сонини ошириш мумкин бўлади.

Айни вақтда, меҳмонхоналар қуриш ва улардан фойдаланиш соҳасидаги миллий ва хорижий мутахассислар меҳмонхоналар сифимини оқилона чегарагача ошириш керак, акс ҳолда уларни бошқариш жуда қийинлашиши мумкинлигини қайд этмоқдалар. Асосан 2000 та жой мана шундай чегара деб

хисобланади. Катта сифимли меҳмонхона қуриш талаб этилган ҳолларда одатда меҳмонхона комплекслари қуришга ўтилади.

Асосий (номерлар фондида кўрсатиладиган) пуллик хизматларга белгиланган *нарх-наво даражасига* қараб, меҳмонхоналар²:

- бюджет меҳмонхоналарига (25-35 АҚШ доллари);
- иқтисодий меҳмонхоналарга (35-55 АҚШ доллари);
- ўртача меҳмонхоналарга (55-95 АҚШ доллари);
- биринчи тоифали меҳмонхоналарга (95-195 АҚШ доллари);
- апарта-отелларга (65-125 АҚШ доллари);
- люкс-отелларга (125-525 АҚШ доллари) бўлинади.

Мижозларнинг *яшаш муддатига* қараб:

- узоқ муддат яшашга мўлжалланган;
- қисқа вақт яшашга мўлжалланган меҳмонхоналар фарқланади.

Йил давомида фаолият кўрсатиш муддатига қараб:

- йиллик (бутун йил мобайнида ишлайдиган) меҳмонхоналар;
- мавсумий (ёзда, қишда ишлайдиган) меҳмонхоналар фарқланади.

Меҳмонхоналарда яшовчиларни овқатлантириш усулига қараб:

- тўлиқ пансион билан таъминловчи меҳмонхоналар;
- фақат нонушта берадиган меҳмонхоналар;
- овқатланишни таклиф қилмайдиган (қоида тариқасида, ўз гастронимик ишлаб чиқариши, яъни ресторани ёки бошқа корхонаси йўқлиги туфайли) меҳмонхоналар фарқланади.

Қаватлилиқ. Жаҳон амалиёти бир-икки қаватли меҳмонхоналардан бошлаб 40 қаватгача бўлган ва ундан баланд меҳмонхоналар қурилишини кўрсатади. Меҳмонхоналарнинг қаватлилиги масалалари муайян мамлакатдаги иқтисодий, шаҳарсозлик шарт-шароитларига, бу ерда амал

1. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, Новое знание, 2001.

килувчи норматив талабларга, бу мамлакатда қўлланилувчи конструкциялар ва қурилиш материалларига, биноларни қуриш методларига боғлиқ бўлади.

Ҳозирги пайтда:

- Россияда – 5-16 қаватли;
- Чехияда – 8-14 қаватли;
- Венгрияда кичик шаҳарларда – 4-5 қаватли, катта шаҳарларда ва курортларда – 6-11 қаватли;
- Германияда – 8-10 қаватли;
- Англияда – 10-15 қаватли меҳмонхоналар қуриш айниқса кенг тарқалган.

Меҳмонхоналарнинг бинолари қаватлилигига қараб қуйидаги гуруҳларга ажратилади:

- кам қаватли (1-2 қават) меҳмонхоналар;
- қаватлилиги ўртача (3-5 қават) меҳмонхоналар;
- қаватлилиги катта (6-9 қават) меҳмонхоналар;
- кўп қаватли (1 тоифа – 10-16 қават; 2 тоифа – 17-25 қават; 3 тоифа – 26-40 қават) меҳмонхоналар;
- баланд (40 дан ортиқ қаватли) бинолар.

Меҳмонхоналар биноларининг гуруҳларини белгилаш учун одамларнинг ёнғиндан хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари асосий омиллардан бири ҳисобланади. Бу чора-тадбирлар бинонинг меморлик-тарх, конструктив ва муҳандислик-технологик ечимларига таъсир кўрсатади, хусусан, ёнғин чиққан ҳолларда одамларни эвакуация қилиш системасини, сигнализация, тутунни аниқлаш ва тутунни чиқариш, ўт ўчириш тизимлари миқдори ва турларини белгилайди. Зиналар миқдорига, умумий коридорлар кенглигига, зина майдончасидан ёки бинодан чиқиш жойидан номер эшигининг узоқда жойлашганлигига қараб ёнғинга қарши хавфсизлик талаблари каттиклашиб боради.

Ёнғин хавфсизлигини таъминлаш мақсадида икки ва ундан ортиқ қаватли миллий меҳмонхоналарда зиналар иккитадан кам бўлмаслиги тавсия этилади. Зина майдончасидан ёки бинодан чиқиш жойидан номер эшигининг

максимал узоқлиги тартибга солинади (номер икки зина оралиғида жойлашган тақдирда 40 м гача, номер боши берк коридорда ёки галереяда жойлашган тақдирда эса – 25 м гача). Умумий коридорларнинг узунлигига қараб уларнинг кенглиги қабул қилинади: умумий коридор узунлиги 40 м гача бўлган ҳолларда 1,6 м, умумий коридор узунлиги бундан ортиқ бўлган ҳолларда эса – 1,8 м. Умумий коридорларни бир-биридан узоғи билан 30 м ораликда жойлашган ўзи беркиладиган, тутун ўтказмайдиган эшикли ёпмалар билан бўлимларга ажратиш талаб этилади.

Сифими унча катта бўлмаган (тахминан 50 жойдан иборат) кам қаватли меҳмонхоналарнинг бинолари мамлакатимизда асосан вилоят миқёсидаги шаҳарларда ва шаҳарчаларда қурилади.

Кўп қаватли меҳмонхоналар қуришни одатда шаҳарсозлик тартиби тақозо этади. Бундай меҳмонхоналарнинг биноларида одамларнинг ёнғиндан хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари, вертикал транспорт, муҳандислик коммуникациялари масалалари ва бошқа шунга ўхшаш масалалар алоҳида аҳамият касб этади. Ёнғин хавфсизлигини таъминлаш учун ҳар хил тутунни аниқлаш, ёнғин сигнализацияси ва ўт ўчириш автоматик системалари қўлланилади; эвакуация йўллариининг ишончилигига алоҳида эътибор берилади. Ёнғинда бир ерда тутун тўпланиши айниқса хавфлидир. Шу боис 10 қаватли ва ундан баланд меҳмонхоналарда зина майдончаларининг ярми тутун тўпланмайдиган қилиб қурилади. Бундай зина майдончаларидан одамларни бинодан эвакуация қилиш ҳамда ўт ўчириш командалари томонидан қутқариш ишларини амалга ошириш учун фойдаланилади. Мазкур зина майдончаларида тутун тўпланмаслиги уларда балкон ёки лоджияга чиқиш йўллари қуриш, яъни ҳаво зонаси ҳосил қилиш орқали таъминланади. Бу ёнғин чиққан ҳолларда тутун босган қаватнинг умумий коридори ва холлидаги тутун зина майдончасига ўтишининг олдини олишга хизмат қилади. Тутун қаватлар бўйлаб тарқалишининг олдини олиш учун ҳаво тортилиши лифтларнинг шахталарида ҳам таъминланади. Бундан ташқари, 10 қаватли ва ундан баланд меҳмонхоналарнинг биноларида ўт

ўчирувчиларни ташишга мўлжалланган юк ва йўловчи лифтлари бўлиши шарт. 16 қаватдан баланд меҳмонхоналарда ёнғиндан қўриқлаш идоралари билан келишилган қўшимча ёнғинга қарши чора-тадбирлари қўлланилади.

Лойиҳалаштирилаётган меҳмонхонанинг самарали қаватлилигини танлаш анча мураккаб вазифа бўлиб, у ҳар бир муайян ҳолатда жуда кўп, баъзан бир-бирига зид омиллар: меҳмонхонанинг сиғими, шаҳарсозлик шарт-шароитлари, норматив талаблар, конструкциялар, техник-иқтисодий мезмонлар ва ҳоказолардан келиб чиқиб ҳал қилинади.

Ҳар хил сиғимли меҳмонхоналарнинг бинолари учун оқилона қаватлиликни белгилаш ҳамда бу қаватлилик ўзгарган ҳолда бир жойнинг қурилиш қийматидаги ўзгаришларни аниқлаш жиддий илмий ишловларни амалга оширишни тақозо этади. Аммо олимларнинг тадқиқотлари сўнгги вақтда меҳмонхоналарнинг ҳар бир сиғими учун биноларнинг оқилона қаватлилиги, бинобарин, турар жой корпусининг узунлиги ҳам мавжуд деб ҳисоблаш имконини беради. Меҳмонхоналарнинг қаватлилигини оқилона даражадан ошириш қурилиш баҳосининг ошишига олиб келадики, буни лойиҳалаш чоғида инобатга олиш зарур.

Меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси уларнинг техник жиҳозланиши, номерлар фондининг таркиби ва сифати, кўрсатиладиган хизматлар тўплами билан белгиланади. Аксарият мамлакатларда меҳмонхоналар шинамлик даражасига қараб таснифланади. Чет элда бундай таснифлашга нисбатан ёндашувда ҳозир иккита асосий йўналиш мавжуд. Бир йўналиш «статик» белгиларни, яъни ванна ва ҳожатхонали номерларнинг қатъий белгиланган фоиз нисбатини, меҳмонхонада усти берк бассейн, сауна ва бошқа шунга ўхшаш хизматларнинг мавжудлигини, меҳмонхона сиғими билан хизмат кўрсатувчи ходимлар миқдори ўртасидаги маълум нисбатни ва бошқа шунга ҳхшаш ҳолатларни биринчи ўринга қўяди. Бу йўналиш нисбатан янги моддий негизга қараб мўлжал олади. Иккинчи йўналиш «динамик» омилларни, яъни сервис хизматини биринчи ўринга қўяди. Бу йўналиш тарафдорларининг фикрича, мижозларга лозим даражада хизмат

кўрсатилмаган тақдирда, жойлаштириш воситалари нисбатидаги қатъий тенглик меҳмонхонанинг сифат стандартига мувофиқлигини амалда таъминлай олмайди. Масалан, Швейцариядаги меҳмонхоналар таснифи мана шу йўналишга киради.

Меҳмонхоналарни шинамлик даражасига қараб таснифлаш, бу даражаларни белгилаш масаласига нисбатан ҳар хил ёндашув ҳамда аксарият мамлакатларда шинамлик даражаси бир хил меҳмонхоналарга қўйиладиган талабларнинг ҳар хиллиги халқаро туристик сафарларни ташкил этиш чоғида жиддий қийинчиликлар туғдиради, меҳмонхоналарнинг сифати ва шинамлик даражаси тўғрисида қўшимча ахборот олишни таққозо этади. Бундай кўрсаткичларни бир хиллаштиришга ва шинамлик даражаси бир хил меҳмонхоналарга нисбатан ягона талабларни ишлаб чиқишга бўлган уринишлар ҳозирча муваффақият келтиргани йўқ.

Катта сиғимли, шинамлик даражаси баланд бўлган замонавий меҳмонхона бугунги кунда анча мураккаб комплекс организмга айланди. Бу комплекс таркибига ҳар хил вазифани бажарувчи турли-туман бинолар ва хоналар, чунончи: турар жой бинолари, мижозларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш, умумий овқатланиш, оммавий-маданий, маиший хизмат кўрсатиш, маъмурий бинолар ва хоналар, хизмат, хўжалик, ёрдамчи, техник бинолар ва хоналарнинг ривожланган таркиби киради. Бугунги кунда ишга доир учрашувлар учун мўлжалланган бинолар (конференц-заллар ёки кўп функционал фойдаланиш учун мўлжалланган заллар), киноконцерт заллари, бал заллари, банк бўлимлари, бассейнлар, сауналар, спорт заллари, кегельбанлар, кўргазма ташкил этишга мўлжалланган бинолар, савдо корхоналари, гаражлар ҳам замонавий меҳмонхоналар таркибидан кенг ўрин олмоқда.

Одатда меҳмонхоналарнинг ҳар хил бинолари ва хоналари маълум функционал белгиларига қараб гуруҳланади. Бундай белгилар меҳмонхоналарнинг бинолари ва хоналари ўртасида санитария-гигиена ва ёнғин хавфсизлиги талабларига жавоб берувчи, меҳмонхонадан

фойдаланишнинг қулайлигини ва унда яшашнинг шинамлигини оширувчи қатъий технологик алоқаларни ташкил этиш имконини беради. Турли бинолар ва хоналарнинг ҳзaro алоқасини тўғри ташкил этишнинг қийинлиги шундаки, меҳмонхонада яшовчи одамлар мураккаб комплекс организмнинг кундалик меҳнатини кўрмасликлари, балки фақат бу меҳнат натижаларидан баҳраманд бўлишлари керак.

Меҳмонхонанинг шинамлик даражаси қанча юқори ва сиғими қанча катта бўлса, унинг таркибига шунча кўп ҳар хил хоналар ва бинолар киради ва у шунча мураккаб функционал тузилмага эга бўлади.

Жаҳон меҳмонхоналарни лойиҳалаш ва қуриш амалиётида уларни ташкил этишнинг ҳар хил функционал схемалари қўлланади. Аммо бу схемаларнинг барчаси меҳмонхоналарда содир бўлувчи мураккаб технологик жараёнлардан келиб чиқиб тузилади. Меҳмонхона корхонаси аниқ ва қатъий ишлаши учун юқорида зикр этилган жараёнларнинг талабларига риоя қилиш зарур. Айни вақтда, меҳмонхоналарнинг ички фаолиятини ташкил этиш принципларида умумий жиҳатлар ҳам бисёр, чунки меҳмонхоналардаги бинолар ва хоналарнинг асосий гуруҳлари тахминан бир хил. Шу боис ҳар хил сиғимли меҳмонхоналарни функционал ташкил этишнинг принципиал схемаларини ишлаб чиқиш мумкин.

Бинога кириш жойларининг миқдори меҳмонхонани функционал ташкил этиш учун муҳим аҳамиятга эга. Катта сиғимли ва шинамлик даражаси юқори бўлган меҳмонхоналар одатда 3-4 та кириш жойига эга бўлади:

- асосан мижозлар ва бошқа меҳмонлар фойдаланувчи *асосий кириш жойи* (замонавий меҳмонхоналарда бу кириш жойининг усти автомашинадан тушиб бинога киришни таъминловчи соябон билан тўсилган бўлади);
- асосан шаҳарликлар фойдаланувчи *умумий овқатланиш корхоналарига кириш жойи*;

- меҳмонхона ва овқатланиш блоки *ходимлари учун мўлжалланган бир ёки бир нечта кириш жойлари*;
- меҳмонлар багажини олиб кириш ва олиб чиқишга мўлжалланган *махсус кириш жойи*.

