

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

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

«Servis va turizm» fakulteti

«Xalqaro turizm va turizm servisi» kafedrası

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

Bayonnoma № __ 2014 y. __ iyun

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

TMS-310 guruh talabasi Raximova Latofatning

**URGANCH SHAHRI MEHMONXONALARIDA ASOSIY VA
QO‘SHIMCHA XIZMATLARNI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI
mavzusidagi**

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Ilmiy rahbar: katta o`qituvchi Tursunova G.R.

SAMARQAND – 2014

MUNDARIJA

	Kirish.....	2
I-Bob.	Turizm sohasida mehmonxona xizmatlarining o‘rni va roli	
1.1.	Mehmonxonalarning kelib chiqish tarixi.....	6
1.2.	Mehmonxonalarning turlari.....	10
1.3.	Mehmonxonada ko‘rsatiladigan xizmatlar.....	20
II-Bob.	Urganch shahri mehmonxonalari faoliyatining tahlili	
2.1.	«Xorazm Palace» mehmonxonasi faoliyati tahlili.....	30
2.2.	«Xorazm Palace» mehmonxonasida ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlar tahlili.....	33
2.3.	Urganch shahridagi boshqa mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlar tahlili.....	48
III- Bob.	Turizm sohasida mehmonxona xizmatlarini takomillashtirish yo‘llari	
3.1.	«Xorazm Palace» mehmonxonasida asosiy va qo‘shimcha xizmatlarni rivojlantirish imkoniyatlari.....	55
3.2.	Mehmonxonada turistlar xavfsizligini ta‘minlash masalalari.....	57
	Xulosa va takliflar.....	63
	Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati.....	67
	Ilovalar.....	69

Kirish

Mamlakatimizda turizm sohasini har tomonlama rivojlantirish, yurtimizga tashrif buyuradigan xorijiy turistlar oqimini ko'paytirish, xizmat ko'rsatish sifatini yuksaltirishga alohida e'tibor berilmoqda. O'zining bebaho madaniy merosi, tarixiy yodgorliklari bilan mashhur bo'lgan Xorazm vohasi, xususan, ochiq osmon ostidagi muzey deya e'tirof etiladigan Xiva turistik shahri ham qaytadan chiroy ochmoqda.

Prezidentimiz Islom Karimov rahnamoligida mamlakatimizda sayyohlik infratuzilmasini yanada rivojlantirish, O'zbekistonning sayyohlik salohiyatini xorijda keng targ'ib etish, uning zamonaviy turlarini shakllantirish borasida keng ko'lamli ishlar amalga oshirilmoqda. Yurtimizga kelayotgan sayyohlar soni yildan-yilga ko'payib bormoqda. Bugungi kunda mamlakatimizda besh yuzdan ziyod mehmonxona, sayyohlik bazasi va kempinglar, uch yuzdan ortiq sayyohlik kompaniyasi faoliyat yuritmoqda. Sayyohlarga xizmat ko'rsatish 2012 yilga nisbatan 16 foiz, xizmatlar eksporti esa 20 foiz o'sgan.

“O'zbekturizm” milliy kompaniyasidan ma'lum qilishlaricha, qadimiy Xiva shahridagi Ichan qal'a va Dishan qal'adagi tarixiy yodgorliklar, muzeylar, Xivaning tarixiy merosi va sayyohlik salohiyati, vohaning mehmondo'st odamlari, urf-odat va an'analari haqidagi ma'lumotlar viloyatga tashrif buyurayotgan barcha turistlarni lol qoldirmoqda. Jumladan Xivadagi Ichan qal'a majmui YUNESKOning Jahon merosi durdonalari ro'yhatiga kiritilganligini alohida ta'kidlab o'tish mumkin. Hozirgi kunda viloyatda 255 ta madaniy meros ob'ektlari davlat ro'yhatiga olingan bo'lib, shundan 18 tasi arxeologiya, 133 tasi arxitektura, 66 tasi haykaltaroshlik yodgorliklari, 32 tasi muqaddas qadamjolardir¹.

Davlatimiz rahbarining 2013 yil 20 martda qabul qilingan “2013-2015-yillarda Xorazm viloyatida turizm sohasini rivojlantirish Dasturi to'g'risida”gi qaroriga ko'ra, viloyatda turizmni rivojlantirish uchun ikki yuzga yaqin loyiha amalga oshiriladi, o'ttizga yaqin mehmonxona barpo etiladi. Viloyatda turizmni rivojlantirish uchun shu davrda 86,8 million AQSH dollari miqdoridagi mablag'

¹ www.UzA.uz sayti ma'lumotlari

sarflanishi rejalashtirilgan. Hududda turizm infratuzilmasini, xususan, Urganch va Xiva shaharlarida ixcham mehmonxonalar tizimini rivojlantirish, sayyohlarga zamonaviy xizmat ko'rsatadigan inshootlarning moddiy-texnik bazasini mustahkamlash bo'yicha keng ko'lamli ishlar amalga oshirilmoqda. So'nggi o'n yilda mehmonxonalar soni qariyb to'rt barobar ko'paydi.

Hozirgi kunda viloyatda 27 mehmonxona faoliyat ko'rsatmoqda. Dasturda ko'zda tutilgan vazifalar ijrosiga ko'ra, 2015 yilda viloyatdagi mehmonxonalar soni 57 taga yetishi rejalashtirilgan.

Mavzuning dolzarbligi. Biz bilamizki, mamlakat xazinasiga turizmdan tushadigan valyuta hajmi, yangi ish o'rinlarini tashkil topishi turli qo'shimcha xizmatlarning kengayishi bilan bog'liq. Agar asosiy xizmatlar o'z ichiga turistlarni joylashtirish, ovqatlantirish, transport xizmatlarini olsa, qo'shimcha xizmatlar turistik xizmat samaradorligini yanada oshirishga qaratilgan bo'lardi. Jumladan, suvenir savdo shahobchalarini, milliy san'at buyumlarini sotishni kengaytirish maqsadga muvofiqdir.

Bitiruv malakaviy ishim bevosita mehmonxonalar faoliyati va xizmatlar bilan, ya'ni asosiy va qo'shimcha xizmatlarni tashkil etilganligi hamda undagi kamchiliklarni bartaraf etish, o'rganish bugungi kunda dolzarb masalalardan biri bo'lib qolmoqda.

Bitiruv malakaviy ishning o'rganilganlik darajasi. Xizmat ko'rsatish sohasi sub'ektlari faoliyati, ularning samaradorligini oshirish muammolari, mehmonxonada mavjud xizmatlar turlari bo'yicha chet ellik iqtisodchi olimlardan B.S. Senin, G.A. Papiryan va boshqalar tomonidan tadqiq qilingan.

Mustaqillik yillarida mamlakatimiz olimlari tomonidan ham mehmonxona xizmatlari masalalari bo'yicha qator ilmiy izlanishlar olib borildi. Jumladan, A.Xoliqulov, R.S. Amriddinovalarning bu borada olib borgan tadqiqotlarini alohida ta'kidlab o'tish lozim. Lekin ilmiy adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, mehmonxona xo'jaligi va ulardagi asosiy va qo'shimcha xizmatlar milliy xususiyatlarimizdan kelib chiqqan holda to'liq tadqiq etilmagan.

Bitiruv malakaviy ishning maqsadi. Turistlarga xizmat ko'rsatishda mehmonxonalardagi asosiy va qo'shimcha xizmatlarning turlari bo'yicha ilmiy-nazariy takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Bitiruv malakaviy ishning vazifalari quyidagilardan iborat:

- Mehmonxonalarning kelib chiqish tarixi, ularning turlari va mehmonxonalarda ko'rsatiladigan xizmatlar tavsifini ochib berish;
- «Xorazm Palace» mehmonxonasi faoliyatini tahlil qilish;
- «Xorazm Palace» mehmonxonasida ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlarni tahlil qilish;
- Urganch shahridagi boshqa mehmonxonalarda ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlarni o'rganish;
- «Xorazm Palace» mehmonxonasida asosiy xizmatlarni rivojlantirish imkoniyatlarini yoritib berish;
- Mehmonxonada turistlar xavfsizligini ta'minlash masalalarini o'rganish.

Bitiruv malakaviy ishning ob'ekti. Urganch shahrida faoliyat olib borayotgan mehmonxonalar va joylashtirish vositalari tadqiqot ob'ektlari hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishning predmeti turizm sohasini rivojlantirishda mehmonxona, joylashtirish vositalarida ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlarning samaradorligini oshirish bilan bog'liq iqtisodiy munosabatlar hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishning ilmiy yangiligi turizm sohasida mehmonxona va joylashtirish vositalarida ko'rsatiladigan xizmatlar va ularning turlarini tashkil etish, takomillashtirish va joriy qilish bo'yicha nazariy-uslubiy va amaliy tavsiyalar ishlab chiqilganligi bilan belgilanadi. Bular quyidagilarda o'z aksini topgan:

- Mehmonxonalarning kelib chiqish tarixi, ularning turlari va mehmonxonalarda ko'rsatiladigan xizmatlar tavsifi ochib berilgan;
- «Xorazm Palace» mehmonxonasi faoliyati tahlil qilingan;

- «Xorazm Palace» mehmonxonasida ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar tahlil qilingan;

- Urganch shahridagi boshqa mehmonxonalarda ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar o'rganilgan;

-«Xorazm Palace» mehmonxonasida asosiy xizmatlarni rivojlantirish imkoniyatlari yoritib berilgan;

- Mehmonxonada turistlar xavfsizligini ta'minlash masalalari o'rganilgan.

Bitiruv malakaviy ishning ilmiy va amaliy ahamiyati. Tadqiqotning nazariy ahamiyati Urganch shahri va respublikamizning barcha viloyatlarida mehmonxona xo'jaligini rivojlantirish bo'yicha ilmiy tadqiqotlarni amalga oshirishda, uni rivojlantirish konsepsiyasini ishlab chiqish mumkinligi bilan belgilanadi.

Amaliy ahamiyati nafaqat Urganch shahrida balki O'zbekistonning barcha turistik shaharlarida mehmonxona xizmatlari samaradorligini oshirishda sohaning samarali va barqaror faoliyat yuritishini ta'minlashda uslubiy asos sifatida foydalanish mumkinligi bilan belgilanadi.