Бундан ташқари, меҳмонхонанинг хўжалик мақсадлари учун мўлжалланган ҳовлисида юклаш-юк тушириш майдончаси (дебаркадер) бўлиши керак. Бу ҳовли орқали меҳмонхонага тоза чойшаб, мебель, ҳар хил ашёлар, муҳандислик ускуналари, умумий овқатланиш корхоналари учун хом ашё ва маҳсулотлар олиб келинади, шунингдек меҳмонхонадан кир чойшаблар, озиқ-овқат маҳсулотлари чиқиндилари, бўш идишлар, ахлат олиб кетилади. Республикамизда амалда бўлган санитария-гигиена талабларига мувофиқ, тоза чойшаб ва маҳсулотларни тушириш кир чойшаб, озиқ-овқат маҳсулотлари чиқиндилари ва ахлатни юклашдан алоҳида жойда амалга оширилиши лозим. Йирик шаҳарларда, баъзан курортларда жойлашган замонавий меҳмонхоналарда хўжалик мақсадлари учун мўлжалланган ҳовли кўпинча усти берк қилиб қурилади ва бинонинг пойпеш ёки ертўла қаватида жойлаштирилади. Бундай ҳовли пухта режалаштирилиб қурилган ҳолларда ҳовлига кирувчи ва ундан чиқувчи автомашиналарнинг маршрутлари мос келмайди ва кесишмайди.

Кичик сиғимли меҳмонхоналарда баъзан иккита кириш жойи: асосий кириш жойи ва маиший хизмат кўрсатиш хоналарига кириш жойи, шунингдек хўжалик мақсадлари учун мўлжалланган ҳовлида юклаш ва юк тушириш майдончаси қуриш билан кифояланадилар.

Меҳмонхоналарнинг ҳар хил бинолари ва хоналари ўз функционал вазифасига қараб меҳмонхонанинг турар жой, умумий ва хизмат кўрсатиш-хўжалик қисмларига бирлаштирилади. Бу қисмлар ҳар хил жойлаштирилиши ҳисобига меҳмонхоналарнинг ҳажм ва майдон тузилиши ҳам ҳар хил бўлади.

1.2. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш хусусиятлари

Хозирги пайтда Ўзбекистонда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантириш учун тегишли шароитлар яратилган:

- тадбиркорлик фаолиятини ташкил этиш ва тартибга солиш бўйича қонуний асослар ва ҳукукий таъминот яратилди;
- тадбиркорликни ривожлантириш бўйича амалий тажриба тўпланди;
- рақобат муҳити шакллантирилди;
- тадбиркорлар билан молиявий ташкилотлар ўртасидаги молиявий муносабатлар йўлга қўйилди;
- тадбиркорлик муҳити ҳам шаклланди;
- уларга тегишли имтиёзлар берилмоқда;
- давлатнинг аралашуви чекланди;
- бозор маконида фаолият кўрсатишга шароит яратилди;
- мос равишда уларнинг эркинлиги кафолатланмоқда;
- тегишли инфратузилма яратилди;
- ҳисоб ва ҳисобот тизими такомиллаштирилди;
- уларни ривожлантириш давлатнинг устувор вазифасига айланди;
- соҳа маълум даражада кадрлар билан таъминланмоқда;
- юқори технологияларни жорий қилишда, уларни хориждан келтиришда давлат кўмаклашадиган бўлди;
- маҳсулотлари ва хизматларини сотиш масаласида ҳам тегишли ёрдам берилмоқда;
- улар ўртасида товар-пул муносабатлари йўлга қўйилди;
- мулкдорнинг, истеъмолчи ва давлат манфаатлари ўртасидаги мутонасиблик шаклланди;
- уларнинг ишлаб чиқарган маҳсулоти ва кўрсатилган хизматига нархи эркин шакллантириладиган бўлди.

Мамлакатимизда ишбилармонлик муҳитини яратиш, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантиришга алоҳида эътибор берилди. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантириш бўйича кейинги йилларда қатор ишлар амалга оширилди. Ушбу соҳани ривожлантиришга қаратилган бир қанча қонунлар ва қонуности ҳужжатлар қабул қилинган. Уларнинг натижасида 2012-йилда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг ЯИМдаги улуши 54.6 %ни ташкил этди. Ушбу кўрсаткич 2007-йилда 45.7 % эди. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг миллий иқтисодиётнинг асосий тармоқлари бўйича, кейинги йиллардаги ривожланиши қуйидаги кўрсаткичларда келтирилди (1-жадвал). Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг ривожланиш динамикаси 1-жадвалда келтирилган.

Кичик бизнеснинг 2007-2012-йилларда иқтисодиётнинг асосий тармоқларидаги улуши тўғрисидаги маълумот

№	Кўрсаткичлар	2007й.	2008 й.	2009 й.	2010 й.	2011 й.	2012 й.
1.	Мамлакат ЯИМдаги улуши	45.7	48.2	50.1	52.5	54.0	54.6
2.	Саноатда	13.2	14.6	17.9	18.8	21.9	22.5
3.	Қишлоқ хўжалигида	97.5	97.8	97.9	97.8	97.9	97.9
4.	Хизмат кўрсатиш соҳасида	44.1	44.2	44.1	45.7	46.1	46.3

Ўзбекистондада кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш ўзига хос хусусиятларга эга. Жумладан, янги иш ўринларини очиш эвазига бандлик масаласини ҳал қилади, иш билан таъминлаш эвазига ходимларнинг фаровонлигини оширади, янги ўрта мулкдорлар қатламини шакллантириш эвазига ижтимоий барқарорликни таъминлаш имконини яратади, одамларда мулкдорлик ҳиссини ўйғотади, боқимандалик руҳиятидан воз кечилиб, ташаббускорлик руҳияти шаклланади. Шу туфайли кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни мамлакат миқёсида ва унинг ҳар бир ҳудудида ижтимоий-иқтисодий жиҳатдан ривожлантириш муҳим аҳамиятга эга.

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг ўзига хос хусусиятларига³ қуйидаги масалаларни киритиш мумкин бўлади:

Биринчидан, катта маблағ ва кўп вақт талаб қилмасдан фаолиятни юритиш имкониятининг мавжудлиги. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик номидан ҳам маълумки, унинг ҳажми кичик. Кичик бўлгач, бизнесни очиш ва бошлаш учун унчалик катта маблағни талаб қилмайди. Шунингдек, кўп вақтни ҳам сарф қилиш шарт эмас. Масалан, уйда нон ёпиш цехини очиш керак бўлса, битта нон ёпадиган технологияни олиб келиб ўрнатилиши билан ишни бошлайвериш мумкин. Ёки тадбиркор 10 бош қорамол сотиб олиб чорвачилик, яъни гўшт етиштиришни мақсад қилиб олса ҳам унчалик катта маблағ ва вақт керак бўлмайди. Шу жиҳатдан мазкур соҳанинг маблағ ва вақт талаб қилиши нуқтаи назаридан ўзига хос хусусиятлари, унинг арзонлиги, тез битиши каби қулайлиги билан характерланади.

Иккинчидан, асосан хусусий мулкка асосланган ҳолда ривожланиши. Ҳозирги шароитда мамлакатимизда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантиришда асосан хусусий мулк устуворликни ташкил қилади. Бизнесни очиш ва оборот маблағларини ушлаб туришда тижорат

³ Пардаев М.Қ. ва бош. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик: ривожланиш муаммолари ва ечимлари. Монография. - Т.: "Навруз" -2013.

банкларидан маблағларни кредит сифатида олиши мумкин. Аммо булар ҳам ўз маблағлари эвазига қопланади. Шу жиҳатдан ушбу соҳа ўзига хос хусусиятларга эга.

Учинчидан, оилавий тадбиркорлик ва оилавий корхона мақомида фаолият кўрсатиши. 2012 йилда "Оилавий тадбиркорлик тўғрисида" Ўзбекистон Республикасининг қонуни қабул қилинди. Мазкур тадбиркорлик моҳияти жиҳатидан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликка ўхшайди. Аммо бу ҳам ўзига хос хусусиятга эга. Чунки, улар асосан оилавий мулкка ва оилавий меҳната асосланади. Фойда ҳам оила аъзолари ўртасида тақсимланади, оиладаги барча ишсиз кишилар иш билан таъминланади. Оиланинг фаровонлиги ва яшаш сифати кескин ошиб боради. Шунинг учун ушбу тадбиркорликнинг ривожланиши мамлакат ижтимоий-иқтисодий ҳаётида катта аҳамиятга эга.

Тўртинчидан, мазкур соҳанинг асосан хизмат кўрсатишга қаратилганлиги. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик ижтимоий-иқтисодий моҳияти билан у хизмат кўрсатиш соҳасига мансуб. Чунки барча хизмат кўрсатувчи субъектлар мақоми нуқтаи назаридан кичик бизнесдан иборатдир. Ушбу субъектларда асосан чегараланган кишилар сони ишлайди. Ва шу мақомни эгаллаш учун рўйхатдан ўтиш, фаолият юритишдаги имтиёз ва бошқа енгшшиклардан манфаатдор бўлади. Булар ҳам мазкур соҳанинг муҳим ўзига хос хусусиятларидан биридир.

Бешинчидан, битта иш ўрнининг арзонлиги. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик билан шуғулланадиган субъектларда, бизнинг сўровларимиз натижаси кўрсатдики, хизмат кўрсатиш соҳасида битта иш ўрнининг қиймати бинодан ташқари 3247,3 минг сўмни ташкил қилади. Қайсики йирик бизнес субъектларида ушбу кўрсаткич 7-9 баробар юқориликка гувоҳ бўлди. Албатта йирик бизнес субъектларида самарадорлик мос равишда юқори, аммо уларни очиш катта маблағни ва кўп вақтни талаб қилади. Сўнгра бозор конъюктурасига унчалик мослаша олмайди.

Олтинчидан, талаб ва таклифнинг ўзгариши билан унинг фаолиятини ҳам тез ўзгартириш имкониятининг мавжудлига. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари маҳсулотлари ёки хизматларига талаб кўпайса мос равишда ўша хизмат турини кўпайтириш мумкин. Аксинча, бирорта маҳсулот ёки хизмат турига талаб камайса, тезлик билан йўналишини ўзгартириш имконияти бўлади, чунки улардаги жиҳозларнинг арзонлиги бундай тадбирларни амалга ошириш имконини беради. Масаланинг ушбу жиҳати мазкур соҳанинг мамлакат ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришида ўзига хос хусусиятларга эгалигидан яна бир далолатдир.

Етганчидан, бозор конъюктурасига мослашувчанлиги. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг энг зўр хусусиятларидан бири бозор конъюктурасига мослашувчанлиг ида намоёи бўлади. Юқорида таъкидлангандек, ҳозиргн замонда ҳаёт пшддат бютан ўзгариб бормокда. Бу ўзгариш мос равишда маҳсулотлар ва хизматларнинг ҳам тез ўзгаришини муттасил такомиллашиб боришини тақозо қилади. Бу ҳолатга мазкур соҳа субъектлари тез мослашиш имкониятига эга.

Бозор муносабатлари шароитида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик иктисодиётнинг асосий ҳал қилувчи бўғини сифатида майдонга чиқади. Чунки ҳар қандай мамлакатнинг иктисодиёти айнан ушбу соҳани ривожлантирилганлик даражаси билан белгиланади. Юқорида таъкидланганидек, ушбу соҳанинг жуда кўп қулайлик томонлари мавжудки, улар мамлакат ижтимоий-иқтисодий ҳаётида муҳим ўринга эга.

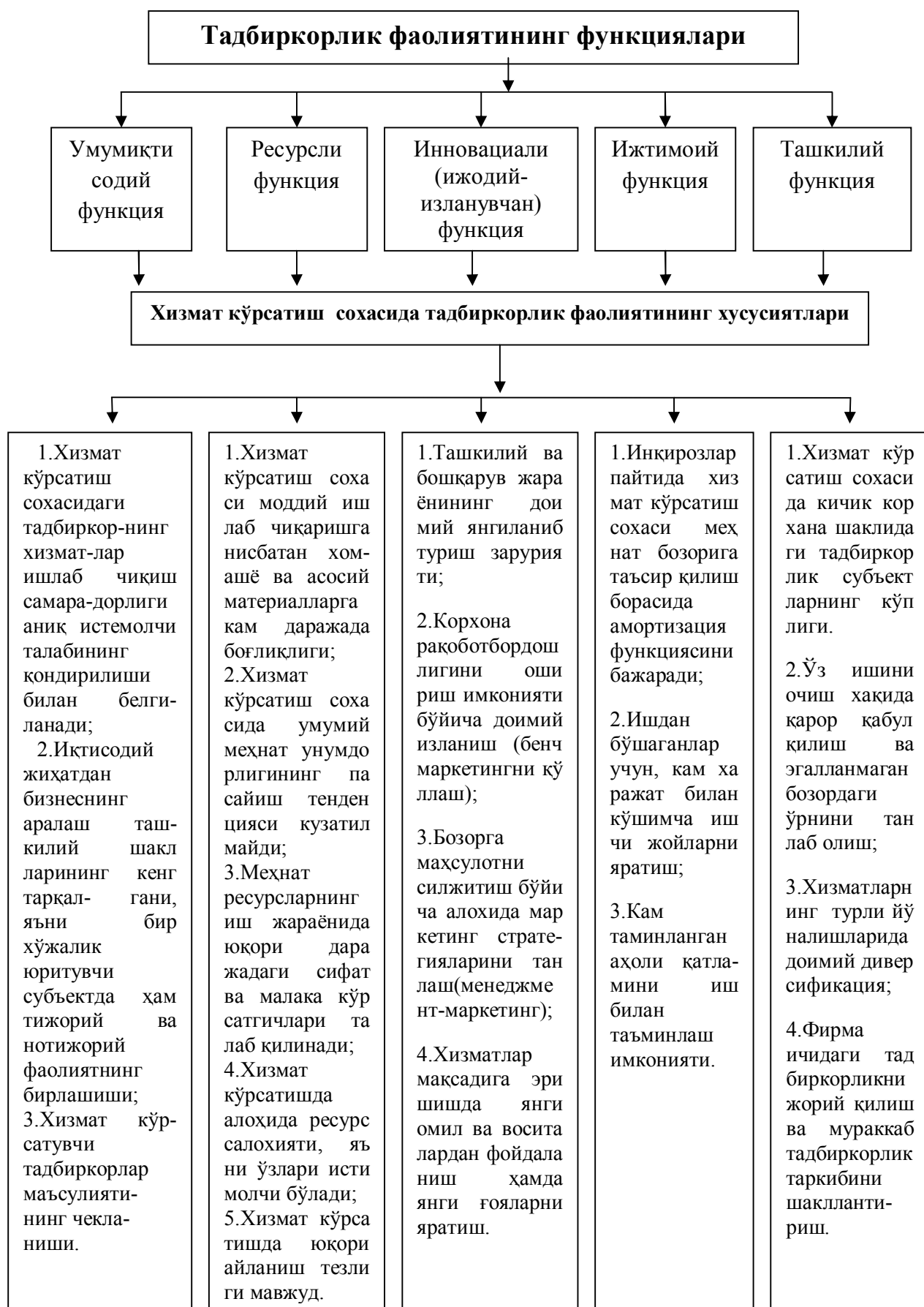
1.3. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятининг асосий функциялари

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳаси объектив и субъектив омиллар таъсири туфайли тадбиркорлик фаолияти ва бевосита кичик бизнес учун ўта жозибодор ҳисобланади. Бу ҳол ўз навбатида янги иқтисодий агент, яъни сервис тадбиркорлигининг пайдо бўлганидан далолат беради. Кейинги йилларда Ўзбекистонда иқтисодиётни либераллаштириш, ишбилармонлик муҳитини яхшилаш, рақобатни ривожлантириш, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни жадал ривожлантиришни рағбатлантириш борасида кенг кўламдаги чора-тадбирлар қабул қилинди. Натижада 2000 йил билан таққослаганда, кичик бизнеснинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 31 фоиздан 54 фоизгача кўпайди, ушбу соҳада меҳнат билан банд бўлганлар сони шу давр ичида 2 баробардан кўпроқ ошди ва иқтисодиёт тармоқларида меҳнат билан банд бўлганларнинг 75,1 фоизидан кўпроғи унинг улушига тўғри келади. Ҳозирги вақтда ялпи ички маҳсулотнинг 82,5 фоизи, саноат маҳсулотининг 91 фоизи ва қишлоқ хўжалигининг деярли барча маҳсулоти нодавлат секторида ишлаб чиқарилмоқда.

Расмда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятининг хусусиятлари ва унинг асосий функциялари ифодаланган. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасида умумиқтисодий функциянинг тадбиқи ушбу соҳада фаолият кўрсатиб келадиган субъектларнинг хусусиятлари билан боғлиқ бўлади. Жумладан айрим хизмат турларига тадбиркорлик фаолияти билан шуғулланиш учун махсус қонунлар ўрнатилиши мумкин, масалан алоҳида фаолият турларини лицензиялаштириш қонунида лицензиялаштириш керак бўлган фаолият турларига туристик хизматлар, аудиторлик хизматлари, тиббиётга таъллуқли фаолият ва турли ремонт кўрсатиш хизматлари киради. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасининг тадбиркорлик муҳитида шунингдек тадбиркорлик фаолияти субъектлари ҳам қатнашади, уларнинг асосий вазифаси нотижорат ва

нохўжалик фаолият бўлиб, ижтимоий-хайрия, маданий, таълим ва бошқа ижтимоий-фойдали талабларни қондиришга йўналтирилган бўлади.

Хозирги пайтда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасида тадбиркорликнинг аралаш ташкилий шакллари кенг тарқалган бўлиб, жумладан хўжалик юритувчи нотижорий ташкилотларда давлат ёрдамида тижорат ва нотижорат фаолиятнинг уйғунлиги амалга оширилмоқда. Айнан Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасида ижтимоий хизматлар сектори катта улушни ташкил қилади ҳамда иқтисодиётнинг нотижорий секторини шакллантиради, унинг доирасида соғлиқни сақлаш, олий ва ўрта таълим ташкилотларида тижорий фаолият амалга оширилмоқда. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасида маъмурий-ҳуқуқий муносабатларни амалга оширувчи субъектлар тадбиркорликнинг алоҳида гуруҳини ташкил қилади.



Расм 2. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳаси фаолиятининг функциялари

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасида умумиқтисодий функциянинг жорий қилиниши ушбу соҳада истимолчининг алоҳида роли билан белгиланади. **Сервис тадбиркорлигининг барча хизматлар ишлаб чиқиши айнан истимолчига қаратилган бўлади, чунки сервис корхоналари фаолиятининг самарадорлиги тегишли жойда, аниқ истимолчи талабининг кодирилиши, тегишли вақтда керакли хизмат ҳажмида ва керакли сифат даражасида каби мезонлар билан аниқланади.**

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолияти маълум истимолчилик бозорига йўналтирилган бўлиб, ўзига хос хизматнинг иқтисодий табиати билан фарқланади, бу аввалом бор хизматни истимол қилишда индивидуаллик ва бевосита истимолчининг ўзи хизматларни ишлаб чиқишда иштирок этиши билан белгиланади.

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг ресурсли функцияси қуйидаги ўзига хос бўлган хислатлар билан фарқланади:

Биринчидан моддий ишлаб чиқаришга нисбатан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳаси хом-ашё ва асосий материаллар ишлатиш борасида кам даражада боғланган бўлади. Фақат унинг айрим тармоқлари ишлаши учун катта ишлаб чиқариш фондлари зарур бўлади, бу алоқа хизматлари, турар жой-коммунал хўжалиги, рекреацион табиатдан фойдаланишга мўлжалланган туризм ва санатория дам олиш масканлари шулар жумласига киради.

Иккинчидан кўпгина хизмат турлари ҳар хил даражада илмий техник тарақиёт натижаларини қабул қилади ва меҳнат унумдорлиги ҳам шунга яраша бўлади. Масалан сартарош хизмати, официант, массаж қилувчи, гид-таржимон хизматлари шулар жумласига киради.

Учунчидан хизматлар тавсифининг хусусийлиги унинг бевосита истимолчи ва ишлаб чиқарувчи орасидаги алоқаси билан белгиланади. Бу ўз навбатида хизмат таклиф қилувчи ходимнинг юқори даражадаги малакасини, билимини, мутахассислигини ва ижодий меҳнатини талаб қилади.

Туртинчидан истимолчиларнинг ўзлари хизматлар соҳасида алоҳида ресурс салоҳиятига эга бўлади. Истимолчи кўп ҳолатда бевосита ва тўғридан тўғри хизматлар ишлаб чиқариш жараёнининг иштирокчисига айланади. Масалан тиббий хизматларни қабул қилишда у тегишли маълумотларни тақдим этади, муаммонинг келиб чиқиш сабаблари ва уни даволаш бўйича медицина ходими билан биргаликда ечимини қидиради. Оқибатда ушбу белгиланган давони, яъни хизмат натижасини истимолчи жорий қилади ва шифо топади.

Бешинчидан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасидаги ресурсли функциянинг фарқи тадбиркорлик капиталининг тез айланиш хусусияти билан белгиланади. Оддатда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликда капиталнинг тез айланиши хизматлар ишлаб чиқариш циклининг қисқа муддатлиги, хизматларга бўлган талабнинг динамик тавсифга эгаллиги ва хизматлар бозорининг моддий ишлаб чиқаришга нисбатан эгилувчанлиги сабабли содир бўлади. Бу ҳолат кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳасидаги тадбиркорликнинг асосий афзалликларидан бири ҳисобланади.

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг инновациали (ижодий-изланувчан) функцияси тадбиркорликни янги бошқарув ва ташкилий мазмунининг зарурлиги билан фарқланади. Табиатан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик корхоналари юқори таввакалчилик категориясига киритилади. Шу туфайли кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятида таввакалчиликни пасайтириш ташкилий- иқтисодий тадбирлардан бири сифатида хизматлар маркетинги ҳисобланади. Хизмат кўрсатишда бенчмаркетинг алоҳида аҳамиятга эга, чунки хизмат курсатишда айнан сотиб олувчининг роли катта бўлиб, у бозор ва рақобатчилар ҳақидаги барча маълумотлар манбаси ҳисобланади. Хизмат бозорида шу йўл билан олинган маълумотлар туфайли корхона фаолиятида қўшимча равишда рақобатбардошликни ошириш имконияти пайдо бўлади. Ушбу жараён “бенчмаркетинг” деган ном билан юритилади. Кичик бизнес ва хусусий

тадбиркорлик инновацион функциясининг яна бир хусусияти ягона кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик технологиясидан мажмуали “пакет” шаклида хизмат кўрсатишга ўтиш билан белгиланади. Хизматларни пакетлаш саноат ишлаб чиқаришга нисбатан турли хизматлар тадбиркорлик фаолиятида қаттиқ рақобат муҳити билан боғлиқ бўлади. Бундан ташқари сервис хизмат кўрсатувчилар товарларини сотувчилар билан бевосита хизматларни сотувчилар ўртасида ҳосил бўладиган рақобат муҳим аҳамиятга эга бўлади. Бу ўз навбатида тадбиркордан ижодий-изланувчан функцияни амалга оширишда чаққон бўлишни талаб қилади.

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг ижтимоий функцияси ишчи жойларни ташкил қилишда анъанавий моддий ишлаб чиқариш тармоқларга нисбатан суръатлари анча юқори бўлади. Бандликнинг эгилувчан режими, ходимларнинг юқори даражадаги мослашувчанлиги, чуқур диверсификация хизматлар соҳасининг иқтисодий танглик шароитида бардошлигини оширади ва бандликни сақлаб қолади. Кўпгина кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик корхоналари аҳолининг ижтимоий кам тامينланган қатламини иш билан тامينлашга ёрдам беради.

Қисман бандлик кенг тарқалган савдода, умумий овқатланиш ва соғлиқни сақлаш хизматларида тадбиркорлик фаолиятидан фойдаланиш борасида бошқа тармоқлар иш берувчилари қабул қилмаган ҳолда, қўшимча равишда ишчи кучларни жалб қилиш имконияти ҳосил бўлади. Бу тоифадаги фуқоралар қаторига нафақахурларни, инвалидларни, балоғат ёшига етмаганлар ва кўп болали айёлларни киритиш мумкин.

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг ижтимоий функцияси одамларнинг тадбиркор ва мустақил равишда ўз ишини ташкил қила оладиган янги қатламининг шаклланиши билан белгиланади. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг ташкилий функцияси кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни тез суратларда ривожлантириш имкониятини беради.

2.1.Меҳмонхона хизматларида ташкилий ва бошқарув фаолиятини амалга ошириш шартлари

Меҳмонхона - туризм индустриясининг энг муҳим бўғинларидан бири ҳисобланади. Меҳмонхона хўжалиги меҳмондўстлик тизимининг моҳияти бўлиб, у инсоният тарихидаги ҳар қандай ижтимоий формацияга хос бўлган, меҳмонни ҳурмат қилиш, уни қабул қилиб олиш ва хизмат кўрсатиш каби қадимги анъаналаридан келиб чиқади.

Меҳмондўстликнинг (меҳмон қабул қилиш) индустрияси - бу минтақа ёки туристик марказ хўжалигининг энг кучли тизмидир ва туризм иқтисодиётининг муҳим таркибий қисмидир. Меҳмон қабул қилиш индустриясини коллектив ва индивидуал жойлаштиришнинг турли хилдаги отеллар, меҳмонхоналар, мотеллар, ёшларнинг хостел ва ётоқхоналари, апартаментлар, туристик қишлоқлар, шунингдек, туристларни жойлаштиришда иштирок этвчи хусусий сектор вакиллари ташкил этади.

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

Меҳмонлар уларнинг ҳужжатларига кўра қабул қилинади. Маъмур меҳмон билан яшаш жойини (номер тоифаси, унинг жойлашган ўрни ва ш.к.ни), кўрсатиладиган хизматларни, яшаш муддатини келишиб олади.

Яшаш учун ҳақ олинади. Расмийлаштириш якунланганидан кейин меҳмонга номер картаси ва калити берилади.

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

Меҳмоннинг жўнаб кетишини расмийлаштириш чоғида кўрсатилган хизматлар учун у билан тўлиқ ҳисоб-китоб қилинади (фойдаланилмаган аванс қайтариб берилади), мижоз номер ва калитни топширади. Мижоз билан ҳисоб-китоб нақд пул билан ҳам, пул ўтказиш йўли билан ҳам амалга оширилиши мумкин. Ягона ҳисоб-китоб соати (12,00) тизимини жорий этиш меҳмонхона маъмуриятига мижозлар билан техник ҳисоб-китоб қилиш жараёнини соддалаштириш имконини беради. Мижозга кредит карталаридан фойдаланиш имконини бериш йўли билан меҳмонхона унинг эркинлик даражасини оширади.

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

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

Айрим меҳмонхоналарда иш юзасидан ташриф буюрган мижозлар учун бизнес марказлари ташкил этилади. Марказ мижоз ишлаши ва касбий таълим олиши учун зарур шарт-шароитлар яратади. Бизнес марказида ҳужжатларни таржима қилиш, қайта чоп этиш ишлари бажарилади, Интернет ва компютер хизматлари кўрсатилади. Марказ телекс ва факсимил алоқа воситалари, видеомагнитофон ва проекцион аппаратлар билан жиҳозланади.

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

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

Жойлаштириш хизмати номер фондининг эксплуатацион ҳолати ҳисобини юритади. Ҳар бир номерни тайёрлаш ва унга мижозларни жойлаштиришнинг кундалик тафсилотларига қуйидагилар киради: номер мижозни жойлаштиришга тайёрланган пайт; мижозлар келган ва кетган

пайтлар; мижозларнинг фамилияси, исми, отасининг исми; номер бўш қолган соатлар; яшаш нархи ва суммаси; қўшимча хизматлар нархи ва уларга ҳақ тўлаш; бронга қўйиш вақти, номер таъмирлашда, санитария ишлови беришда бўлган вақт. **Халқаро статистика бўйича меҳмонхоналардаги туристларнинг ташкилий вақти қуйидагича тақсимланади:**

1. Меҳмонларнинг 95% и душ ва 5 % и ванна қабул қилади.
2. Меҳмонларнинг 40% и эрталаб уйғотишни сўрайди.
3. Меҳмонларнинг 95% ҳар куни камида 1 соат телевизор кўришади.
4. Меҳмонлар орасида бизнес туристлар 40% ни, жуфт бўлиб саёҳат қилувчилар 43% ни, ёлғиз эркаклар 32%ни, ёлғиз аёллар 22% ни ташкил қилади.

Меҳмонхона хизматларини бошқариш фаолиятида меҳмонхоналарда бугунги кунда ҳар хил мижозлар бўлишини ҳисобга олиш зарур:

турли анжуманлар, конгресслар, симпозиумлар, ярмаркаларнинг иштирокчилари;

мусобақалар, танловларнинг иштирокчилари;

хизмат бўйича, даволаниш, дам олиш учун ташриф буюрган алоҳида фуқаролар;

давлат доирасида маълум маршрут бўйича кетаётган, чет элдан келган туристлар ва ҳ.к. жойлаштирилади.

Мижозлар эҳтиёжидан келиб чиқиб, меҳмонхоналар ҳар хил функционал вазифаларни бажаради ва уларга ҳар хил талаблар қўйилади. Меҳмонхона хизматларини бошқариш фаолиятида меҳмонхоналарда мижозлар билан ишлаш улар бўйсунувчи идоралар раҳбарияти томонидан тасдиқланган меҳмонхона хизматлари кўрсатиш қоидаларига асосан амалга оширилади. Аммо мазкур меҳмонхоналарда амал қилувчи қоидаларнинг бирорта ҳам банди Ўзбекистон Республикасининг меҳмонхона бизнесини ташкил этиш бўйича қонун ҳужжатларига зид бўлмаслиги керак. Функционал вазифасига қараб меҳмонхоналар:

ишбилармонлар учун – умумий типда, идоравий, йиғилишлар, кенгашлар ва ҳ.к. учун;

дам олиш учун меҳмонхоналар – туристик, курорт меҳмонхоналари, автотуристлар учун, мотеллар, кемпинглар;

меҳмонхоналарнинг махсус турлари – транзит йўловчилар учун, спортчилар учун ва бошқалар учун қурилади.