Bitiruv malakaviy ishning tarkibi - kirish, 3 ta bob, shuningdek,

I – bobda 3 ta, II – bobda 3ta va III – bobda 2 ta paragraf savollari, xulosalar, tavsiyalar, foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati va ilovadan iborat. Ishda 2ta jadvallar, 35 ta rasmlar keltirildi. Ishning hajmi 77 betdan iborat. Qo'lyozmalar kompyuterda terildi va sahifalandi.

I-BOB. TURIZM SOHASIDA MEHMONXONA XIZMATLARINING O‘RNI VA ROLI

1.1. Mehmonxonalarning kelib chiqish tarixi

Mehmondo‘stlik sanoati korxonalarining evolyutsiyasi to‘g‘risida so‘z yuritganda, tarixiy jihatdan kishilik jamiyatining rivojlanish bosqichlariga mos keluvchi davrlarni ajratish mumkin:

- Qadimgi davr;
- O‘rta asrlar;
- Yangi davr;
- Hozirgi davr.

Qadimgi davr (miloddan avvalgi IV ming yillik – milodiy 476 yil). Aksariyat tarixchilar jamiyat taraqqiyotining bu davriga hozirgi mehmonxonalar va restoranlarning «ajdodi» - dastlabki mehmonxona korxonalari paydo bo‘lgan davrni kiritadilar. Bunday korxonalar – tavernalar qadimgi manuskriptlarda tilga olinadi. Taxminan miloddan avvalgi 1700 yilda yozilgan Bobil podshosi Hammurapi kodeksi mana shunday manuskriptlardan biridir.

Qadimgi Yunonistonda miloddan avvalgi II ming yillikda tavernalar ijtimoiy va diniy hayotning muhim unsuri hisoblangan. Tavernalarda sayohatchilarni joylashtirish uchun xonalar mavjudligiga qaramay, ular asosan ovqatlanish xizmatlari ko‘rsatishga mo‘ljallangan. Vaholanki, savdo-sotiqning rivojlanishi va shu bilan bog‘liq uzoq muddatli safarlar nafaqat ovqatlanish, balki tunash joylarini tashkil qilishni qam taqazo etar edi. Shu holat mehmonxona korxonalarining boshqa turi – karvonsaroylar paydo bo‘lishini belgilab berdi.

Karvonsaroylarning eng rivojlangan tarmog‘i Rim imperiyasi hududida tashkil etilgan edi. Qadimgi Rim karvonsaroylari asosiy yo‘llar yoqasidagi shaharlar va qishloqlarda, bir-biridan taxminan 25 mil (40, 22 km) oraliqda joylashgan edi.

Quyi tabaqa vakillariga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan tavernalar va karvonsaroylar tunash va dam olish uchun minimal shart-sharoitlar taklif qilar edi.

Masalan, sayohatchilar ko‘pincha poxol ustida, yilning sovuq mavsumida esa muzlab qolmaslik uchun otlarining issiq biqiniga tiqilib uxladilar. Biron-bir qo‘shimcha qulaylik haqida gap bo‘lishi ham mumkin emas edi.

Yaqin Sharq, Osiyo va Kavkazortida savdo aloqalarining rivojlanishi mehmondo‘stlik korxonalarining paydo bo‘lishida katta rol o‘ynadi. Ushbu mintaqalar hududidan yirik savdo yo‘llari o‘tar, ular bo‘ylab yuk ortilgan uzun karvonlar harakatlanar edi. Karvonlardagi yo‘lovchilar tunashi uchun savdo yo‘llari yoqasida karvonsaroylar tashkil etilardi. Bunday karvonsaroylar, qoida tariqasida, odamlar dam olishi uchun hujralar hamda tuya va otlar uchun mo‘ljallangan qo‘tonlardan tashkil topar edi. Bularning barchasi tabiiy ofat (shamol, yomg‘ir, bo‘ron)lardan, shuningdek talonchilar va qaroqchilardan saqllovchi qal‘a devori bilan o‘ralgan edi.

O‘rta asrlar (milodiy V – XV asrlar). O‘rta asrlarda diniy an‘analar mehmondo‘stlik korxonalarining rivojlanishiga katta ta’sir ko‘rsatdi. Bu davrda muqaddas joylarga ziyorat qiluvchi odamlar soni keskin ko‘paydi. Cherkov monastirlarga ziyoratchilarni qabul qilish, ular uchun tunash joylari tashkil etish va ularni ovqatlantirish majburiyatini yukladi. Bu davrda mazkur vazifani bajaruvchi boshqa muassasalar ham paydo bo‘ldi. Masalan, franklar qiroli, keyinchalik esa imperator Karl Buyuk (742-814) cherkovlarga homiylik qilib, VIII asrda ziyoratchilar dam olishi uchun maxsus uylar tashkil etdi.

XII-XIII asrlarda ilk mehmonxonalarning ajdodi – karvonsaroylar Rusda ham paydo bo‘ldi. O‘sha davrda ular «yama» – o‘ra deb atalar, bir-biridan ot charchamasdan bosib o‘ta oladigan masofada joylashgan edi. XV asrda karvonsaroylar **Yamskoy prikaz**² ixtiyoridagi pochta bekatlari qoshida tashkil etila boshlandi. Katta rus shaharlarida mehmon kutiladigan hovli (gostiniy dvor)lar qurildi. Ularning karvonsaroylardan farqi shunda ediki, bu yerda tunash va ovqatlanishdan tashqari, savdo-sotiq qilish imkoniyati ham mavjud edi. Boshqacha qilib aytganda, mehmon kutiladigan hovlilar jihozlangan xonalar, savdo rastalari,

² Yamskoy prikaz – Rossiyada yuk va yo‘lovchi tashishni tashkil etish, yamshchiklar xizmatini boshqarish va boshqa shunga o‘xshash ishlar bilan shug‘ullangan markaziy davlat muassasasi.

do'konlar va omborlarni o'zida birlashtirgan edi. Qoida tariqasida, hovli baland devorlar va minoralar bilan o'ralgan, unga katta darvozadan kirilardi.

XIII asrda bunday hovlilar Vitebsk, Grodno, Brest, Slonim hamda boshqa belorus shaharlarida paydo bo'ldi. Belarus savdogarlari uchun maxsus hovlilar XV-XVI asrlarda Bryansk, Vyazma va Moskvada qurildi.

O'rta asrlarda ilk kasaba uyushmalarining tashkil topishi mehmondo'stlik korxonalari faoliyatining ilg'or yo'nalishini tashkil etdi. 1282 yilda Italiyaning Florensiya shahri traktorчилari o'z gildiyasini tashkil etdi.

Yangi davr (XVI asr – XX asr boshi). XVI asrda dastlabki qahvaxonalar ochildi. Ular o'sha davr madaniy va adabiy hayotining markazlariga aylandi. G'arbiy Yevropada qahva va choy kabi ekzotik ichimliklarning tarqalishi qahvaxonalarning paydo bo'lishiga imkoniyat yaratdi. Yevropada dastlabki qahvaxonalar 1652 yili Londonda va 1683 yili Venada ochildi. Xususan, Venada birinchi marta asal va sut qo'shilgan qahva taklif qilindi. XVII asr oxiriga kelib Yevropa qit'asida qahvaxonalar ancha keng tarqalgan hodisaga aylandi. Yirik shaharlarda ularning soni bir necha o'ntaga yetar edi.

1553 yilda Parijda birinchi restoran – «Tur d'Arjan» restorani ochildi. Bu restoran keyingi ikki asr mobaynida o'ziga xos muassasa bo'lib qoldi, chunki uning yagona funksiyasi faqat ovqatlantirishdan iborat edi. «Restoran» atamasining o'zi keyinroq, XVIII asrning ikkinchi yarmida muomalaga kirdi. Janob Bulanjening Parijdagi uzzukun ishlaydigan tavernasida asosiy taom hisoblangan sho'rva «restaurantes» (fransuz tilida «quvvatbaxsh, tiklovchi» degan ma'noni anglatadi) deb atalar edi.

1789-1799 yillardagi Buyuk fransuz inqilobi davrida fransiyalik mashhur oshpazlar boshqa davlatlarga chiqib ketishga majbur bo'ldilar. Yangi joyda ular restoran biznesi bilan shug'ullandilar. Natijada restoran g'oyasi butun dunyoga tarqaldi.

XIX asr o'rtalaridan «a la karte» (a la carte) menyusidan foydalanila boshlandi. Mijoz taklif qilingan ro'yxatdan o'ziga ma'qul taomni tanlash imkoniyatiga ega bo'ldi.

1898 yilda Londonda «Savoy» mehmonxonasi ochildi. Uning boshqaruvchisi Sezar Rits (hozirda Rits-Karlton mehmonxonalari uning nomi bilan ataladi), bosh oshpazi esa – Jorj Agyust Eskofe edi. Bu ikki odam mehmonxonalar qoshida restoranlar tashkil etishda chinakam inqilob sodir etdi. Eskofe o‘z davrining buyuk kulinarlaridan biri edi. U kulinariya bo‘yicha nashr etgan ma’lumotnoma hamda oshxonada joriy etgan brigada pudrati bilan dong taratdi.

Mehmondo‘stlik korxonalarining rivojlanishida AQSH alohida o‘rin tutadi. Tarixchilarning fikricha, birinchi karvonsaroy bu yerda Yevropadan ancha keyin, 1607 yilda paydo bo‘lgan. Dastlabki tavernalardan biri 1634 yili Bostonda ochildi. 1642 yilda Nyu-Yorkda (o‘sha davrda u Yangi Amsterdam deb atalar edi) taverna gollandlar tomonidan ochildi.

Nyu-Yorkning Brodvey ko‘chasidagi 70 xonali «Siti-otel» qo‘shma Shtatlarda ochilgan birinchi mehmonxona bo‘ldi. Bu muhim hodisa 1794 yilda sodir bo‘ldi. 1829 yilda Bostonda «Tremont» mehmonxonasi – AQShdagi birinchi klassli, koridor xizmatchilari, registratura (resepsiya)ga ega, nomerlarning eshiklari qulflanadigan va hatto mehmonlarga bepul sovun beriladigan ilk mehmonxona ochildi. Bu AQShda mehmonxona bumi boshlanishiga turtki berdi. Sharqiy qirg‘oq shaharlarida, so‘ngra g‘arb va Janubda ko‘plab mehmonxonalar ochildi. XIX asr oxiriga kelib bu yerda mehmonxonalarning ikki turi – katta, hashamatli, shinam mehmonxonalar hamda kichkina, eskirgan, arzon narxda xizmatlar taklif qiluvchi mehmonxonalar tarqalgan edi.

1831 yilda Nyu-Yorkda ochilgan mashhur «Delmoniko» restorani AQShdagi birinchi restoran hisoblanadi. 1852 yilga kelib AQShning birinchi klassli har bir mehmonxonasi o‘z fransuz bosh oshpaziga ega edi. Menyu ham an’anaga ko‘ra fransuz tilida yozilardiki, bu inglizzabon mijozlar uchun muayyan qiyinchiliklar tug‘dirardi. «Delmoniko» restoranining sohiblaridan biri Jon Delmonikoning sa’y-harakati bilan birinchi marta ikki tilli menyu joriy etildi. Unda taomlarning fransuz va ingliz tilidagi nomlari qarama-qarshi joylashtirilgan edi. Bu an’ana saqlanib qoldi va yillar o‘tib butun jahonda keng tarqaldi.

XIX-XX asrlar chegarasida mehmondo'stlik sanoati muhim tarmoqqa aylandi. Mehmonxona birlashmalari, sindikatlar, aksiyadorlik jamiyatlari, korporatsiyalar mehmonxonalar qurish, kadrlar tayyorlash, narxlarni belgilash masalalari bilan shug'ullana boshladi. XX asr boshida faoliyat ko'rsatgan bunday uyushmalar orasida London mehmonxonalar sohiblari sindikati, Fransiya «Mehmonxona sohiblari uyushmasi»ni qayd etish mumkin. 1906 yilda jahonning turli mamlakatlarida joylashgan 1700 mehmonxonani birlashtirgan Mehmonxonalar sohiblari xalqaro uyushmasi tashkil topdi.

Mehmonxona industriyasida uning o'sishi va rivojlanishiga katta ahamiyat kasb etadigan qo'yilmalar kiritgan ko'p shaxslar bo'lgan. Ular orasida eng ko'p mashhurlardan XIX asr oxirida va XX asr boshlarining industriya asoschilari bo'lgan Ellsuort Stetler, Konrad Xilton, Ernest Xenderson, Xouard Djonson va Dj. Uillard (Bill) Marriottlar bordir. Shular qatoridan Sezar Rits ismi ham o'rin egallagan³

1.2. Mehmonxonalarning turlari

Mehmonxona – bu butun kun davomida murakkab texnologik jarayon sodir bo'luvchi bino (yoki binolar majmui) bo'lib, unda mijozlarga nomerlar (yoki nomerlardagi joylar) berilishi, shuningdek mehmonxona mahsulidan shinam, qulay va xavfsiz foydalanishga yo'naltirilgan qo'shimcha xizmatlar ko'rsatilishi kafolatlanadi.

Mehmonxona ishining hozirgi rivojlanishi jahon amaliyotida mijozga (mehmonxona xizmatlaridan foydalanuvchiga) mazkur xizmatlar bozorlaridagi narx-navoga qarab ko'p variantli mehmonxona servisini taklif qiladi. Har yili ommaviy axborot vositalari ko'p sonli mijozlarga mazkur servis turidagi faoliyatning yangi shakllari haqida ma'lumot beradi.

³ Amriddinova R.S. Mehmonxona servis xizmati. Uslubiy qo'llanma SamISI, 2009y.

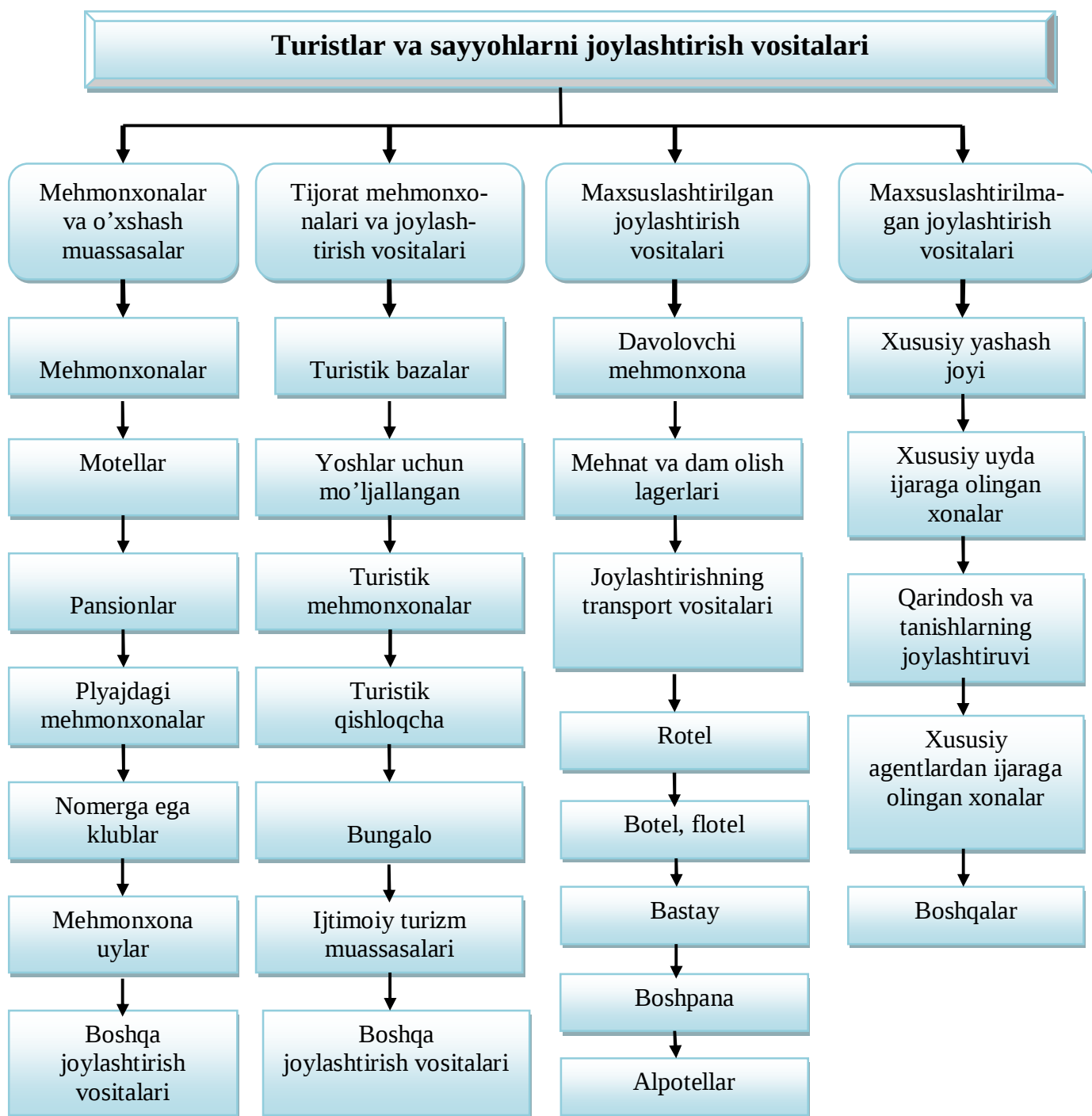
Bundan 100 yil oldin joylashtirish korxonalarining faqat ikkita turi mavjud bo'lgan:

- jamiyatning oliy tabaqasi vakillari uchun hashamatli mehmonxonalar;
- aholining qolgan qismi uchun karvonsaroylar.

Vaqtini yo'lda o'tkazishga majbur bo'lgan odamlarda tanlash imkoniyati bo'lmagan. Bugungi kunda mehmonxona mahsulidan foydalanuvchilarga joylashtirish korxonalarining rang-barang shakllari va turlari, chunonchi, iqtisodiy klassga mansub bo'lgan hashamatli otellar va mehmonxonalar, motellar, kempinglar va h.k. taklif qilinadi. Har bir odam o'z didi va puliga qarab o'zi uchun ma'qul variantni tanlash imkoniyatiga ega.

O'zbekiston iqtisodiyotida bozor munosabatlari ancha jo'shqin rivojlanmoqda. Bu mehmonxona servisi band bo'lgan tijoratchilarga katta imkoniyatlar yaratmoqda. O'zbekiston bilan chet elda mehmonxona ishini tashkil etishdagi keskin tafovutlar asta-sekin yo'qolib bormoqda. O'zbekiston Respublikasining mehmonxona korxonalari mijozlarga xizmat ko'rsatish saviyasini, nomerlarning shinamligi va qulayligi darajasini, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning malakasini izchil oshirib bormoqdalar.

Mehmonxona servisi korxonalarining rang-barangligi, shuningdek vaqti-vaqti bilan mehmonxona xizmati yangi-yangi turlarining paydo bo'lishi joylashtirish korxonalari tasnifi va tipologiyasini ancha shartli qilib qo'yadi.



1-rasm. **Turistlar va sayyohlarni joylashtirish vositalari**⁴.

Zamonaviy korxonalar vazifasiga, sigʻimiga, qavatlariga, konstruksiyasining tipiga, shinamlik darajasiga, foydalanish rejimiga (yillik, mavsumiy), joylashgan yeriga (shahar, kurort va h.k.), ular nima maqsadga moʻljallanganligiga, oziq-ovqat

⁴ Tuxliyev I.S. Haitbayev R., Ibadullayev N.E, Amriddinova R.S. Turizm asoslari. Oʻquv qoʻllanma. -S.: SamISI., 2010.

bilan ta'minlanganligiga, narx-navo darajasiga qarab farqlanadi. Mehmonxonalarni tavsiflovchi asosiy belgilar: ularning sig'imi, necha qavatdan iboratligi, vazifasi va shinamlik darajasi.

Ma'lum joy **hududida joylashishiga** qarab mehmonxonalar:

- shaharda (shahar markazida, shahar chekkasida) joylashgan mehmonxonalarga;
- qishloqda (shu jumladan baland tog' hududidagi qishloqda) joylashgan mehmonxonalarga bo'linadi.