Мамлакатимизда асосан маълум иш юзасидан нисбатан қисқа муддатга келувчи одамларга шунингдек, ҳар хил мақсадда саёҳат қилаётган фуқароларга мўлжалланган умумий типдаги меҳмонхоналар айниқса кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар шаҳарнинг марказий қисмида, жамоат, маъмурий, савдо марказлари яқинида жойлашади ва шаҳарнинг турли туманлари билан яхши транспорт алоқасини назарда тутди. Мазкур меҳмонхоналар одатда махсус кўкаламзорлаштирилмаган нисбатан кичкина ер майдонларига эга бўлади.

Умумий типдаги меҳмонхоналарнинг номерлар фонди асосан бир, икки ўринли ва кўпинча уч ўринли номерлардан ташкил топади. Бу номерларда, қоида тариқасида, ишлаш учун жой мавжуд бўлади. Меҳмонхоналарда алоқа бўлими, айрим ҳолларда – банк бўлими ишлаб туради, музокара ва йиғилишлар ўтказиш учун алоҳида жойлар назарда тутилади.

Идоравий меҳмонхоналар умумий типдаги меҳмонхоналарнинг бир тури ҳисобланади. Бундай меҳмонхоналар асосан маълум идора, муассаса ёки корхонага иш юзасидан ташриф буюрган одамлар яшаши учун мўлжалланади. Идоравий меҳмонхоналар тегишли идора яқинида ёки жамоат транспорти яхши қатнайдиغان жойда қурилади. Бундай меҳмонхоналарда умумий хоналар тўплами кўпинча анча чекланган, ўзи хизмат кўрсатувчи корхона турига ва ундаги умумий аҳамиятга молик хоналар таркибига боғлиқ бўлади.

Чет элда анжуманлар учун мўлжалланган махсус меҳмонхоналар қуриш кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар одатда «конгресс-отел» ёки «конференц-отел» деб номланади. Чет элда шунингдек ишбилармонлар учун

ҳам махсус меҳмонхоналар – «бизнес-отеллар» курилади. Одатда бу меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси жуда юқори бўлади. Уларда конгресслар ўтказиш учун заллар, мажлислар, конференциялар, симпозиумлар учун алоҳида жойлар, ҳар хил турдаги ресторанлар, алоқа ва банк бўлимлари, телетайп, телекс, бассейнлар, сауналар, кегелбанлар фаолият кўрсатади.

Ишбилармон одамлар учун мўлжалланган меҳмонхоналарда кичик мажлислар, савдо операциялари ўтказиш, маҳсулотларнинг намуналари кўргазмаларини ташкил этиш, фирмаларнинг ваколатхоналарини жойлаштириш учун мўлжалланган жойлар, айрим ҳолларда трансформация қилинадиган – уларда келган одамларни қабул қилиш, кичик музокаралар ўтказиш имконини берадиган номерлар ҳам назарда тутилади.

Туристик меҳмонхоналар фаол дам олаётган туристлар учун мўлжалланади. Мамлакатимизда бундай меҳмонхоналар асосан уюштирилган гуруҳли туризм – экскурсия ва спорт туризми учун мўлжалланган. Туристик меҳмонхоналар шаҳарда, шаҳар ташқарисида, туристик объектлар яқинида, яхши табиий омилларга эга жойларда, кўпинча яшил массивлар яқинида курилади.

Меҳмонхоналар халқаро уюшмаси бошқариш жараёнида меҳмонхоналар тармоқларини уч тоифага ажратади:

корпоратив меҳмонхоналар – кўп сонли корхоналарга эга меҳмонхона корпорациялари;

бронлаш умумий тизимидан, маркетинг, реклама концепциясидан ва алоҳида корхонага қимматлик қилувчи бошқа хизматлардан фойдаланиш учун бирлаштирилган мустақил корхоналар тармоқлари;

бошқарув хизматлари кўрсатувчи тармоқлар.

Меҳмонхоналар тармоғига кирувчи ҳар бир меҳмонхона тури ўз тамғасига эга. Ўз фирма номини қатъий сақлайдиган компанияларнинг устунлиги шундаки, бир меҳмонхоналар тармоғи хизматидан фойдаланувчи истеъмолчилар мазкур тармоққа кирувчи корхона қаерда жойлашганидан

катъи назар, унда кўрсатиладиган хизматларнинг сифати ҳақида аниқ тасаввурга эга бўлади. Бу меҳмонхоналар тармоқларига янги меҳмонхона очилишидан анча олдин уни реклама қилиш ва бронлаштиришни амалга ошириш имконини беради.

Меҳмонхона хизматларининг сифатини бошқариш масалаларини ҳал қилишда меҳмонхона корхоналарини шинамлик даражасига қараб таснифлаш катта рол ўйнайди. Шинамлик даражаси - мажмуали мезон. У қуйидагилардан таркиб топади:

номерлар фондининг ҳолати: номерлар майдони (м²), бир ўринли (бир хонали), кўп хонали номерлар, апартамент номерларнинг улуши, коммунал қулайликларнинг мавжудлиги ва ҳ.к.;

мебел, инвентар, санитария-гигиена ашёлари ва ш.к.нинг ҳолати;

овқатланиш корхоналари: ресторанлар, қаҳвахоналар, барлар ва ҳ.к.нинг мавжудлиги ва ҳолати;

бинонинг, унга келадиган йўлларнинг ҳолати, меҳмонхонага ёндош ҳудуднинг ободонлаштирилганлиги;

ахборот билан таъминлаш ва техник жиҳозлаш, шу жумладан телефон, йўлдош алоқаси, телевизорлар, музлатгичлар, мини-барлар, мини-сейфлар ва ҳ.к.нинг мавжудлиги;

айрим қўшимча бепул ва пуллик хизматлар кўрсатиш имкониятининг мавжудлиги.

Санаб ўтилган мезонлар ҳозирги кунда дунёда мавжуд бўлган барча меҳмонхоналарни таснифлаш тизимларида қўлланилади. Бундан ташқари, ходимларга ва уларнинг тайёргарлиги: маълумоти, малакаси, ёши, соғлиғи, чет тилларни билиши, ташқи кўринишига ҳам бир қанча талаблар қўйилади.

Ҳозирда жаҳонда маълум 30 дан ортиқ таснифлаш тизимлари замирида шинамлик даражаси ётади. Улар орасида қуйидаги таснифлаш тизимлари айниқса кенг тарқалган:

Европа таснифлаш тизими ёки «юлдузлар» тизими. Франция миллий таснифлаш тизими асосида тузилган. Унинг замирида меҳмонхоналарни 1

дан 5 юлдузгача бўлган тоифаларга ажратиш ётади. Бундай тизим Франция, Австралия, Венгрия, Миср, Россияда ва бошқа бир қанча мамлакатларда қўлланади;

харфлар тизими (А, В, С, Д). Грецияда қўлланади;

«тожлар» тизими. Буюк Британияда амал қилади;

ҳинд тизими.

Кичик меҳмонхоналар хизматини бошқариш фаолиятининг тузилмаси

Стандарт мотелларда бошқаришнинг энг оддий схемаси тахминан қуйидаги кўринишга эга бўлади: 100 номерли мотелда директорга қабул қилиш ва молия хизматининг тўрт клерки, хўжалик хизматининг бошлиғи бевосита бўйсунди, хўжалик хизмати бошлиғининг кўл остида саккиз ходима, тўққиз паж (bellman) (улар мижозларнинг автомобилларини парковка қилиш билан ҳам шуғулланади) ва бир таъмирловчи (электр ва сантехника ишларини бажарувчи) ишлайди.

Юқори даражали йирик меҳмонхоналарда эса, аксинча, бошқарув поғоналари сони кўпаяди: масалан, бош директор уч ўринбосарга (номер фонди, овқатланиш ва маъмурий хизматлар бўйича) эга бўлади.

Номер фонди директориға қабул қилиш хизмати, хўжалик хизмати (ходималар ва фаррошлар, кирхона, кимёвий тозалаш шохобчаси ва ш.к.) бўйсунди.

Умумий овқатланиш директориға ошхона, ресторанлар, барлар, банкет хизмати, номерларда хизмат кўрсатиш бўлими бўйсунди.

Маъмурий ишлар бўйича директорга контроллер, маркетинг ва сотувлар бўлими менежери, бош мухандис, хавфсизлик хизмати ва ходимлар бўлими бўйсунди.

Меҳмонхона мулкдори давлат, муниципалитет, жисмоний шахс, акциядорлик жамияти бўлиши мумкин. Акциядорлар директорлар кенгашини сайлайди (акциядор сайлайдиган кенгаш аъзолари сони унга тегишли

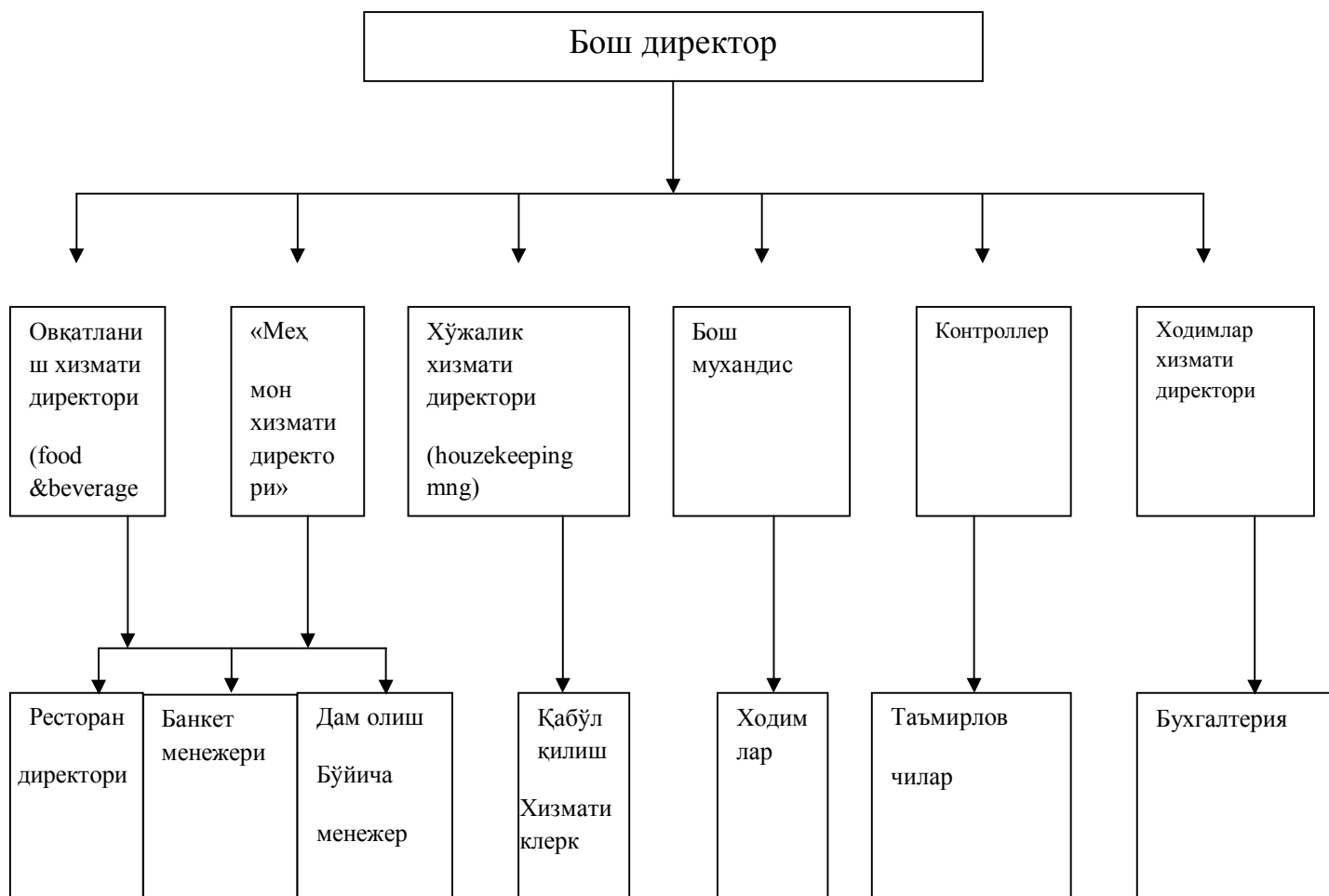
акциялар микдорига мўтаносиб бўлади). Директорлар кенгаши бош директорнинг ишини назорат қилади, молиявий режа (budget)ни тасдиқлайди, бош директорнинг режа ижроси тўғрисидаги ҳисоботини тинглайди. Директорлар кенгаши мажлиси одатда йилнинг ҳар чорагида бир марта чақирилади.

Махсус адабиётларда меҳмонхона бўлимлари танланган мезонга кўра муайян гуруҳларга бирлаштирилади. Масалан, меҳмонхонанинг асосий (даромадни шакллантирувчи) бўлимлари (Revenue centers) ва ёрдамчи бўлимлари (Support centers) фаркланади. Асосий бўлимларга номер фонди, ресторанлар, барлар, ёрдамчи бўлимларга эса - техник бўлим, кадрлар бўлими, бухгалтерия киради. Меҳмонхона хизматларини front of the house ва back of the house га таснифлаш методи кенг тарқалган бўлиб, мазкур метод замирида меҳмонхона муайян бўлими ходимларининг миқдорлар билан алоқа қилиш даражаси ётади.

Front of the house га қабул қилиш хизмати, ресторан; back of the house га ошхона ва бухгалтерия эса киради. Сўнгги зикр этилган гуруҳ хизматчилари миқдорлар билан бевосита алоқа қилмайди. Мазкур гуруҳларнинг ходимлари ҳар хил дастурлар бўйича ўқитилади, улар хизмат кўрсатадиган хоналар аниқ ажратилади. Ҳатто уларнинг форма кийими ҳам фарқ қилади.

Кичик меҳмонхоналар, табиийки, анча содда бошқарув тузилмасига эга бўлади. Аммо асосий бўлимлар ўзига хос функциялари билан сақланиб қолади.

2-расмда машҳур Holliday Inn меҳмонхоналар тармоғига кирувчи кичик (130 номерли) меҳмонхонани бошқариш тузилмаси ифодаланган.



2-расм **Кичик меҳмонхоналарнинг бошқариш тузилмаси**

Бош маъмур офиси

Хизмат кўрсатиш бўлими директори хизмат кўрсатиш бўлимига самарали рахбарлик қилиш ва унинг иши учун бошқарувчи олдида жавоб беради. Директорнинг ваколатларига қуйидагилар киради:

- бўлимнинг молиявий операциялари учун жавобгарлик;
- қўл остидаги ходимларни таъминлаш;
- меҳмонхона мижозларининг эҳтиёжларини қондириш;
- хизматчилар ва меҳмонлар ўртасидаги муносабатлар;

- хавфсизлик;
- совғалар дўкони.