Nomerlar fondining sig'imi. Mehmonxona sig'imi doimiy uxlash joylarining miqdori bilan belgilanadi. Mehmonxonalar sig'imiga qarab turli mamlakatlarda har xil tasniflanadi. Masalan, Shveysariya va Avstriyada 100 tadan kam joyga ega mehmonxonalar kichik mehmonxona, 100-200 ta joyga ega mehmonxonalar o'rtacha mehmonxona, 200 tadan ortiq joyga ega mehmonxonalar yirik mehmonxona; Chexiyada 120 tadan kam joyga ega mehmonxonalar kichik mehmonxona, 500 tagacha joyga ega mehmonxonalar o'rtacha mehmonxona, 500 tadan ortiq joyga ega mehmonxonalar katta mehmonxona; AQShda 100 tadan kam nomerga ega mehmonxonalar kichik mehmonxona, 500 tagacha nomerga ega mehmonxonalar o'rtacha mehmonxona, 500 tadan ortiq nomerga ega mehmonxonalar yirik mehmonxona hisoblanadi⁵.

Bizning mamlakatimizda mehmonxonalar sig'imiga qarab rasman tasniflanmaydi, shu bois ularni quyidagi guruhlash taklif etiladi: 150 tagacha joyga (100 tagacha nomerga) ega mehmonxonalar kichik mehmonxona, 150-400 ta joyga (300 tagacha nomerga) ega mehmonxonalar o'rtacha mehmonxona, 400 tadan ortiq joyga (300 tadan ortiq nomerga) ega mehmonxonalar katta mehmonxona hisoblanadi.

Asosiy (nomerlar fondida ko'rsatiladigan) pullik xizmatlarga belgilangan narx-navo darajasiga qarab, mehmonxonalar⁶:

- byudjet mehmonxonalariga (25-35 AQSH dollari);

⁵ Fillipovskiy Ye.Ye., Shmarova L.V. *Ekonomika i organizatsiya gostinichnogo xozyaystva*. M.: FiS, 2005.

⁶ Kabushkin N.I., Bondarenko G.A. *Menedjment gostinits i restoranov*. Minsk, Novoye znaniye, 2001.

- iqtisodiy mehmonxonalarga (35-55 AQSH dollari);
- o'rtacha mehmonxonalarga (55-95 AQSH dollari);
- birinchi toifali mehmonxonalarga (95-195 AQSH dollari);
- apart-otellarga (65-125 AQSH dollari);
- lyuks-otellarga (125-525 AQSH dollari) bo'linadi.

Mijozlarning yashash muddatiga qarab:

- uzoq muddat yashashga mo'ljallangan;
- qisqa vaqt yashashga mo'ljallangan mehmonxonalar farqlanadi.

Yil davomida faoliyat ko'rsatish muddatiga qarab:

- yillik (butun yil mobaynida ishlaydigan) mehmonxonalar;
- mavsumiy (yozda, qishda ishlaydigan) mehmonxonalar farqlanadi.

Mehmonxonalarda yashovchilarni ovqatlantirish usuliga qarab:

- to'liq pansion bilan ta'minlovchi mehmonxonalar;
- faqat nonushta beradigan mehmonxonalar;
- ovqatlanishni taklif qilmaydigan (qoida tariqasida, o'z gastronomik ishlab chiqarishi, ya'ni restorani yoki boshqa korxonasi yo'qligi tufayli) mehmonxonalar farqlanadi.

Mehmonxonalarni loyihalash va qurish amaliyotida bir nechta shunday tuzilishlar yuzaga kelgan. Quyida ularning asosiylarini ko'rib chiqamiz.

Joylashgan yeriga qarab, mehmonxonalarning quyidagi turlarini ajratish mumkin:

- shahar markazidagi mehmonxonalar;
- yo'l chetidagi, qoida tariqasida, kam qavatli, usti ochiq avtoqo'nalg'ali mehmonxonalar;
- shahar chetidagi va aeroportlardagi mehmonxonalar;
- suzib yuruvchi mehmonxonalar – dengiz, daryo yoki ko'l qirg'og'i yaqinida turistlarni joylashtirish va ular dam olishi uchun mehmonxona tarzida jihozlangan suzish vositalari. Zarur holda bunday mehmonxona turistlar bilan birga suv bo'ylab boshqa qo'nalg'aga ko'chirilishi mumkin.

Ko'rsatiladigan xizmatlar darajasi, assortimenti va bahosiga qarab, mehmonxonalar bir necha turga bo'linadi:

- arzon mehmonxonalar yoki ko'rsatiladigan xizmatlar miqdori cheklangan mehmonxonalar (bunday mehmonxonalar qoshida ovqatlanish korxonalari bo'lishi shart emas);
- «lyuks» mehmonxonalar – alohida loyihaga ko'ra qurilgan, mebeli sifatining yuqoriligi bilan ajralib turuvchi, xonalari yaxshi jihozlangan, qoida tariqasida, xizmat ko'rsatuvchi xodimlari miqdori nomerlari soniga nisbatan ko'proq bo'lgan mehmonxonalar.

Mehmonxonalarni shuningdek ularda harakat vositalari (transport)ning mavjudligiga, mulk shakliga (munitsipal, davlat, xususiy, ijaraga olingan va h.k.) qarab ham tasniflash mumkin.

O'zbekiston Respublikasining mehmonxona biznesini tashkil etish bo'yicha qonun hujjatlariga zid bo'lmasligi kerak. Funksional vazifasiga qarab mehmonxonalar:

- ishbiarmonlar uchun – umumiy tipda, idoraviy, yig'ilishlar, kengashlar va h.k. uchun;
- dam olish uchun mehmonxonalar – turistik, kurort mehmonxonalari, avtoturistlar uchun, motellar, kempinglar;
- mehmonxonalarning maxsus turlari – tranzit yo'lovchilar uchun, sportchilar uchun va boshqalar uchun quriladi.

Mamlakatimizda asosan ma'lum ish yuzasidan nisbatan qisqa muddatga keluvchi odamlarga, shuningdek har xil maqsadda sayohat qilayotgan fuqarolarga mo'ljallangan umumiy tipdagi mehmonxonalar ayniqsa keng tarqalgan. Bunday mehmonxonalar shaharning markaziy qismida, jamoat, ma'muriy, savdo markazlari yaqinida joylashadi va shaharning turli tumanlari bilan yaxshi transport aloqasini nazarda tutadi. Belgilangan normalarga ko'ra, yer maydoni hajmi mehmonxona sig'imiga qarab bir joyga 15-55 m ni tashkil etadi.

Mehmonxonalar o'z faoliyatiga qarab ham ma'lum turlarga bo'linadi. Masalan:

Idoraviy mehmonxonalar umumiy tipdagi mehmonxonalarning bir turi hisoblanadi. Bunday mehmonxonalar asosan ma'lum idora, muassasa yoki korxonaga ish yuzasidan tashrif buyurgan odamlar yashashi uchun mo'ljallanadi. Idoraviy mehmonxonalar tegishli idora yaqinida yoki jamoat transporti yaxshi qatnaydigan joyda quriladi.

Chet elda **anjumanlar uchun mo'ljallangan maxsus mehmonxonalar** qurish keng tarqalgan. Bunday mehmonxonalar odatda «kongress-otel» yoki «konferens-otel» deb nomlanadi. Chet elda shuningdek ishbilarmonlar uchun ham maxsus mehmonxonalar – «biznes-otellar» quriladi. Odatda bu mehmonxonalarning shinamlik darajasi juda yuqori bo'ladi. Ularda kongresslar o'tkazish uchun zallar, majlislar, konferensiyalar, simpoziumlar uchun alohida joylar, har xil turdagi restoranlar, aloqa va bank bo'limlari, teletayp, teleks, basseymlar, saunalar, kegelbanlar faoliyat ko'rsatadi.

Turistik mehmonxonalar faol dam olayotgan turistlar uchun mo'ljallanadi. Mamlakatimizda bunday mehmonxonalar asosan uyushtirilgan guruhli tur – ekskursiya va sport turizmi uchun mo'ljallangan bo'lib, ular shaharda, shahar tashqarisida, turistik ob'ektlar yaqinida, yaxshi tabiiy omillarga ega joylarda, ko'pincha yashil massivlar yaqinida quriladi.

Turistik mehmonxonalarning o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, ularda turistik xizmatlar ko'rsatish joylari, shuningdek turistik-uslubiy va instruktorlar xonalari mavjud bo'ladi. Bunday xonalar majmui turistik marshrut turiga va mazkur marshrut bo'ylab turistlarning harakatlanish usuliga bog'liq.

Turistik bazalar, dam oluvchilarning muayyan tarzda tartibga solingan kontingentiga, yuklash, foydalanish va ish tartibiga ega bo'lgan turistik muassasalarning an'anaviy turi sifatida, asosan maxsus ishlab chiqilgan va jihozlangan piyoda, chang'i, suv, tog', ot, chana, velosiped, avtobus trassalari yoki aralash turistik trassalardan o'tkazilgan marshrutlar bo'ylab sayohat qiluvchi rejali (qisman – mustaqil) turistik guruhlarini dam olishga qabul qilish va xizmat ko'rsatish uchun mo'ljallanadi.

Turistik bazalar odatda shahar yaqinidagi dam olish zonalarida, turistik-sogʻlomlashtirish hududlari yoki komplekslari tarkibida joylashadi.

Kurort mehmonxonalari bir joyda nisbatan uzoq vaqt dam olish uchun moʻljallanadi. Ayrim hollarda bunday mehmonxonalarda profilaktik davolanish yoki shifo olish imkoniyati ham nazarda tutilishi mumkin. Buning uchun kurort mehmonxonalari kurortning asosiy sohasiga koʻra davolash-sogʻlomlashtirish binolari va xonalari quriladi, parhez ovqatlanish tashkil etilishi ham mumkin.

Odatda kurort komplekslarida umumiy, maishiy, tibbiy va sport xizmatlarining katta qismi umumiy kurort muassasalari tomonidan koʻrsatiladi. Buning uchun umumiy kurort restoranlari, barlari, qahvaxonalari, kattalar va bolalar uchun oshxonalar, koʻp funksiyali zallar, kinoteatrlar, savdo korxonalari, stadionlar, sport zallari, tennis kortlari, sport va oʻyin maydonchalari, berk va ochiq basseynlar, ot sporti markazlari va h.k. quriladi.

Taymsher – mehmonxona xizmatlarining nisbatan yangi turi. Uning nomerlar fondi odatda 50-250 nomerdan tashkil topadi. Alohida qurilmalarga ega boʻlishi ham mumkin. Kvartira tipidagi nomerlar fondiga ega, xizmatlar koʻrsatish shart-sharoitlari kurort mehmonxonalaridagi oʻxshash. Alohida kvartiralar xususiy mulkdorlarga sotiladi, ammo taymsher toʻliq boshqaruvchi kompaniya tomonidan nazorat qilinadi.

Apartamentli mehmonxonalar. Uzoq vaqt yashashga moʻljallangan apartamentli mehmonxonalar, oddiy mehmonxonalarga qaraganda, foydali maydonining kattaligi va ularda mijozlar uzoq vaqt yashashi bilan farq qiladi. Nomerning qoʻshimcha maydoni odatda qulay kreslo va divan qoʻyilgan mehmonxona hamda koʻp funksiyali qaznoqqa ega kichik oshxona shaklida boʻladi.

Joylashtirish ob'ektlarining yana bir shakli – **pansionlar** ham jahon amaliyotida ancha keng tarqalgan. Ularda yashash, odatdagi mehmonxonalarda yashashga qaraganda, ancha arzon turadi. Mehmonxonadan pansionning asosiy farqi shundaki, u toifalarga ajratilmaydi. Ammo bu pansionda yashash sharoiti mehmonxonadagi yashash sharoitidan yomon degan maʼnoni anglatmaydi.

Pansion joylashtirish ob'ektlarining erkin shakli bo'lib, u odatda qurilish paytida mehmonxona sifatida tasavvur qilinmagan binolarda tashkil etiladi. Pansionning o'ziga xos xususiyati shundaki, u nisbatan kichkina, odatda 10-20 kishiga mo'ljallangan nomerlar fondiga ega bo'ladi.

Sportchilar uchun mo'ljallangan mehmonxonalar sport komplekslari qoshida yoki tabiiy sharoitlariga ko'ra ma'lum sport turini rivojlantirish imkonini beruvchi joylarda quriladi. Sportchilar uchun mo'ljallangan mehmonxonalarda sport anjomlarini ijaraga berish shoxobchalari, dam olish uchun mo'ljallangan bir qancha muassasalar faoliyat ko'rsatadi, sport va tibbiy ahamiyatga ega binolar va qurilmalar mavjud bo'ladi. Qoida tariqasida, bu yerda umumiy ovqatlanish va dam olish korxonalari ham faoliyat ko'rsatadi.

Avtoturistlar uchun mo'ljallangan mehmonxonalar va motellar (motor-otellar) shosse yo'llar yaqinida joylashadi. Shinam nomerlar va restoran (yoki qahvaxona) ga hamda umumiy ahamiyatga molik boshqa xonalarga ega mehmonxona binosidan tashqari, bu mehmonxonalar va motellar avtotransport vositalarini parkovka qilish va ularga texnik xizmat ko'rsatish imkonini beradi (avtomobillarga yonilg'i quyish shoxobchasi, ta'mirlash ustaxonalari, texnik xizmat ko'rsatish stansiyasi va h.k.ga ega bo'ladi).

Motellarning joylashishi ularning vazifasi, shaharlar va shaharchalarning joylashgan o'rne, avtomobil yo'llari tarmog'i, kelish yo'llarining mavjudligi, muayyan joyning tabiiy-iqlimiy sharoitlari, davolash manbalari, tarixiy joylar hamda turistik jihatdan diqqatga sazovor boshqa joylarning mavjudligi bilan belgilanadi.

Kempinglar mavsumiy foydalanish uchun mo'ljallangan «yengil» tipdagi mehmonxona korxonalaridir. Ular avtoturistlar dam olishi hamda ularning avtotransport vositalari to'xtab turishi uchun mo'ljallanadi. Kempinglarda ko'rsatiladigan xizmatlarning barcha turlari soddalashtirilgan bo'ladi: uxlash joylari yozgi tipdagi, ko'pincha yog'ochdan qurilgan, isitilmaydigan binolarda yoki chodirlarda joylashadi; vanna va hojatxona asosan umumiy bo'ladi.

Rotel – ko‘chma mehmonxona. Bir yoki ikki o‘rinli bo‘limlardan iborat vagon-treyler ko‘rinishida bo‘ladi. Har bir bo‘lim ventilyatsiya va alohida yoritish uskunasi bilan jihozlangan. Rotelda kiyim almashtirish, yuvinish joyi va hojatxona bor. Vagonning orqa qismida oshxona va muzlatgich joylashadi.

Flaytellar, qoida tariqasida, aholi gavjum joylardan ancha chetda joylashgan bo‘ladi. Ularga faqat havo transportida borish mumkin. Flaytel yaqinida aerodrom, angarlar, elliglar, ustaxonalar joylashadi. Tabiiyki, restoranlar, barlar, konsert zallari, dansing va sh.k. ham bo‘ladi.

Ayrim flaytellarda reklama har xil kalibrli (hajmli) havo sharlarida va har xil dirijablarda sayr qilishni va‘da qiladi. Flaytel qoshida havo va quyosh vannalari qabul qilish uchun mo‘ljallangan bog‘lanma aerostatlar ham bo‘ladi. Tabiiyki, bularning barchasi juda katta pul turadi va ulardan faqat juda boy odamlar foydalanishi mumkin.

Birinchi flaytel AQShning Oklaxoma shtatidagi Talas shahri yaqinida tashkil etilgan. Bu mehmonxona korxonasining reklama bukleti vertolyotlar qo‘nishi uchun maydoncha, samolyotlar uchun kichik aerodrom, uchuvchilar uchun radiostansiya va meteorologiya stansiyasi bilan bevosita aloqa qilish imkoniyatini taklif qiladi.

Suv bo‘ylab sayohat qilayotgan turistlarga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan **suzuvchi mehmonxonalar va mehmonxona komplekslari** juda ko‘p mamlakatlarda, chunonchi: Fransiya, Gresiya, Shveysariya, Daniya, Niderlandiya, Shvesiya, Ispaniya va boshqalarda loyihalashtirilmoqda va qurilmoqda. Suzish vositalarining aksariyati prichallar, pirsar, suvga tushirish va suvdan ko‘tarish moslamalari, shuningdek qayiqlarni saqlash, ularni ta‘mirlash va ularga yonilg‘i quyish inshootlari bilan jihozlangan.

«**Botel**» atamasi – mehmonxona biznesidagi yangi tushuncha (boat - qayiq, kema, hotel – mehmonxona). Odatda, botel deganda ekskuriya barjalari tipidagi suzuvchi mehmonxona tushuniladi. Botellar mavsumiy yoki yil bo‘yi ishlaydigan muassasalardir. Bu guruhga «suv turizmi markazlari» (Polsha), «dam olish bazalari-shaharchalari» (Germaniya), flotellar (Ispaniya va Yugoslaviya) kiradi.

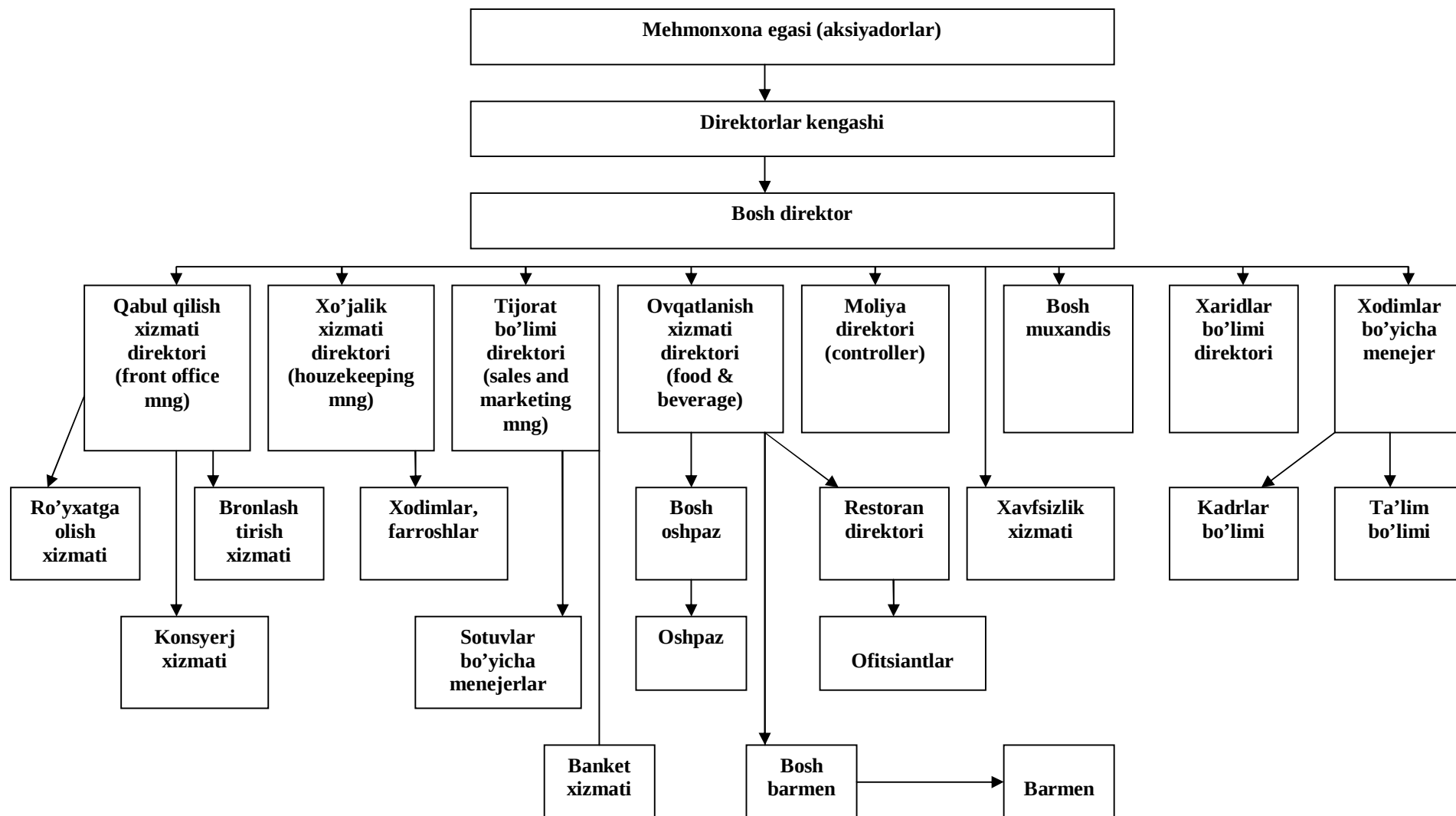
Botokempinglar suv bo'ylab sayohat qiluvchi turistlarga safarda xizmat ko'rsatish uchun mo'ljallangan. Turistik muassasalarning bu tipiga Polshada keng tarqalgan «suv stansiyalari» hamda Germaniyadagi «yozgi turistik shaharchalar» kiradi.