Хизмат кўрсатиш бўлими таркибига қуйидаги бўлинмалар киради:

- бош маъмур офиси;
- бош маъмур столи;
- резервлаштириш столи;
- маъмурий-хўжалик бўлинмаси;
- консьержлар;
- хизмат кўрсатувчи ходимлар;
- алоқа.

Бош маъмурнинг вазифаси - меҳмонларнинг эҳтиёжларини яхшироқ қондириш мақсадида хизматни муттасил такомиллаштириш йўли билан меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашдан иборат. Масалан, айрим бош маъмурлар ўзларининг хизмат кўрсатиш бўйича ёрдамчилари зиммасига меҳмонларни меҳмонхона эшиги олдида кутиб олиш, уларни регистратурага кузатиб қўйиш, сўнгра уларга ажратилган номергача шахсан кузатиб қўйиш, бундан олдин у ерга багаж етказилишини таъминлаш вазифаларини юклайди.

2.2.Меҳмонхона хизматларида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантиришда ички имкониятларни аниқлаш ва улардан фойдаланиш йўллари

Хўжалик юритувчи субъектларда рентабеллик кўрсаткичлари уларнинг ривожланишини белгиловчи муҳим молиявий-иқтисодий кўрсаткичлар сирасига киради. Чунки, рақобат шароитида ҳар бир хўжалик юритувчи субъект, шу жумладан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик хўжаликлари ҳам ўзининг иқтисодий ва молиявий мустақамлигини таъминлаб бориши лозим. Бунда айнан рентабеллик кўрсаткичларини муттасил ошириб ёки барқарор даражада ушлаб туриш лозим бўлади. Бунда уни кўпайтиришнинг кўпгина йўлларида фойдаланишни тақозо қилади. Улардан бири, ички имкониятларни аниқлаш ва ишга солиш йўллари ишлаб чиқиш муҳим аҳамият касб этади.

Мазкур масаланинг долзарблиги яна шу билан характерлики, ҳозирга пайтда аксарият хўжалик юритувчи субъектлар, шу жумладан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликлар ҳам хусусий мулк асосида шаклланмоқда ва фаолият кўрсатмоқда. Бундай мулк шакли кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликларнинг зарарсиз ишлаши ва самарадорлигининг муттасил ошиб боришидан манфаатдор. Чунки ҳар бир хўжалик юритувчи субъектнинг банкротликка учраб ўз фаолиятини тўхтатиши нафакат мулкдор учун, балки шу ерда меҳнат қилаётган ходимлар, давлат ва жамият учун ҳам катта йўқотиш бўлиб ҳисобланади. Зеро, ходимлар ишсизлик армияси сафига кўшилади, иш фаолиятида олиб турган иш ҳақи ва бошқа даромадлари тўхтади, оиланинг фаровонлигига путр етказилади, давлат бюджетига ушбу субъектдан келиб турган солиқ ва бошқа мажбурий тўловлар шаклидаги тушум тўхтади, жамиятда ишсизликнинг ортиши билан битта ишни бажариб турган корхонанинг тўхташи шу ишнинг ҳам таҳчиллигига ва

бозорнинг шу маҳсулотга (хизматга) бўлган талабнинг қондирилмасдан қолишига олиб келади.

Шу туфайли ҳозирги пайтда ҳар бир хўжалик юритувчи субъектлар, шу жумладан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг самарали ишлашини таъминлашга қаратилган назарий ва амалий тадбирларни ишлаб чиқиш ва ундан амалиётда кенг фойдаланиш лозимлигини тақозо қилади. Ушбу объектив заруратдан келиб чиқиб, Самарқанд шаҳрида жойлашган кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликларнинг бир қисмида рентабеллик кўрсаткичларининг ҳолати ва уларни ошириш йўллари қараб чиқишни мақсадга мувофиқ, деб топдик. Чунки ушбу кўрсаткич замирида ҳамма фаолият ўз ифодасини топади. Жумладан, булар сотиш ҳажмининг кўпайишини, субъектда тежамкорлик режимининг амал қилишини, харажатларнинг ҳам меъёр даражасидан ошиб кетмаслигини, барча мулклардан самарали фойдаланиш лозимлиги кабиларни камраб олади.

Бунда асосий эътиборни рентабеллик даражасига қаратиш лозим. Бунда статистик ва иқтисодий таҳлил усуллари қўллаш билан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларида рентабеллик кўрсаткичларида содир бўлган тенденцияларни ва қонуниятларни аниқлаш лозим бўлади. Бунинг учун Самарқанд шаҳрида жойлашган 10 та меҳмонхона кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари бўйича рентабеллик кўрсаткичларикинг 2012 йилда эришилган натижаларини қиёсий тахлили амалга оширилди. Бунинг учун қуйидаги жадвалдан фойдаланиш мақсадга мувофиқлигини таъкидламоқчимиз (2.8-жадвал).

Самарқанд шаҳрида жойлашган меҳмонхоналарда рентабеллик кўрсаткичларининг 2012 йил натижалари бўйича қиёсий таҳлили

2.-жадвал

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари номи	Соф тушум, млн. сўм	Йиллик соф фойда, млн сўм	Рентабеллик даражаси, %

1". Шохрух	445,3	29,2	6,56
2. Замондош	752,5	87,1	11,58
3. Меҳмон	324,6	23,5	7,24
4. Регистон	457,2	41,0	8,96
5. Шердор	689,7	59,0	8,56
6. Улуғбек	854,4	96,1	11,25
7. Турон	975,2	102,1	10,47
8. Ешлик	235,4	17,4	7,41
9. Кутамиз	225,1	15,5	6,88
10. Чарағон	558,4	49,0	8,78
Жами	5517,8	519,9	9,42

Ушбу жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, таҳлил учун турли ҳажмдаги кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликлар олинган. Энг катта тушумни таъминлайдиган "Турон" номли меҳмонхона субъектларида тушум 975,2 млн. сўмни ташкил қилган бир пайтда, энг кичик оборот билан фаолият кўрсатадиган "Кутамиз" меҳмонхона субъектларида йиллик тушум 225,1 млн сўмни ташкил қилади. Булар ўртасидаги фарқ 4,3 мартага ($975,2:225,1$) тенг. Ушбу маълумотлар мазкур тизимда рентабелликни оширишда ички имкониятларни ахтариб топиш учун асос бўлади.

Туристик меҳмонхоналар шаҳарда, шаҳар ташқарисида, туристик объектлар яқинида, яхши табиий омилларга эга жойларда, кўпинча яшил массивлар яқинида қурилади. Туристик меҳмонхоналар, шунингдек курорт меҳмонхоналари ер майдонларининг ҳажми умумий типдаги меҳмонхоналарнинг ер майдонларидан анча катта бўлади (1 мингтагача ўринли меҳмонхоналарда бир ўринга 75 м^2 ва 1-2 минг ўринли меҳмонхоналарда бир ўринга 65 м^2). Курорт меҳмонхоналари ва туристик меҳмонхоналарнинг, курортларда ва дам олиш зоналарида жойлашган мотеллар ва кемингларнинг кўкаламзорлаштирилган ер майдонлари жами ер майдонининг камида 5% ни ташкил этиши керак.

Меҳмонхоналарнинг ер майдонларида спорт майдончалари (бир ўринга 8-10м² ҳисобидан), болаларнинг ўйин майдончалари ва соябонлар жойлашади. Шовқиндан сақланиш учун туристик меҳмонхоналар ва курорт меҳмонхоналарининг корпуслари транспорт катнайдиган кўчалар ва йўллардан камида 50 м узоқда қурилади. Бу кўчалар ва йўллар ёқасида дарахт кўчатлари экиш назарда тутилади.

Кўпчилик оилавий дам олишни ёқтирганлиги учун туристик меҳмонхоналарда асосан икки хринли номерлар назарда тутилади. Номерда одатда кундузги дам олиш зонаси ажратилади. Бу зона лоджия ёки балконни ҳам ўз ичига олади. Ёшлар туризми учун мўлжалланган меҳмонхоналарда тежамкорликни ошириш ва яшаш учун тўланадиган ҳақни камайтириш мақсадида баъзан бешта ва ундан ортиқ одамга мўлжалланган умумий ётоқхона кўринишидаги номерлар назарда тутилади. Туристтик меҳмонхоналардаги умумий аҳамиятга молик бинолар ва хоналар асосан дам олиш учун мўлжалланган бўлади (кўп функцияли заллар, холлар, каминли заллар ва ҳ.к.). Умумий овқатланиш корхоналари орасида баъзан «кўнгилочар овқатланиш» корхоналари (рақс барлари, варьете ва ҳ.к.), тез ва арзон хизмат кўрсатиш корхоналари (экспресс-кафе, ошхона ва ш.к.), баъзан ўзига ўзи хизмат кўрсатиш корхоналари ҳам бўлади.

Туристтик меҳмонхоналарнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, уларда туристик хизматлар кўрсатиш жойлари, шунингдек туристик-услугий ва инструкторлар хоналари (инструкторлар туристик гуруҳлар билан методик иш олиб бориши учун) мавжуд бўлади. Бундай хоналар мажмуи туристик маршрут турига ва мазкур маршрут бўйлаб туристларнинг ҳаракатланиш усулига боғлиқ.

Туристтик-спорт меҳмонхоналарида туристик ва спорт анжомлари ва жиҳозлари (чанғи, коньки, чана, ов ва балиқ ови анжомлари, қайиқлар, байдаркалар ва ҳ.к.)ни ижарага бериш шохобчалари назарда тутилади. Туристтик-спорт меҳмонхонасининг хусусиятига қараб, бундай шохобчалар тўплами ҳар хил бўлиши мумкин. Шунга ўхшаш анжомларни ижарага бериш

шоҳобчалари курортлар ва дам олиш зоналарида жойлашган мотеллар ва кемпингларда ҳам бўлиши мумкин.

Қоида тариқасида, бундай меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар тўплами яхши ривожланган, умумий овқатланиш корхоналари анча ранг-баранг бўлади. Уларда «кўнгилочар овқатланиш» корхоналари (кундузги ва тунги барлар), дўконлар, киосклар ва ҳ.к. ишлаб туради. Шинамлик даражаси юқори бўлган меҳмонхоналарда бассейнлар, сауналар, кегельбанлар, барлар, ресторанлар, маданий ҳордиқ марказлари ҳам бўлади.

Туристик меҳмонхоналарни туризмнинг маданий ва маърифий турларини маъқул кўрувчи, шинамлик ва хизмат кўрсатиш даражасига анча катта талаблар қўювчи туристлар ҳаракатланадиган маршрутларда жойлаштириш лозим. Бундан ташқари, туристик меҳмонхоналардан автотуризм, спорт ва транспорт туризмнинг айрим турлари билан шуғулланувчи, конгресслар, фестиваллар ва анжуманларга келувчи, шунингдек ҳар хил аралаш туристик саёҳатлар чиқувчи мижозларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш учун ҳам фойдаланиш мумкин.

Маршрутда жойлашишига қараб, туристик меҳмонхоналар асосий муассасалар (тўғри ва ҳалқали маршрутлардаги бошланғич ёки охириги пунктлар) сифатида ёки маршрут ўртасида туристлар нисбатан узоқ дам олиши учун мўлжалланган оралиқ муассасалар сифатида фаолият кўрсатади.

Фойдаланишнинг мавсумийлигига қараб, меҳмонхоналарнинг мазкур туридан, қоида тариқасида, бутун йил давомида фойдаланишга мўлжалланган доимий туризм муассасаси сифатида фойдаланилади.

Меҳмонхоналарнинг функционал ўзига хосликлари уларни барча лойиҳалаш-қурилиш ҳудудларида ва иқлимий кичик ҳудудларда лойиҳалаш, қуриш ва улардан фойдаланиш имконини беради.

Туристик базалар, дам олувчиларнинг муайян тарзда тартибга солинган контингентида, юклаш, фойдаланиш ва иш тартибига эга бўлган туристик муассасаларнинг анъанавий тури сифатида, асосан махсус ишлаб чиқилган ва жиҳозланган пиёда, чанғи, сув, тоғ, от, чана, велосипед, автобус

трассалари ёки аралаш туристик трассалардан ўтказилган маршрутлар бўйлаб саёҳат қилувчи режали (қисман – мустақил) туристик гуруҳларни дам олишга қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш учун мўлжалланади.

Туристтик базалар одатда шаҳар яқинидаги дам олиш зоналарида, туристик-соғломлаштириш ҳудудлари ёки комплекслари таркибида жойлашади. Аммо тегишли тарзда иқтисодий асослантирилган ҳолларда туристик базаларни ўзига хос экскурсия объектларига ва фаол дам олиш учун табиий-иқлимий шарт-шароитларга эга бўлган аҳоли кам яшайдиган жойларда (яхши транспорт қатновини таъминлаган ҳолда) ҳам қуриш мумкин.

3.1.Меҳмонхонанинг маъмурий ва мижозлар яшайдиган қисмида хизмат кўрсатиш ва унинг сифатини ошириш дастурини ишлаб чиқиш

Меҳмонларни рўйхатга олиш, уларнинг келиши ва кетишини бошқариш, меҳмонларга турли-туман хизматлар кўрсатиш меҳмонхонанинг маъмурий қисмида амалга оширилади. Мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш ишининг мураккаблиги турли-туман ишлар номенклатурасининг катталигида бўлиб, бу уларни бажариш вақтини келишида муайян қийинчиликлар туғдиради. Кўрсатиладиган хизматлар персонификация қилинган бўлса-да, улар оммавийлиги, такрорланувчанлиги билан ҳам фарқ қилади. Меҳмонлар оқими ҳар хил: келувчилар, кетувчилар, яшовчилар. Меҳмонларга хизмат кўрсатишда меҳмонхона ходимлари ҳам, бошқа корхоналар (ташкилотлар, муассасалар)нинг ходимлари ҳам иштирок этадики, бу ушбу хоналар гуруҳида самарали технологияларни таъминлашни оғирлаштиради.

Меҳмонхона вестибюлининг майдони ҳар хил – бир ўрин ҳисобидан 0,3-1,7м² гача бўлади. Одатда обрўли меҳмонхоналарнинг вестибюллари майдонининг катталиги билан ажралиб туради. Вестибюлга қуйидагилар туташади: зинапоя-лифт блоки; гардероблар ва багаж учун мўлжалланган

хоналар; швейцарлар, лифтёрлар, чопарлар, юк ташувчиларнинг хоналари; умумий фойдаланиладиган ҳожатхона ва ювиниш жойлари; почта, телеграф, телефон, банк, маълумот, транспорт, кўриклаш хизматлари кўрсатиш учун мўлжалланган хоналар.

Вестибюл майдони зоналарга ажратилади. қуйидаги зоналар фарқланади: зинапоя-лифт зонаси, меҳмонхонага асосий кириш жойи зонаси, меҳмонларни қабул қилиш зонаси, меҳмонларнинг дам олиш зонаси, мижозларга қўшимча хизматлар кўрсатиш зонаси.