1.3. Mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlar

Qabul qilish va joylashtirish xizmati. O'zbek tilida **“Front office”** xizmati qabul qilish va xizmat ko'rsatish deb tarjima qilingan. Bizningcha bu unchalik to'g'ri emas, chunki ingliz tilida bu xizmat **“Reception”** deyiladi va **“Front office”**ning bir bo'limi hisoblanadi. Unda konserj, shveysar, yuk tashuvchi, paj, telefon operatori, mehmonlar bilan ishlovchi menejer va ko'pincha bron xizmatlari kiradi. Bu bo'lim boshida mehmonxonada joylashtirish bo'yicha direktor (Front office manager) turadi va unga yuqorida barcha sanab o'tilgan bo'limlar kiradi.

Front office – bu mehmonxonaning komanda punkti, uning nerv markazi, mehmon bilan otel xizmatlari yuzma-yuz uchrashib, xayrlashadigan joyidir. Mehmon uchun Front office – bu otelning yuzi, mehmonning otel bilan munosabati qabul xizmatida turgan xodim suhbat bilan chegaralanishi mumkin. Shuning uchun bu xizmat xodimlarining odamlar bilan muloqot qila olishi ularning muhim fazilatlaridan biriga kiradi. Ushbu xizmat xodimlari “tovar” yani otelni sotishni bilishi, uning imidjini yaratishi, mehmonxona menejmenti vakili bo'lib, mehmonning muammolarini yechishi va umuman ularning yaxshi do'sti bo'lishlari kerak.

Joylashtirish xizmati kelgan mehmonlarni rasmiylashtirishi zarur. Mehmonlar ularning hujjatlariga ko'ra qabul qilinadi. Ma'mur mehmon bilan yashash joyini (nomer toifasi, uning joylashgan o'rni va sh.k.ni), ko'rsatiladigan xizmatlarni, yashash muddatini kelishib oladi. Yashash uchun haq olinadi. Rasmiylashtirish yakunlanganidan keyin mehmonga nomer kartasi va kaliti beriladi. Mehmonlar nomerda yashashi davrida ularga xizmat ko'rsatish yashash muddatini uzaytirish, mehmonni bir nomerdan boshqa nomerga o'tkazish, yashash uchun haq olish, mijozning xohishiga qarab unga qo'shimcha xizmatlar ko'rsatishni o'z ichiga oladi.



2-rasm. Mehmonxonalarning boshqaruv tuzilmasi

Mehmonning jo‘nab ketishini rasmiylashtirish chog‘ida ko‘rsatilgan xizmatlar uchun u bilan to‘liq hisob-kitob qilinadi, mijoz nomer va kalitni topshiradi. Mijoz bilan hisob-kitob naqd pul bilan ham, pul o‘tkazish yo‘li bilan ham amalga oshirilishi mumkin. Yagona hisob-kitob soati (12 soat) tizimini joriy etish mehmonxona ma‘muriyatiga mijozlar bilan texnik hisob-kitob qilish jarayonini soddalashtirish imkonini beradi. Mijozga kredit kartalaridan foydalanish imkonini berish yo‘li bilan mehmonxona uning erkinlik darajasini oshiradi.

Qabul qilish xizmatining ishini yengillashtirish uchun axborot hisoblash tizimlari ishlab chiqilgan va tatbiq etilmoqda. Umumiy holda axborot hisoblash tizimi quyidagi to‘rt funksional qismdan tashkil topadi: joylarni oldindan buyurtma qilish kichik tizimlari; xizmatga doir axborot berilishini ta‘minlash kichik tizimlari; navbatchi ma‘mur kichik tizimlari; mehmonxona ma‘muriyati kichik tizimlari.

Axborot hisoblash tizimining imkoniyatlari juda keng. Joylarni oldindan buyurtma qilish jarayonini avtomatlashtirish bilan bir qatorda kelayotganlar ro‘yxatga olinadi, nomer fondining hisobi yuritiladi, mijozlarga to‘lash uchun hisobvaraqlar tayyorlanadi.

Qabul qilish xizmati administratori zo‘r psixolog bo‘lib, mijoz bilan suhbatda to‘g‘ri yo‘l tanlashni va u nimani qadrlaydi darrov anglashi muhim (osoyishtalikni, nomerda qo‘shimcha xizmat).

Qabul qilish xizmati xodimlari otel haqida barcha malumotlarni (nomerlarning yaxshi va yomon taraflari, joylashishi, narxi, boshqa xizmatlar...), shaharning diqqatga sazovor joylarini, manzilini, qanday borish mumkinligini, transport, muzey, teatrlarning ishlash rejimini to‘liq bilishlari shart.

Qabul qilish va joylashtirish bo‘limining asosiy funksiyalari: tashrif buyurgan mehmonlarni ro‘yxatga olish, nomerlarni taqsimlash, mehmonlarni joylashtirish, ro‘yxatdan chiqarish va boshqa qo‘shimcha xizmatlarni ko‘rsatishdir.

Qabul qilish xizmati otel xollida joylashgan bo‘lishi shart. Iloji bo‘lsa, qabul xizmati klerklari o‘z ish joylaridan liftni ko‘rib turishlari lozim. Bu mijozlar va yuklar ustidan qo‘shimcha nazoratni olib borish imkonini beradi.

Front office kechayu-kunduz uch smenada ishlaydi: Birinchisi-7.00-15.00gacha; ikkinchisi - 15.00-23.00 gacha; uchinchisi - 23.00-ertalab 7 gacha. Albatta tungi smena qisqartirilgan tarkibda ishlaydi.

“Front office”da sanab o‘tilgan bo‘limlardan tashqari mehmonxona kassasi ham kiradi va u ikki tomonga, yani qabul bo‘limi va buxgalteriyaga bo‘ysunadi. Xuddi shunday bron xizmatini Front office menejeri va marketing bo‘limi nazorat qiladi.

Front office mijozlar, ularning tabi, qadriyatlari, tug‘ilgan kuni haqida axborot yig‘adi va saqlaydi. Mehmonlar haqidagi axborotlar va VIP mijozlar bilan ishlarni mehmonlar bilan ishlovchi menejer (quest relation manager), juda muhim mehmonlarni bosh direktorning o‘zi kutib olishi mumkin.

Teatr va muzeylarga chiptaga buyurtma berish, transferni tashkil qilish (aeroportdan otelga yoki teskarisi), avtomobilga buyurtma berish va shu kabilar bilan konserj shug‘ullanadi. Malakali konserj Rimda Papa bilan uchrashuv uyushtirishi, Nyu-Yorkdagi eng zamonaviy myuziklda chipta topishi mumkin. Konserj shveysar (doorman), yuk tashuvchi (porter), paj (bellman) va lift xodimlari ishini nazorat qiladi. Bu xizmat ishi oson, lekin muhimdir.

Shveysar mehmonni kutib oladi, eshikni ochadi, taksi chaqiradi, parkovkani boshqaradi, mehmon yuklariga yordam beradi, yukni qo‘riqlab uni yuk tashuvchiga topshiradi, ular esa o‘z navbatida yukni mehmonxonaga olib kirib, nomerlarga taqsimlaydi. Shuningdek, shveysar shaharning barcha diqqatga sazovor joylarini bilishi va kerak bo‘lganda mehmonga yo‘l ko‘rsata olishi zarur.

Paj mehmonni nomerga kuzatadi, yukini olib boradi, nomerni ochadi, uning tayyorligini tekshiradi va korrespondensiyalarni nomerga tarqatadi. Paj direktorning “ko‘zi va qulog‘i”dir, u barcha shubhali hodisalarni “yuqoriga” yetkazadi.

Kiruvchi, chiquvchi telefon qo‘ng‘iroqlari - bu telefon operatorlarining xizmat doirasidir, shuningdek, telefon suhbatlarining o‘z vaqtida to‘lanishini nazorat qilishadi, mehmonni uyg‘otish va ularning savollariga javob berish (yoki

axborot olish mumkin bo'lgan xizmatga ulash) ham ularning vazifasidir. Telefon xizmati xodimlari yoqimli ovozga ega bo'lishlari kerak

Mehmonxona administratori (porte) quyidagilarni bajara olishi kerak:

- yordam ko'rsatish;
- hujjatlarni rasmiylashtirish;
- mehmonxona kompleksi obektlariga yo'nalishlarni bilish;
- "men bilmayman, bu menga malum emas" iboralariga yo'l qo'ymaslik;
- kiyimining tozaligiga e'tibor berish;
- xorijiy tilni bilish;
- mehmonnavozlikka to'g'ri keladigan so'zlardan foydalanish;
- raqobatbardoshlikni saqlash;
- ertangi kunga ish joyini tayyorlash;
- maksimal darajada mehmonxonada kichik lavozimdagi xodimlarning katta lavozimdagi xodimlarga bo'ysunishi, hurmat qilishi;
- masuliyatni o'z bo'yniga olish.

Front office tarkibidagi yana boshqa xizmatlar-moliyaviy xizmatlar(valyuta ayriboshlash), pochta xizmati, shahar haqida malumotlar kiradi.

Mehmonxonadagi bu bo'limning asosiy vazifasi: nomerni bron qilish, mijozlarni ro'yxatga olish, ularni joylashtirish va kuzatib qo'yishdir.

"Front office" ning servis bo'yicha hamkorlari - ekskursiya byurosi, avtomobillarni ijaraga berish tashkiloti, turistik agentliklar bilan aloqa o'rnatilgan bo'lishi kerak.

Nomer fondini boshqarish xizmatining tashkiliy prinsiplari. Mehmonlarni kutib olish ko'pgina tushunmovchiliklarni yengib o'tadi. Bu vazifani ro'yxatga olish (registratsiya) bo'limi amalga oshiradi. Ammo, bu yerda ham tashkiliy xatolar bo'lishi mumkin. Kichik mehmonxonalarda porte ham ro'yxatga oladi, hujjatlarni rasmiylashtiradi, turistik rasmiyatchilikni tekshiradi va nomer fondi xizmati bilan aloqada bo'ladi. Bunday rasmiyatchiliklar, ko'p kutishlar turistlar joylashishini uzoqqa cho'zadi. Amaliyotda shu aniq bo'lmoqdaki, mehmonxonalarda turistlar soni va mavsumga qarab portelar soni o'zgarib turishi

kerak. Ma'lumki, ro'yxatga olish stol oldida odamlarning to'planib qolishi tashkiliy kamchiliklardan biridir. Turfirma tarkibidagi mehmonxonalar kelayotgan mehmonlar va ularning soni haqida to'liq ma'lumotga ega bo'lib, kelib chiqishi mumkin bo'lgan muammolarni oldini olishi zarur. Mehmonxona xo'jaligi tashkilotchilarning professionallik darajasi ularning oldindan ko'ra bilashlari, kutilmagan holatlarni minimallashtirish jarayonida bilinadi. Xodimlar yetishmasligidan kelib chiqadigan navbatda turishlar nosog'lom psixologik muhitni keltirib chiqaradi.

Mehmonxona keng qo'shimcha pullik xizmatlar ko'rsatadi. Zarur axborot olish, pasportlar va turistik hujjatlarni rasmiylashtirish, ekskursiyaga ro'yxatga olish, valyuta ayirboshlash, teatr, muzey, konsert zallari, stadionlarga chiptalar sotish, samolyot, poyezd va boshqa qatnov vositalariga chiptalarni buyurtma qilish, ijaraga avtomobil olish shular jumlasidan.

Ayrim mehmonxonalarda ish yuzasidan tashrif buyurgan mijozlar uchun biznes markazlari tashkil etiladi. Markaz mijoz ishlashi va kasbiy ta'lim olishi uchun zarur shart-sharoitlar yaratadi. Biznes markazida hujjatlarni tarjima qilish, qayta chop etish ishlari bajariladi, kompyuter xizmatlari ko'rsatiladi. Markaz teleks va faksimil aloqa vositalari, videomagnitofon va proyeksion apparatura bilan jihozlanadi.

Tozalash ishlarini tashkil etish. Mehmonxona – bu uzluksiz xizmat ko'rsatuvchi tashkilot bo'lganligi sababli unga yuqori darajali sanitariya-gigiyenik talablar qo'yilgan. Mehmonxona qaysi kategoriyaga tegishli bo'lishidan qat'i nazar hamma vaqt toza saqlanishi zarur. Bu mehmonxona xodimlaridan xududni, nomerlarni, ma'muriy-xo'jalik inshootlarini toza tutishida har kunlik katta tozalash ishlarini olib borishni talab etadi. Shuning uchun mehmonxona xo'jaligida tozalikni ta'minlash maqsadida tozalik va obodonlashtirish ishlarini qanday tashkil etish, o'tkazish kerakligini bilish muhimdir.

Barcha sanitariya-epidemiologiya me'yorlariga rioya qilgan holda yuqori darajali tez tozalash amalga oshirish uchun mehmonxonada:

- yuqori malakali professional tayyorgarlikka ega xodimlar;

- zamonaviy tozalash materiallari va invetarlar;
- zamonaviy tozalash mashina va mexanizmlariga ega bo'lishi kerak.

Barcha tozalash ishlarini nomer fondiga xizmat ko'rsatish bo'limi ishchilari amalga oshiradi. Har xil kategoriya ishchilarini bir-biri bilan almashtirish zarur bo'lganda, rahbar buyrug'i asosida amalga oshirish mumkin. Nomer fondiga xizmat ko'rsatish bo'limining direktor o'rinbosari mehmonxonadagi xizmat ko'rsatuvchi xodimlar ishini tashkillashtirish tiradi.

Tozalash ishlarining olib borish uchun quyidagi xodimlar kategoriyasi mavjud:

- xona bekasi - nomerlarni yig'ishtirib, tozalaydi;
- farroshlar - koridor, xoll, zina, vestibulni tozalaydi;
- ishlab chiqarish bo'limi, ustaxona va texnik xizmatlar inshootlarini tozalovchi farroshlar.

Ma'muriy – xo'jalik (kastelyan) xizmati. Ma'muriy - xo'jalik bo'limi mehmonxonaning eng yirik (xodimlar soni jixatidan) bo'limi hisoblanadi. Unda mehmonxona jami xizmatchilarining 50% ga yaqini mehnat kiladi. Bo'limni ma'muriy - xo'jalik xizmati direktori yoki ijrochi kastelyan boshqaradi. Bo'lim boshlig'i xizmat vazifalarining xususiyati undan tashkilotchilik qobiliyati va talabchanlikni talab qiladi. Ko'p sonli nomerlarni har kuni lozim darajada batartib saqlash juda katta mas'uliyat, aniqlik va puxtalikni taqozo etadi.

Mehmonlar o'rtasida o'tkazilgan barcha so'rovlar ma'muriy-xo'jalik xizmatining muhimligini ko'rsatadi. Tozalik va batartiblik mehmonlarning barcha talablari orasida birinchi o'rinni egallaydi.

Mehmonxonaning yordamchi xizmatlari. Injenerlik xizmati. Zamonaviy mehmonxona murakkab injenerlik uskunalari bilan jihozlangan (lift, konditsionerlar, issiqlik manbai, suv taminoti, kanalizatsiya, elektr energiya, gaz uskunalari, kabel televideniye, kompyuterlar). Tabiiyki, mehmonxona barcha uskunalarini tamirlash va xizmat ko'rsatish maqsadida to'liq shtatda injener-texnik ishchilarni saqlab tura olmaydi. Odatda, ushbu xizmatlarni ko'rsatuvchi maxsus firmalar bilan shartnoma tuzadi. Injenerlik xizmati unchalik katta bo'lmagan

shtatga ega (iloji boricha universal xodimlar ishlaydilar, yani unchalik qiyin bo'lmagan santexnik ishlar, elektr uskunalarni sozlash). Injenerlik xizmati o'z tarkibiga mebel, gilam tamirlovchilar, nomerlarga bo'yash ishlarini olib boruvchi bo'yoqchilarga ham ega bo'lishlari mumkin. Bosh injenerlik xizmati suv, gaz, elektr energiya sarfini ham nazorat qiladilar. Ular bajargan barcha ishlar maxsus ro'yxatga olish jurnaliga yuritiladi.

Injenerlik xizmatining muhim vazifasi - yong'in xavfsizligini taminlashdir. Yong'in mehmonxona biznesida ko'p tarqalgan hodisadir. Yong'inning asosiy sabablari - chekuvchi mehmonlar, nosoz oshxona va elektr uskunalari, kaminlar, omborxonadagi ximikatlar, chiqindilarni yoqish va boshqalar bo'lishi mumkin.

Harid qilish xizmati. Mehmonxona harid bo'limining asosiy vazifasi - kerakli tovarlarni kerakli vaqtda va oqilona narxda sotib olishdir. Mehmonxonadagi zaxira quvvati ham hisobga olinishi zarur, chunki zaxiraga saqlash ham pul turadi va ba'zi tovarlar uzoq saqlanganda buziladi. Mehmonxona ehtiyojlari uchun harid qilinadigan zaruriy tovarlar quyidagi guruhlarga bo'linadi:

1. oziq-ovqatlar (muzlatilgan, konservalangan, quritilgan, ho'l);
2. ichimliklar;
3. uskunarlar va mebel (ishdan chiqishi va eskirishiga qarab), idish-tovoqlar, joyshablar;
4. boshqa materiallar (nomer va jamoat joylarini tozalash uchun kerakli mahsulotlar).

Ta'minotchilarni tanlashda menejerlar quyidagilarga e'tibor berishlari shart:

- Ta'minotchi obro'si;
- Tovar sifati va narxi;
- Harid hajmi;
- To'lov shartlari (oldindan to'lovsiz, kreditga bo'lsa yaxshiroq);
- Harid qilingan tovarga servis xizmat (uskunalar uchun);
- Olib kelish bahosi, ta'minotchigacha bo'lgan masofa.

Harid qilish bo‘limi ko‘pgina hollarda ta‘minotchilar bilan uzoq muddatli shartnomalar tuzishadi. Uzoq muddatli shartnomalar chegirmalar olishga, ishning osonlashishiga yordam beradi.

Mehmonxonalarda ovqatlantirish xizmati. Mehmonxona restorani ish faoliyati boshqa oddiy restoranlar ish faoliyatidan biroz farq qiladi. Restoran ish vaqti shunday tashkil etilishi kerakki, ushbu vaqt mehmonxonada joylashgan ko‘pgina mehmonlar ehtiyojini qondirsin, hatto bu restoranga bazi hollarda foyda keltirmasa ham. Mehmonxona mehmonlarining 70% tushlik, 50%ga yaqini kechki ovqatni mehmonxona restoraniga qilmaydilar. Restoran daromadining uchdan ikki qismini chetdan kirgan xo‘randalar olib keladi. Bundan shuni xulosa qilish kerakki, mehmonxonarestorani tashqaridan alohida kiradigan eshikka va avtomobillar to‘xtash joyiga ega bo‘lishi kerak.

XX asrning 50 yillarigacha mehmonxona restoraniga ikkinchi darajali foyda keltiruvchi manba deb qaralar edi. Bazida u mehmonxona egasiga ortiqcha yukdek tuyulardi. Restorandan ko‘rilgan zararni nomer fondidan keladigan foyda bilan qoplash mumkin deb hisoblanardi. Boshqa tarafdin mehmonxona mijozi restorandagi ovqatni sifati past deb hisoblab tashqarida ovqatlanar edi.