Вестибюлнинг ҳар бир зонасига жойлаштирилган жиҳозлар фақат керакли миқдорда бўлиши керак. Вестибюлни зоналарга ажратишнинг асосий усуллари қуйидагилар киради: турли-туман безаш материаллари, ёритиш ва тўсиш воситаларидан фойдаланиш; шифт, пол сатҳи ва безакларини ўзгартириш; кўкаламзорлаштириш; жиҳозларни жойлаштириш ва ҳ.к. Хуллас, вестибюль интерьери – меҳмонхонанинг қиёфаси деб айтиш мумкин.

Жойлаштириш хизмати асосан қуйидаги ишларни бажаради.

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

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

Меҳмоннинг жўнаб кетишини расмийлаштириш чоғида кўрсатилган хизматлар учун у билан тўлиқ ҳисоб-китоб қилинади (фойдаланилмаган аванс қайтариб берилади), мижоз номер ва калитни топширади. Мижоз билан ҳисоб-китоб нақд пул билан ҳам, пул ўтказиш йўли билан ҳам амалга оширилиши мумкин. Ягона ҳисоб-китоб соати (12 соат) тизимини жорий

этиш меҳмонхона маъмуриятига мижозлар билан техник ҳисоб-китоб қилиш жараёнини соддалаштириш имконини беради. Мижозга кредит карталаридан фойдаланиш имконини бериш йўли билан меҳмонхона унинг эркинлик даражасини оширади.

Қабул қилиш хизматининг ишини енгиллаштириш учун ахборот ҳисоблаш тизимлари ишлаб чиқилган ва татбиқ этилмоқда. Умумий ҳолда ахборот ҳисоблаш тизими қуйидаги тўрт функционал қисмдан ташкил топади: жойларни олдиндан буюртма қилиш кичик тизимлари; хизматга доир ахборот берилишини таъминлаш кичик тизимлари; навбатчи маъмур кичик тизимлари; меҳмонхона маъмурияти кичик тизимлари.

Ахборот ҳисоблаш тизимининг имкониятлари жуда кенг. Жойларни олдиндан буюртма қилиш жараёнини автоматлаштириш билан бир қаторда келаётганлар рўйхатга олинади, номер фондининг ҳисоби юритилади, мижозларга тўлаш учун ҳисобварақлар тайёрланади.

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

Айрим меҳмонхоналарда иш юзасидан ташриф буюрган мижозлар учун бизнес марказлари ташкил этилади. Марказ мижоз ишлаши ва касбий таълим олиши учун зарур шарт-шароитлар яратади. Бизнес марказида ҳужжатларни таржима қилиш, қайта чоп этиш ишлари бажарилади, компьютер хизматлари кўрсатилади. Марказ телекс ва факсимил алоқа воситалари, видеомагнитофон ва проекцион аппаратура билан жиҳозланади.

Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми таркибига номерлар, горизонтал коммуникациялар (йўлаклар), зина-лифт майдончалари, навбатчи ходимларнинг хоналари киради. Кўп қаватли меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қавати бир ёки бир неча йўлакдан иборат, тархининг шакли ҳар хил бўлиши мумкин. Мижозлар яшайдиган қисм майдонининг номерлар ва

бошқа хоналар ўртасида тақсимланиши турли меҳмонхоналарда ҳар хил бўлади: номерлар улуши 54-70% ни, коридорлар улуши – 13-22% ни ташкил этади. Сигими 25 кишидан ошмайдиган айрим чет эл меҳмонхоналарида дам олиш зонасининг майдони камида 16,7 кв. м бўлиши назарда тутилган. Йирикроқ меҳмонхоналарда ҳар бир қўшимча мижозга 5 кв. м дан иборат дам олиш зонаси назарда тугилади.

Меҳмонхона номери кўп функцияли аҳамиятга эга. У мижознинг тунаши, дам олиши, овқатланиши, ювиниши, ишлаши, мулоқот қилишини таъминлайди. Номерда меҳмоннинг шахсий буюмлари сақланади.

Номерлар ўринлар сони, хоналар сони, майдони, жиҳозланишига қараб таснифланади. Жаҳон амалиётида бир ёки икки кишига мўлжалланган бир хонали номерлар айниқса кенг тарқалган. Айрим меҳмонхоналарда ҳар бир яшовчига нисбатан бир хонали номерлар улуши номер фондининг 60-100% га етади. 1-жадвалда Тошкент меҳмонхоналаридан бири номер фондининг тузилиши келтирилган. «DEDEMAN SILK ROAD» меҳмонхонасининг номер фондида бир хонали номерлар улуши 53% ни ташкил қилади.

Хоналар (ёки хона) майдони функционал зоналарга бўлинади. Бир хонали номер умумий майдонининг 70% яшаш зонасига, 14% - даҳлизга, 20% - ҳожатхона ва ваннага тегишли бўлиши мумкин. Яшаш майдони бунда 7-14 кв.м ни ташкил этиши мумкин. Айрим чет мамлакатларнинг ҳозирги стандартлари бир ўринли номерда полнинг минимал майдони 14 кв. м, икки ўринли номерда эса – камида 18 кв. м бўлишини талаб қилади. Германияда амалда бўлган меъёрларга кўра шинамли бир хонали номернинг майдони унда яшайдиган бир кишига 16-18 кв. м, икки кишига эса – 20-21 кв. м бўлиши керак.

1-жадвал

«DEDEMAN SILK ROAD» меҳмонхонаси номер фондининг тузилиши

Номер тури	Номерлар миқдори	
	бирлик ҳисобида	фоиз ҳисобида

Бир ўринли	183	53,0
Икки ўринли	98	28,4
Икки ўринли ярим люкс		
Уч ўринли люкс	54	15,7
ЖАМИ	10	2,9
	345	100

Номерларда мебель номернинг габарити, деворларининг оралиғи, иситиш хусусиятлари, технологик кўрсаткичларига қараб жойлаштирилади. Мебель фойдаланувчи учун қулай бўлиши, санитария ва эргономика талабларига жавоб бериши, мижозлар дидига мос келиши керак.

Ҳар хил сиғимли номерларнинг ўзаро нисбати қатъий қайд этилган бўлиб, фақат меҳмонхоналарни реконструкция қилиш пайтида ўзгартирилиши мумкин (агар конструкциялар бунга йўл қўйса).

Айни вақтда, номер фондининг тузилиши мижозларнинг талаб ва эҳтиёжларига жавоб бериши керак ва муайян тузатишлар киритишни (йил мавсумига қараб, вақт ўтиши билан ва ш.к.) талаб қилади. Айрим меҳмонхоналарда эшиклар ва (ёки) силжийдиган тўсиқлар ёрдамида номерларнинг бирлаштирилиши (ажратилиши) ҳисобига номер фондида тезкор ўзгаришлар қилиш назарда тутилади.

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

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

чойшаб ва ёстик жилдлари, тозалаш воситалари омборлари), официантларнинг хоналари, ахлат йиғич ва б. жойлаштирилади.

Жойлаштириш хизмати номер фондининг эксплуатацион ҳолати ҳисобини юритади. Ҳар бир номерни тайёрлаш ва унга мижозларни жойлаштиришнинг кундалик тафсилотларига қуйидагилар киради: номер мижозни жойлаштиришга тайёрланган пайт; мижозлар келган ва кетган пайтлар; мижозларнинг фамилияси, исми, отасининг исми; номер бўш қолган соатлар; яшаш нархи ва суммаси; қўшимча хизматлар нархи ва уларга ҳақ тўлаш; бронга қўйиш вақти, номер таъмирлашда, санитария ишлови беришда бўлган вақт. Меҳмонхонанинг бир марталик сиғими доимий ўринлар сонига қараб аниқланади.

Меҳмонхонанинг маъмурий ва мижозлар яшайдиган қисмида хизмат кўрсатиш ҳолати Самарқанд шаҳрида жойлашган меҳмонхоналар таҳлили мисолида жадвалларда ифодаланган.

**Самарқанд шаҳрига ташриф буюрган туристларнинг
меҳмонхоналарда ўртача тунаб қолишлари кўрсаткичлари таҳлили**

Йиллар	Ташриф буюрган туристлар сони	Улардаги тунаб қолишлар сони	Битта туристнинг ўртача бўлганлиги
2011 й.	121457 та	259835	2,1 кун
2012 й.	129271 та	300293	2,3 кун
Фарқи	7814 та	40458	0,2 кун

**Самарқанд шаҳрида фаолият кўрсатаётган меҳмонхоналар
тўғрисида маълумот**

Йиллар	Меҳмонхоналар сони	Хоналар сони	Жойлар сони
2011 й.	77 та	1744 та	3379 та
2012 й.	85 та	1826 та	3640 та

2012 йилги статистик маълумотларга эътибор қаратадиган бўлсак, Самарқанд вилоятида 85 та меҳмонхона фаолият кўрсатиб келган. Улардаги хоналар сони 1826 тани, ўринлар сони 3640 тани, жойлаштирилган шахслар сони 129271 тани ташкил қилган. Шаҳримизга ташриф буюрган туристларнинг 57498 таси Ўзбекистондан, 8638 таси МДХ мамлакатларидан, 63135 таси узоқ хорижий мамлакатлардан ҳисобланади. Тунаб қолишлар сони эса, Ўзбекистондан 147149,5 тани, хорижий давлатлардан 153143,5 тани ташкил қилади. Меҳмонхона хизматидан тушган тушум 10628231,4 минг сўмни, шу жумладан хизматлар экспорти 3392148 АҚШ долларини ташкил қилган.

Хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастури меҳмонхонанинг барча бўлимлари фаолиятини ўз ичига олади. Корхонада сифатни ялпи бошқаришнинг муфассал таомилини тавсифлаш мазкур дастурнинг вазифасига кирмайди. Бироқ, меҳмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини ошириш учун, ишлаб чиқиладиган дастур 10 асосий тамойилни ўз ичига олиши лозим бўлади.

1. Оқилона раҳбарлик. Меҳмонхона раҳбарияти корхонанинг вазибалари ва унинг келгусида ривожланиши ҳақида аниқ тасаввурга эга бўлиши керак. Аммо шунинг ўзи кифоя эмас. Раҳбарлар бу тасаввурни қўл

остидаги ходимларга етказишлари ва уларни бунга ишонтира олишлари ҳам керак. Яхши раҳбарлар хизматчиларни ишонтириш орқали сифатли хизмат кўрсатишга эришишни асосий мақсад деб биладилар.

2. Меҳмонхонанинг барча бўлимларига маркетинг ёндашувини жорий этиш. Маркетинг концепцияси уни бутун ташкилотга тўла жорий этишни назарда тутди. Меҳмонхонада мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича маркетинг функцияларини бажариш фақат маркетинг бўлими ходимларининг вазифаси эмаслигини доим ёдда тутиш зарур. Мазкур бўлимдан ташқари, маркетинг унсурлари меҳмонхонадаги ҳар бир бўлим ишида мавжуд бўлиши керак.

3. Мижозларнинг талаб ва эҳтиёжларини тушуниш. Мижозлар сифатни жуда яхши ҳис қиладилар. Юқори сифатли хизмат кўрсатадиган меҳмонхона бозор ўзидан нимани талаб қилишини яхши билади. Меҳмонхона таклиф қилувчи хизмат муайян бозорга мўлжалланган бўлиши керак.

4. Меҳмонхона бизнесининг мақсадлари ва вазифаларини тушуниш. Мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш бутун меҳмонхона жамоаси уюшқоқлик билан , баҳамжиҳат ишлашини тақозо этади. Ўз иши бутун жамоа фаолиятининг натижасига таъсир кўрсатишини ҳар бир бўлим хизматчилари яхши тушунишлари керак. Айрим меҳмонхоналарда ходимларга чапараста хизмат кўрсатиш ўргатилади, яъни ходим ҳар хил ишларни бажаради. Бу ходимга турдош касбларни ўзлаштириш ва бошқа ихтисосликлар бўйича ишларнинг моҳиятини тушуниб етиш имконини беради.

5. Ишда асосий ташкилий тамоилларни қўллаш. Меҳмонхона иши яхши режалаштирилиши ва оқилона бошқарилиши лозим. Бу иш бошқариш концепциясининг лойиҳасини ишлаб чиқишдан бошланади. Бошқариш шундай ташкил этилиши керакки, меҳмонхонада хизмат кўрсатиш мижоз ўзи танлаган меҳмонхона сегментида муайян наф қўришини таъминласин. Бунда меҳмонхона ходимларини бошқарув ахбороти билан таъминловчи тизимлар ташкил этилиши лозим. Мазкур тизимлар ходимларни ёллаш ва уларни

ўқитиб-ўргатиш, хизматларни харид қилиш таомиллари, бошқарув ахбороти тизими, номерларни бронлаштириш тизими, меҳмонхона ускуналарига техник хизмат кўрсатиш тизими, сифатни назорат қилиш, таъминот тизимларини ўз ичига олади. Сифатли хизмат кўрсатиш таъминланувчи меҳмонхоналарда операцион жараёнлар яхши йўлга қўйилган бўлади.

6. Эркинлик омиллари. Тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналарда кўпроқ мижозга йўналтирилган хизматлар кўрсатилади. Ходимлар мижозга унинг талаб ва эҳтиёжларига мувофиқ тарзда хизмат кўрсатишлари учун ўз ҳаракатларида муайян даражада эркинликка эга бўлишлари керак. Уларни катъий йўриқномалар ва қоидаларга боғлаб қўйиш ярамайди. Бўлимларнинг раҳбарлари ходимлар мижозга лозим даражада хизмат кўрсатишига ҳалакит берадиган ҳар хил қоидалар ва йўриқномалар тарзидаги тўсиқларни ўрнатиш ўрнига, ходимларга тўғри йўл кўрсатишлари ва уларнинг ишини қўллаб-қувватлашлари керак.

7. Тегишли технологиядан фойдаланиш. Технологиядан маркетинг муҳитининг ўзгаришини назорат қилиш, операцион тизимларга ёрдам бериш, мижозларнинг маълумотлар базаларини ривожлантириш ва улар билан алоқа қилиш усуллариини такомиллаштириш учун фойдаланилиши лозим. Мисол учун, «меҳмон тарихи» компьютер кичик тизими мижозга сифатли хизмат кўрсатишга монелик қилиши мумкин бўлган муаммоларни аниқлаш учун ўзига хос огоҳлантириш тизими бўлиб хизмат қилади. Бошқа бир тизим - PMS (бинони бошқариш тизими) эса номерларга техник хизмат кўрсатиш ва уларни профилактик таъмирлаш цикллари ҳақида ахборот беради.

8. Кадрларни оқилона бошқариш. Раҳбарият фаолияти – меҳмонхона жамоаси билан алоқа қилишнинг бирдан-бир йўли. Ҳар қандай раҳбар ўзининг муайян вазиятга муносабатини қўл остидаги ходимлари кузатиб туришлари ва унинг хулқ-атворини ўрганишларини яхши тушуниши керак. Агар меҳмонхона директори ерга тушиб кетган қоғозни кўтариб олса, хизматчилар ҳам шундай қилади. Ходимлар баҳамжиҳат ишлашининг

муҳимлигини қайд этувчи менежер ишлаб чиқариш интизомини мустаҳкамлаши ва жамоанинг ишончига умид қилиши мумкин.

9. Стандартлар ўрнатиш, ишнинг бажарилишига баҳо бериш ва стимуллар тизимини жорий этиш.

Хизмат кўрсатиш стандартлари ва мақсадларини белгилаш, сўнгра бунга бошқарувчилар ва хизматчиларни ўргатиш хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашнинг энг муҳим усулидир. Мазкур стандартлар узлуксиз ошириб борилиши, уларга риоя қилувчи хизматчилар эса рағбатлантирилиши лозим. Сифатни бошқариш дастури мижозларга хизмат кўрсатиш стандартларини ва ходимнинг меҳнати бу стандартларга қай даражада мувофиқлигини баҳолаш методларини ишлаб чиқишни ўз ичига олиши керак. Ходимлар билан муносабатларни шундай йўлга қўйиш керакки, маъмурият уларнинг ишига баҳо бериб турсин.

10. Меҳнат натижаларига қараб хизматчилар билан тескари алоқа. Меҳмонхона ишининг натижалари ҳақида хизматчиларга маълумот бериб турилиши лозим. Меҳмонхона ходимлари мижозлар нимани ёқтириши ва нимани хуш кўрмаслигини билишлари керак. Улар шунингдек қайси иш соҳалари яхшиланаётгани ва қайсиларида ўзгариш бўлмаётгани ҳақида ҳам тасаввурга эга бўлишлари лозим.

Меҳмонхоналарда сифатни яхшилаш дастурларини ўрганиш натижалар ҳамма ерда ҳам бир хил эмаслигини кўрсатди.

Бир қанча меҳмонхоналарда сифатни ошириш бўйича амалга оширилган ишлар ижобий натижа берган, мазкур меҳмонхона корхоналарининг рентабеллиги ошган. Аммо, айрим меҳмонхоналарда сифат дастурлари иш бермаган. Бунинг асосий сабаблари қуйидагилар билан боғлиқ бўлади:

- сифат муаммосига қизиқишнинг йўқолганлиги, бошқарувнинг олий ва ўрта бўғини ходимларида масъулият ҳиссининг етишмаслиги;
- сифат учун жавобгар шахснинг йўқлиги;

- меҳмонхона эгасининг тез- тез алмашиши.

3.2. Ҳаёт фаолияти меҳнат муҳофазасининг қонуний асослари

Ҳаёт фаолияти хавфсизлиги меҳнат муҳофазасининг ҳуқуқий, қонуний асосини Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармонлари, Ўзбекистон Республикаси қонунлари, Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари ва турли вазирликларнинг кўрсатмалари ва буйруқлари ташкил этади.

Ўзбекистон Республикаси Конституциясида (1992 ил 8 декабр):

Олий Мажлисининг ваколатларига Ўзбекистон Республикаси Президентининг умумий ёки қисман сафарбарлик эълон қилиш, Ҳаётда ҳолат жорий этиш, унинг муддатини узайтириш ва тўхтатиш тўғрисидаги фармонларини тасдиқлаш киради (78-модда).

Маҳаллий ҳокимият органларнинг Конституциямиз томонидан белгиланган вазифалари қаторига жумладан қуйидагилар киради:

- қонунийликни, ҳуқуқий-тартиботини ва фуқароларнинг хавфсизлигини таъминлаш;
- маҳаллий бюджетни шакллантириш ва уни ижро этиш, маҳаллий солиқлар, йиғимлар белгилаш, бюджетдан ташқари жамғармалар ҳосил қилиш;
- атроф муҳитни муҳофаза қилиш (100-модда).

Конституцияда энг аввало инсон ҳуқуқларини ҳимоя қилиш кўрсатилган бўлса, шу билан бир қаторда иқтисодий ва ижтимоий ҳуқуқлар ҳам ҳимояланиш асоси берилган.

Конституциянинг IX боби иқтисодий ва ижтимоий ҳуқуқларни ҳимоясига қаратилган. 36-моддада «Ҳар бир шахс қонунда кўрсатилган тартибда меҳнат қилиш, эркин касб танлаш, одилона шароитларда меҳнат қилиш ва ишсизликдан ҳимояланиш ҳуқуқига эгадир» дейилган ва унинг давомида «Суд ҳукми билан тайинланган жазони ўташ тартибидан ёки

қонунда кўрсатилган бошқа ҳоллардан (ҳарбий хизмат чоғида, фавқулодда ҳолат шароитида ва ҳ.к.) ташқари мажбурий меҳнат тақққланади» дейилган.

Конституциянинг 37-моддасида «Барча ёлланиб ишлаётган фуқаролар дам олиш ҳуқуқига эгадирлар. Иш вақти ва ҳақ тўланадиган меҳнат таътилининг муддати қонун билан белгиланади» деб, фуқароларнинг дам олиш ҳуқуқини амалга оширилишини таъминлайди. 38-моддада «Ҳар ким қариганда, меҳнат лаёқатини йўқотганда, шунингдек боқувчисидан маҳрум бўлганда ва қонунда назарда тутилган бошқа ҳолларда ижтимоий таъминот олиш ҳуқуқига эга, худди шунингдек пенсиялар, нафақалар, ижтимоий ёрдамнинг бошқа турларининг миқдори расман белгилаб қўйилган тирикчилик учун зарур энг кам миқдордан оз бўлиши мумкин эмас» деб фуқароларимизнинг ҳаёт хавфсизлиги таъминланган.

39-моддада «Ҳар бир инсон малакали тиббий хизматдан фойдаланиш ҳуқуқига эга» деб тиббиёт хизмати ҳеч бир чекланишларсиз, турли-туман тиббиёт хизмати қорхоналари ташкил этилиши ва жумладан малакали тиббиёт ходимлари ўз шахсий даволаш муассасаларига эга бўлиши, даволаш соҳасида рақобат вужудга келиши билан Республикамизда яшовчилар малакали тиббиёт хизматидан фойдаланиш имқонияти таъминланди.

Юртимизда фуқаро меҳнати муҳофазасини Ўзбекистон Республикаси «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида» қонуни (1993 й. 6 май), Меҳнат Кодекси (1995 йил 21 декабр, №161-1), «Ишлаб чиқаришдаги бахтсиз ҳодисаларни ва ходимлар саломатлигининг бошқа хил зарарланишини текшириш ва ҳисобга олиш тўғрисида Низом» (Вазирлар Маҳкамаси 1997 йил 6 июн, 286-қарор) ва турли давлат стандартлари ва кўрсатмалари асосида ҳуқуқий асоси яратилган.

Ўзбекистон Республикиси «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Қонун жами 5 бўлим, 29 моддадан иборат бўлиб, ишлаб чиқариш усуллари, мулк шаклидан қатъий назар меҳнатни муҳофаза қилишни ташкил этишнинг ягона тартибини белгилайди ҳамда фуқароларнинг соғлиги ва меҳнатини муҳофаза қилинишини таъминлашга қаратилган.

Қонуннинг биринчи умумий қоидалар бўлимида (жами 7 модда): Меҳнатни муҳофаза қилиш – бу тегишли қонун ва бошқа меъёрий ҳужжатлар асосида амал қилувчи, инсоннинг меҳнат жараёнидаги хавфсизлиги, сиҳат-саломатлиги ва иш қобилияти сақланишини таъминлашга қаратилган ижтимоий-иқтисодий, ташкилий, техникавий, санитария-гигиена ва даволаш-профилактика тадбирлари ҳамда воситалари тизимидан иборат дейилган (2-модда).

Меҳнатни муҳофаза қилинишини таъминлаш (2 бўлим, 8-15 моддалар)да меъёрий таъминлаш, муҳофаза талабларига риоя қилиш, мутахассисларни тайёрлаш, молиявий таъминлаш, иқтисодий манфаатдорлик, хавфсиз шароитларни таъминлаш, муҳофаза хизматлари ва ижтимоий суғурта ҳақида айтилган.

Агар қонуннинг 3 бўлимида ишловчиларнинг меҳнатини муҳофаза қилишга доир ҳуқуқларини рўёбга чиқаришдаги кафолатлар (16-21 моддалар) келтирилган бўлса, 4 бўлимда давлат ва жамоатчилик назорати (22-24 моддалар) ва сўнгги 5 бўлимда қонун ва меъёрий ҳужжатларни бузганлик учун жавобгарлиги кўрсатиб ўтилган. Ушбу қонундан келиб чиққан ҳолда Меҳнат Кодексида тўлиқ XIII боб «Меҳнатни муҳофаза қилиш» деб аталиб, ундаги талаблар 211-223 моддаларида кўрсатилган.

Ушбу икки меҳнатни муҳофаза қилиш асосий ҳужжатлар асосида, ишлаб чиқилган Низомда (4 бўлим, иловалардан ташкил топган) ишлаб чиқаришдаги бахтсиз ҳодисаларни ва ходимлар саломатлигининг бошқа хил зарарланишини текшириш ва ҳисобга олиш тўғрисида аниқ тадбир ва чоралар, қоида ва кўрсатмалар ишлаб чиқилган.

Мамлакатимизда аёлларнинг эркаклар билан тенг ҳуқуқлиги таъминланган. Бу эса меҳнат қилиш ҳақидаги қонуниятда таъкидланган. Шу билан бирга аёллар аъзоларининг баъзи хусусиятларини ва аёлларнинг оиладаги мавқеини ҳисобга олиб, қонуниятда улар учун маълум енгилликлар ва махсус қоидалар белгиланган. Аёллар соғлигига зарар келтиришини ҳисобга олиб, баъзи бир ишларда аёллар меҳнатидан фойдаланиш

таъқиқланади. Масалан, аёлларнинг заҳарли моддалар ажралиши билан боғланган кимё саноатининг баъзи тармоқларида, ер ости ишларида ва бошқа бир қанча ишларда ишлашларига йўл қўйилмайди, улар қўлда 20 кг гача бўлган юкни ва замбилғалтак билан 50 кг дан ошмаган юкни олиб юришлари мумкин.

Фарзанд кўриши керак бўлган ва эмизувчи аёлларга махсус енгилликлар туғидирилади. Бундай аёлларни ва 8 ёшгача болалари бўлган аёлларни тунги (соат 22 дан соат 6 гача), ишдан ташқари, дам олиш кунларидаги ишларга жалб қилиш ва командировкага юбориш тақиқланади. Маъмурият баъзи ҳолларда бундай аёлларни врач хулосасига асосан, ўртача иш ҳақини сақлаган ҳолда енгил ишларга ўтказиши лозим. Аёлларга туғиш олдидан ва туққандан кейин 56 кендар кундан ҳақ тўланадиган дам олиш кунлари берилади. Бундан ташқари, фарзанд кутаётган ва эмизувчи аёллар учун яна бир қанча енгилликлар берилади.

Саноат корхоналарида ишловчи аёллар учун бола эмизиш хоналари, душ хоналари ва шахсий гигиена хоналари ташкил қилинади.

Ўсмирлар учун бир календар ой миқдорида йилнинг энг яхши даврларида ёки ўзи хоҳлаган вақтда дам олиш кунлари берилиши керак. Ўсмирлар меҳнатидан тунгги ишларда, ишдан кейин қолиб ишланадиган ишларда, дам олиш кунларида фойдаланиш бутунлай тақиқланади. Ўсмирлар соғликлари учун зарарли моддалар ажралиб чиқиш билан боғлиқ бўлган ишларда ишлатиш мумкин эмас. Машинасозлик саноатида ўсмирлар меҳнатида гальваник цехларда, ҳар хил шамоллатиш тизимларини ремонт қилиш ва тозалашда, шунингдек, симоб ва симоб бирикмалари билан ишланадиган баъзи бир ишларда фойдаланиш мумкин эмас.

18 ёшга тўлмаган ўсмир болаларга 16 кг гача, қизларга эса 10 кг гача бўлган оғирликдаги юкларни кўтариш рухсат этилади. Ўсмирлар ишга қабул қилинаётган вақтда тиббиёт кўригидан ўтказилади, шунингдек 18 ёшга тўлгунча йилига белгиланган режага мувофиқ тиббиёт кўригидан ўтказиб турилади. Агар тиббиёт кўриги ўсмир бажараётган иш, унинг соғлигига

салбий таъсир кўрсатаётгани сезилса, ўсмир дарҳол хавфсиз ва енгилроқ ишга ўтказилади.

Баъзи бир соҳаларда зарарли иш шароити бўлган жойлар учраб туради. Меҳнат қонуниятига асосан бундай жойларда ишловчилар учун устама ҳақ тўланади ёки иш соати қисқартирилади. Иш соатининг қисқартирилиши натижасида ишчи зарарли моддалар бўлган зонада камроқ бўлади ва бу билан у камроқ захарланади.

Зарарли моддалар ажралиши мумкин жойларда ишловчи иш кунларида 0,5 литр миқдорда сут ёки шунга яраша бошқа эҳтиёт чора сифатида маҳсулотларни оладилар. Сут олиш зарур бўлган касбларни ФЗКУ билан келишилган ҳолда корхонанинг раҳбар ходимлари белгилайди. Бунга Ўзбекистон соғлиқни сақлаш вазирлиги томонидан ишлаб чиқарилган илмий хулосалар асос қилиб олиниши керак.

Ўзбекистон Республикаси Меҳнат Кодекси мазмунида ишлаб чиқариш корхоналари маъмурияти меҳнаткашларга ишлаб чиқариш билан боғланган ҳар қандай шикастланиш ёки зарарланишни, шунингдек моддий йўқотишни қоплаш мажбуриятини олади.

Хавфсиз ишлаш шароитини яратиш борасида йўл қўйилган ҳар қандай камчилик ёки хавфсиз ишлаш шароитини ташкил қилмаслик натижасида ишчининг бахтсиз ҳодисага учраши саноат корхонасининг ёки раҳбар ходимларнинг айби ҳисобланади. Моддий йўқотишни қоплаш миқдори ва тартиби махсус қоидалар асосида олиб борилади.

Юқорида биз меҳнат қонуни, кодекси ва айрим меъёрий ҳужжатлардан қонун, қоида ва кўрсатмалардан айримларини кўриб чиқдик. Шулардан хулоса қилиб айтишимиз мумкинки, Ўзбекистонда фуқароларнинг ҳаёт фаолияти етарли қонун ва қоидалар билан кафолатланган.

Меҳнат хавфсизлиги тадбирларини яратиш ва уларнинг ижтимоий иқтисодий самарадорлиги

Ҳаёт фаолияти хавфсизлигида меҳнат муҳофазаси, қонунда кўрсатилганидек:

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

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

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

Бу борада, ялпи сафарбарлик билан ташкилотларда меҳнат хавфсизлигига доир барча қарор ва ҳужжатларни таҳлил қилиш, келгусида меҳнат хавфсизлиги даражасини кўтариш, иш юритишда техника хавфсизлиги машғулотларини ўтказиш, меҳнат муҳофазаси ишларини ташкил этиш, ўқув юртлари ўқитувчилари, талабалари, хизматчи ва ишчилари ўртасида шикастланишнинг олдини олиш ҳамда давлат стандарти масалалари

талабларига риоя этиш мақсадида «Меҳнатни муҳофаз қилиш тўғрисида» Қонуннинг қабул қилинганлиги мақсадга мувофиқ бўлиб, бу соҳадаги барча чора-тадбирлар айнан қонун асосида талаб этилади.

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

«Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги Қонун асосида ишлаб чиқаришдаги инсон соғлиги учун зарарли бўлган омилларни бартараф қилиш, бахтсиз ҳодисаларнинг олдини олиш ва иш жойларининг санитария – гигиеник жиҳатдан қониқарли ҳолатда бўлиши учун барча зарур чора – тадбирларни кўриш масъулияти маъмурият зиммасига юклатилганлиги кўрсатиб ўтилган. Касбий зарарликлар мавжуд бўлган ҳудудларда меҳнат қиладиган ишчилар учун қисқартилган иш куни, қўшимча дам олиш кунлари жорий этилиши, зарарли иш жойларида ишлаганларга, яъни жуда иссиқ ҳароратли, совуқ, зах ва соғлиқ учун зарарли шароитда меҳнат қиляётганлар учун махсус устама ҳақ ҳамда ҳимоя кийимлари берилиши кўзда тутилади. Касбий касалликларнинг олдини олиш, ишчиларнинг соғлигини мустаҳкамлаш мақсадида уларни ўрнатилган тартиби жорий этилган.

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

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

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

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

Ўта хавфли ишларда ишлайдиган ишчилар хавфсиз ишлаш усуллари бўйича махсус ўқитилади. Буларга босим остида ишлайдиган идиш ва аппаратлар, газда ишлайдиган машина ва аппаратлар, компрессорлар, электр ускуналарда ишлайдиган лифтлар, электр транспорти ҳайдовчилари, газ ҳамда электр пайвандчилар ва шунга ўхшаш касбларда ишлайдиган ишчилар киради. Бундай ишларга ишчиларни қўйишдан олдин уларнинг билими синаб кўрилади ва уларга «наряд рухсат» берилади. Унда ишни бошлаш ва тугатиш вақти, ишни бошлашдан олдин тайёргарлик кўриш тадбирлари ёзиб қўйилган бўлади.

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

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

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

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

Тизимни бошқариш услуги асосини меҳнат қонунчилиги ҳужжатлари, давлат ва касаба уюшмаси қарори, йўлланма ва фармонлари, техникавий норма – ҳужжатлар ташкил этади. Саноат корхоналарида меҳнатни муҳофаза қилишни бошқариш тизими учун 1980 йил 10 июлда тасдиқланган 480-сонли

буйруқ ва тармоқ касаба уюшмаси марказий қўмитаси билан келишилган, 1984 йил 14 ноябрдан кучга кирган Низом эътиборга олинади.

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

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

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

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

МХСС беш турга бўлинган, масалан:

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

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

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

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

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

Ҳозирги замон фан-техника тараққиёти, ишлаб чиқаришга янгидан-янги технология ва машина-ускуналарнинг жорий этилиши ишлаб чиқаришда ишлаётган ҳар бир ходимдан юқори малакани эгаллашни, техника конунларини яхши тушунишни ва унга амал қилишни талаб қилмоқда. Ҳозирги вақтда ишчилар хавфсизлигини таъминлаш мақсадида кўплаб қоида, норма, инструкциялар ишлаб чиқилган бўлишига қарамай, саноат корхоналарида бахтсиз ҳодисаларнинг бутунлай йўқолиб кетишини таъминлайдиган ва тартибга соладиган шароит мавжуд эмас. Корхоналарнинг хилма-хиллигини ҳисобга олиб ўзи учун мос келадиган меҳнатни муҳофаза қилиш ва меҳнат хавфсизлигини таъминлашга қаратилган инструкциялар тизими ГОСТ 12.0.004-79 (МХСС) ташкил қилинган.

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

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

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

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

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

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

1. Бахтсиз ҳодисаларнинг олдини олишга қаратилган чора – тадбирлар. Бунга қўшимча ҳимояловчи ва муҳофаза қилувчи тўсиқ туркумларини ўрнатиш, тасдиқлаш, муҳофаза қилишнинг автоматик туркумларини қўллаш, олисдан туриб бошқариладиган асбоблар жорий қилиш, огоҳлантириш тизимлари, жараёни механизациялаш усуллари ва бошқалар киради.

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

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

Корхоналарда технологик жараёнлар тақозо қилган чора – тадбирлар меҳнат шароитини яхшилашга боғлиқ бўлишидан қатъи назар номенклатура чора – тадбирларига киритилмайди. Номенклатура чора – тадбирлари иш

битимиға киритилганлиги ва ишчиларнинг умумий мажлисида тасдиқланганлиги сабабли, бу чора-тадбирларни корхона маъмурияти томонидан бажарилиши шарт бўлиб қолади ва унинг бажарилиши ҳақида маъмурият ишчиларга ахборот бериб туриши керак.

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

Юқорида санаб ўтилган меҳнатни муҳофаза қилишнинг номенклатура чора-тадбирлари саноат корхоналарида ўтказилиши лозим бўлган ва корхоналарнинг бош лойиҳа режасига киритилган, республика миқёсида ҳисобга олинган, амалга оширилиши маълум вақтга режалаштирилган тадбирларнинг бир қисми ҳисобланади. Бу эса, ўз навбатида, корхона жойлашган туман, вилоят миқёсида ҳисобга олинади ва унга маълум миқдорда маблағ ажратилишини талаб қилади.

ХУЛОСА ВА ТАВСИЯЛАР

Мамлакатимизда ишбилармонлик муҳитини яратиш, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантиришга алоҳида эътибор берилмоқда. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ривожлантириш бўйича кейинги йилларда қатор ишлар амалга оширилди. Ушбу соҳани ривожлантиришга қаратилган бир қанча қонунлар ва қонуности ҳужжатлар қабул қилинган.

Меҳмонхона хизматининг ҳозирги ривожланиши жаҳон амалиётида миқозга (меҳмонхона хизматларидан фойдаланувчига) мазкур хизматлар бозорларидаги нарх-навога қараб кўп вариантли меҳмонхона сервисини таклиф қилади.

Ўзбекистон иқтисодиётида бозор муносабатлари анча жадал ривожланмоқда. Бу меҳмонхона сервисида банд бўлган кичик бизнес ва хусусий тадбиркорларга катта имкониятлар яратмоқда. Ўзбекистон билан чет элдаги меҳмонхона хизматини ташкил этишдаги кескин тафовутлар аста-секин йўқолиб бормоқда. Ўзбекистон Республикасининг меҳмонхона корхоналари миқозларга хизмат кўрсатиш савиясини, номерларнинг шинамлиги ва қулайлиги даражасини, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг малакасини изчил ошириб бормоқда.

Мазкур мавзунинг долзарблиги яна шу билан тавсифланадики, ҳозирги пайтда аксарият хўжалик юритувчи субъектлар, шу жумладан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликлар ҳам хусусий мулк асосида шаклланмоқда ва фаолият кўрсатмоқда. Бундай мулк шакли кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликларнинг зарарсиз ишлаши ва самарадорлигининг муттасил ошиб боришидан манфаатдор. Жаҳон меҳмонхона номерлари фонди асосан кичик ва ўртача меҳмонхоналарда жойлашган.

Сервис тадбиркорлигининг барча хизматлар ишлаб чиқиши айнан истимолчига қаратилган бўлади, чунки сервис корхоналари фаолиятининг самарадорлиги тегишли жойда, аниқ истимолчи талабининг қодирилиши,

тегишли вақтда керакли хизмат ҳажмида ва керакли сифат даражасида каби мезонлар билан аниқланади.

Меҳмонхона номери кўп функцияли аҳамиятга эга бўлиб, у мижознинг тунаши, дам олиши, овқатланиши, ювиниши, ишлаши, мулоқот қилишини таъминлайди. Номерда меҳмоннинг шахсий буюмлари сақланади. Номерлар ўринлар сони, хоналар сони, майдони, жиҳозланишига қараб таснифланади.

Меҳмонхона хизматларини бошқариш фаолиятида меҳмонхоналарда бугунги кунда ҳар хил талабга эга мижозлар бўлишини ҳисобга олиш зарур:

- турли анжуманлар, конгресслар, симпозиумлар, ярмаркаларнинг иштирокчилари;
- мусобақалар, танловларнинг иштирокчилари;
- хизмат бўйича, даволаниш, дам олиш учун ташриф буюрган алоҳида фуқаролар;
- давлат доирасида маълум маршрут бўйича кетаётган, чет элдан келган туристлар ва ҳ.к. жойлаштирилади.

Мамлакатимизда асосан маълум иш юзасидан нисбатан қисқа муддатга келувчи одамларга шунингдек, ҳар хил мақсадда саёҳат қилаётган фуқароларга мўлжалланган умумий типдаги меҳмонхоналар айниқса кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар шаҳарнинг марказий қисмида, жамоат, маъмурий, савдо марказлари яқинида жойлашади ва шаҳарнинг турли туманлари билан яхши транспорт алоқасини назарда тутди. Мазкур меҳмонхоналар одатда махсус кўкаламзорлаштирилмаган нисбатан кичкина ер майдонларига эга бўлади. Умумий типдаги меҳмонхоналарнинг номерлар фонди асосан бир, икки ўринли ва кўпинча уч ўринли номерлардан ташкил топади. Бу номерларда, қоида тариқасида, ишлаш учун жой мавжуд бўлади. Меҳмонхоналарда алоқа бўлими, айрим ҳолларда – банк бўлими ишлаб туради, музокара ва йиғилишлар ўтказиш учун алоҳида жойлар назарда тутилади.

Чет элда анжуманлар учун мўлжалланган махсус меҳмонхоналар қуриш кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар одатда «конгресс-отел» ёки

«конференц-отел» деб номланади. Чет элда шунингдек ишбилармонлар учун ҳам махсус меҳмонхоналар – «бизнес-отеллар» курилади. Одатда бу меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси жуда юқори бўлади. Уларда конгресслар ўтказиш учун заллар, мажлислар, конференциялар, симпозиумлар учун алоҳида жойлар, ҳар хил турдаги ресторанлар, алоқа ва банк бўлимлари, телетайп, телекс, бассейнлар, сауналар, кегелбанлар фаолият кўрсатади.

Ишбилармон одамлар учун мўлжалланган меҳмонхоналарда кичик мажлислар, савдо операциялари ўтказиш, маҳсулотларнинг намуналари кўргазмаларини ташкил этиш, фирмаларнинг ваколатхоналарини жойлаштириш учун мўлжалланган жойлар, айрим ҳолларда трансформация қилинадиган – уларда келган одамларни қабул қилиш, кичик музокаралар ўтказиш имконини берадиган номерлар ҳам назарда тутилади.

Хозирча мамлакатимизда бундай турдаги меҳмонхоналар сони кам бўлиб, мавжудлари ҳам асосан Тошкент шаҳрида жойлашган, бунга мисол қилиб Интер континентал, «DEDEMAN SILK ROAD» меҳмонхоналарини келтирса бўлади.

Ишда машҳур Holliday Inn меҳмонхоналар тармоғига кирувчи кичик (130 номерли) меҳмонхонани бошқариш тузилмаси батафсил куриб чиқилган.

Шунингдек ишда Самарканд шаҳрида жойлашган 10 та меҳмонхона кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари бўйича рентабеллик кўрсаткичларикинг 2012 йилда эришилган натижаларини қиёсий тахлили амалга оширилди. Тахлил учун турли ҳажмдаги кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликлар олинган. Энг катта тушумни таъминлайдиган "Турон" номли меҳмонхона субъектларида тушум 975,2 млн. сўмни ташкил қилган бир пайтда, энг кичик оборот билан фаолият кўрсатадиган "Кутамиз" меҳмонхона субъектларида йиллик тушум 225,1 млн сўмни ташкил қилади. Булар ўртасидаги фарқ 4,3 мартага (975,2:225,1) тенг. Ушбу маълумотлар

мазкур тизимда рентабелликни оширишда ички имкониятларни ахтариб топиш учун асос бўлади.

Ишда меҳмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини ошириш учун, ишлаб чиқиладиган дастурнинг 10 та асосий тамойили таклиф қилинган. Улар қуйидагилардан иборат:

- Оқилона раҳбарлик;
- Меҳмонхонанинг барча бўлимларига маркетинг ёндашувини жорий этиш;
- Мижозларнинг талаб ва эҳтиёжларини тушуниш;
- Меҳмонхона бизнесининг мақсадлари ва вазифаларини тушуниш;
- Ишда асосий ташкилий тамойилларни қўллаш;
- Эркинлик омиллари;
- Тегишли технологиялардан фойдаланиш;
- Кадрларни оқилона бошқариш;
- Стандартлар ўрнатиш, ишнинг бажарилишига баҳо бериш ва раҳбатлантириш тизимини жорий этиш;
- Меҳнат натижаларига қараб хизматчилар билан бевосита алоқа

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги қонуни//«Халқ сўзи» газетаси, 1999 йил, 14 сентябр.
2. Каримов И.А.. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари. –Т.: Ўзбекистон, 2009. -46-б.
3. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник / Под ред. проф., д.э.н. А.Д. Чудновского. — М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС. 2001, - 400 с.
4. Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: ФиС, 2005
5. Пардаев М.Қ, ва бош. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик: ривожланиш муаммолари ва ечимлари. Монография.- Т.:”Навруз» -2013.
6. Пардаев М.Қ., Халикулов А.Н., Х, А.Рахимовларнинг "Мехмонхона хужаликларида самарадорликни ошириш муаммолари" монография Т.: "Иқтисодиёт" нашриёти, 2013. — 44 бет..
7. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Основы безопасности в туризме. Т.: Гос.науч.изд-во Ўзбекистон миллий энциклопедияси, 2008. – 367 с.
8. Тухлиев И.С., Қудратов Ғ.Х., Пардаев М.Қ. Туризмни режалаштириш. Дарслик. – Т.: “Иқтисод-молия” нашриёти. 2010. – 238 б.
9. Тухлиев И.С. «Туризм асослари». Ўқув қўлланма. СамИСИ. 2010 йил.
10. Қудратов Ғ.Х., Тухлиев И.С. Туризм иқтисодиёти. Қўлланма. Сам ИСИ. 2007 йил.

Интернет сайтлари:<http://www.uzbekturizm.uz/>

1. www.uzbekturizm.uz <http://www.tours.ru/>
2. <http://lex.uz/uz/doc/act2008-07.html>
3. http://www.hotelline.ru/technology_article.php?news
4. <http://www.tourism.uz>
5. <http://www.tour.uz>
6. <http://www.uzdaily.uz/articles-id-17586.htm>

7. <http://samarkandtourism.uz/?p=248>
8. <http://www.un.org>