“Room servise” - nomerda xizmat ko‘rsatish. Birinchi darajali mehmonxona nomerda xizmat ko‘rsatuvchi “Room servise” xizmatiga ega bo‘lishi kerak (hatto foyda keltirmasa ham). Agar ushbu xizmat to‘g‘ri tashkil etilsa, mehmonxona daromadining 15% ni tashkil etishi mumkin. “Room servise” da menyu odatda cheklangan bo‘ladi (ba’zida restoran menyusidan alohida tayyorlanadi), lekin yuqori klassli otellarda ushbu xizmat orqali restoran taomlariga ham buyurtma berish mumkin. Ushbu xizmatda eng asosiysi – yetkazib berish tezligi, shuning uchun maxsus servis lifti bo‘lishi talab etiladi. Taom telejkalarda, taomning zaruriy haroratini ta‘minlovchi maxsus konteynerlarda olib kelinadi. Xizmatning asosiy ishi nonushtaga to‘g‘ri keladi (70%gacha). Ertalabki buyurtmaning $\frac{3}{4}$ qismi bu oddiy «kontinental» nonushtadir.

Room servise xizmatiga telefon orqali yoki mehmon kechqurun o‘z nomeri eshigining tashqi qo‘lida osib qo‘ygan kartochka orqali buyurtma berishi mumkin

(menyu va buyurtma vaqtini kartochkada ko'rsatadi). Kichik mehmonxonalarda ushbu xizmatlarning ish vaqti chegeralangan. Katta mehmonxonalarda uzluksiz ishlaydi. "Room servise" da narxlar restorandan ko'ra qimmatroq bo'ladi.

"Nomerlarda xizmat ko'rsatish" termini avval nomer xonalariga xizmat ko'rsatish ma'nosida qo'llanilar edi. Ushbu bo'limda u tor ma'noda qo'llaniladi ya'ni nomerda ovqat va ichimliklar olib kelish.

2-BOB. URGANCH SHAHRI MEHMONXONALARI

FAOLIYATINING TAHLILI

2.1. «Xorazm Palace» mehmonxonasi faoliyati tahlili

“Xorazm Palace” mehmonxonasi 2002 yilda oldingi “Inturist” mehmonxonasi bazasida qayta rekonstruksiya qilinib, ishga tushirilgan. “Xorazm Palace” mehmonxonasi Xorazm viloyati Urganch shahri Al-Beruniy ko‘chasida joylashgan bo‘lib, to‘rt yulduzli mehmonxona hisoblanadi. Mehmonxona 2010 yil yanvar oyidan tashqi iqtisodiy faoliyat Milliy Banki “NBU Investment” OAJ balansiga o‘tkazilib “Xorazm Palace” MCHJ sifatida ish olib borayapti. Ustav kapitali 21 414 660 000 so‘m qilib shakllantirilgan.

“Xorazm Palace” MCHJ ning asosiy ish faoliyati mehmonxona xizmati, turizm va restoran xizmatini tashkil qiladi.

“Xorazm Palace” MCHJ turizm sohasida faoliyat ko‘rsatish huquqi bo‘yicha “O‘zbekturizm” Milliy kompaniyasining 2010 yil 15 sentyabrdagi 673-10 raqami litsenziyasi, 2011 yil 16 dekabrda № 006739 raqamli 4 yulduzli mehmonxona xizmati ko‘rsatish sertifikatiga ega.



3-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining tashqi ko‘rinishi

Ushbu mehmonxona ikki qavatdan iborat bo'lib, bolgar quruvchilari tomonidan to'rtburchak shaklda qurilgan. Bino ichki hovlisining markazida ochiq basseyn mavjud. Bu basseynning to'rt tomonidan xonalar kvadrat qilib joylashtirilgan. Birinchi qavatining chap tomonida administrator stoykasi, o'ng tomonda shisha bilan chegaralangan biznes markazi va bar, markazda zinapoyalar ostida esa suvenir do'koni joylashgan. Bulardan keyin ikki tomonga xonalar joylashtirilgan. Binoga kirish eshiklari to'rtta: markaziy kirish eshigi, mahsulotlarni qabul qilish eshigi, xodimlar eshigi va kir yuvish binosiga o'tish eshigi. Binoning old qismiga archa va atirgullar ekilgan. Orqa qismida esa mevali daraxtlar ham bor. Binoning chap tomonida avtomobil turar joyi, tashqi o'ng tomonda go'zallik saloni va aviakassa mavjud.

Mehmonlarning mehmonxonaga kirish vaqtlari soat 14:00 dan chiqish vaqti esa kunduzgi soat 12:00 gacha hisoblanadi.

Mehmonxona shahar markazida joylashgan bo'lib, bozor va temir yo'l vokzaliga borishda qulayliklar tug'diradi. Ushbu mehmonxonada bir vaqtning o'zida 143 nafar mijozga xizmat ko'rsata oladigan 103 ta nomeri mavjud bo'lib, ulardan 2 ta appartement, 18 double (2 kishilik katta krovat), 19 twin (2 kishilik alohida krovat) va 64 single (1 kishilik xonalar) mehmonlar xizmatida. Mahalliy turistlar uchun nomerlar narxlari: bir kishilik xona narxi 80 dollar, ikki kishilik xona 140 dollar, appartement nomer 250 dollarni tashkil qiladi. Xorijiy turistlar uchun esa bir kishilik nomer 100 dollar, ikki kishilik nomer 160 dollarni, appartement nomer esa 280 dollarni tashkil qiladi. Nomerlar narxi kontinental nonushtani ham qamrab oladi. Quyidagi 1-jadvalda 01.01.2014 yildan 31.12.2014 yilgacha bo'lgan davrda "Xorazm Palace" mehmonxonasi nomerlar narxining jadvali keltirilgan.

“Xorazm Palace” mehmonxonasidagi nomerlar narxi

Nomerlar turi	“Xorazm Palace” mehmonxonasida yashash va nonushta xizmatlarining umumiy narxi	
	O‘zbekiston fuqarolari uchun	Chet el fuqarolari uchun
Mavsum paytida	01.01.2014 yildan 31.12.2014 yilgacha	01.01.2014 yildan 31.12.2014 yilgacha
Single	80	100
Double/Twin	140	160
Double / Single	100	115
Appartement	250	280

Manba: “Xorazm Palace” mehmonxonasi ma’lumotlari asosida muallif tomonidan ishlangan.

Mehmonxonaning asosiy daromad manbai xorijiy turistlarni va mahalliy mijozlarni qabul qilishdan, restoran xizmatidan va boshqa qo‘shimcha xizmatlar (sauna, biznes markaz, avtobus xizmati, konferens zal, restoran zallari, kioskalarni ijaraga berish, to‘y va bazmlarni o‘tkazish) hisobiga bo‘ladi.

Mehmonxonada 2010 yilda 648 mln so‘m, 2011 yilda 890 mln so‘mlik hajmda xizmat ko‘rsatilgan bo‘lsa, 2012 yilda bu ko‘rsatkichni 1 mlrd 400 mingga ko‘tarilgan.

2011 yil 76 ta turistik firma bilan shartnoma qilingan bo‘lsa, 2012 yilga kelib, turistik firmalar soni 138 tani tashkil qildi. Bundan tashqari, shu yilning o‘zida 100 dan ortiq korporativ tashkilotlar bilan ham shartnomalar qilingan, korporativ tashkilotlar sonining ortishi nomavsum kunlarda ular bilan faol ishlashga, qo‘shimcha xizmat turlaridan to‘liq foydalanish imkoniyatini yaratib bermoqda.

2011 yilda 11800 turist kelgan bo‘lib, bundan 6800 tasi xorijiy turistlar, 1000 tasi hamdo‘stlik davlatlaridan, 4000 mahalliy turistlarni tashkil qiladi. Ushbu turistlar oqimining kelishi hisobiga mehmonxona nomerlarning bandligi 31 % ni tashkil etdi.

2012 yilning 4 oyi davomida 4440 turist kelgan bo'lib, shundan 726 nafar chet ellik turistlar, 52 nafar turistlar MDH davlatlaridan va 1670 nafari O'zbekiston fuqarosi bo'lib, 350 000 000 so'mlik ish hajmi bajarildi.

2013 yilda bu ko'rsatgich yanada oshgan, ya'ni 2013 yil 6 oyida ko'rsatgich bo'yicha 2498 nafari O'zbekistonlik, 106 nafari MDH davlatlaridan kelgan turistlar, 945 nafari chet ellik mehmonlar hisoblanadi.

2014 yil oxirigacha 7200 nafar chet ellik va MDH davlatlaridan kelmoqchi bo'lgan turistlar mehmonxona nomerlarini oldindan band qilib qo'ygan.

Mehmonxonaga tashrif buyuradigan turistlarning asosiy qismini Italiya, Germaniya, Fransiya, Yaponiya fuqarolari tashkil qiladi.

Hozirda ushbu mehmonxonada xorijiy va mahalliy turistlarga 65 nafar malakali xodimlar xizmat ko'rsatishmoqda. Kadrlar malakasini oshirishga ham e'tibor qaratilyapti, deyarli barcha xodimlar mutaxassisligi bo'yicha malaka sertifikatiga ega.

2.2. “Xorazm Palace” mehmonxonasida ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar tahlili

Mehmonxona keladigan har bir xorijlik va mahalliy turistlar uchun bir necha asosiy va qo'shimcha xizmat turlarini taqdim etadi. Jumladan, qabul qilish xizmati, bar, restoran, “Room servise”, biznes markaz, 100 o'rinli konferensiya zal, valyuta ayriboshlash bo'limi, go'zallik saloni, basseyn, sauna, massaj, fitness klub, ertalab uyg'otish xizmati, tozalash va kir yuvish xizmatlari, aviakassa, chiptalar buyutma berish, taksi, shahar bo'ylab ekskursiya va gid-tarjimon xizmatlari mavjud. Nomerlari esa fen, konditsioner, televizor, xalqaro tarmoqqa ulangan telefon, radio, minibar, jakuzi va boshqalar bilan jihozlangan.

Mehmonxonada jami 103 ta nomer mavjud bo'lib, ulardan 64 tasi bir kishilik, 37 tasi ikki kishilik va 2 tasi apartament nomerlar hisoblanadi.



4-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining 1 kishilik “Standart” nomeri.



5-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining 2 kishilik “Double room” nomeri.



6-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining 2 kishilik “Twin room” nomeri.



7-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining “Appartement” nomeri.



8-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining “Appartement” nomeridagi mehmon kutish xonasi.

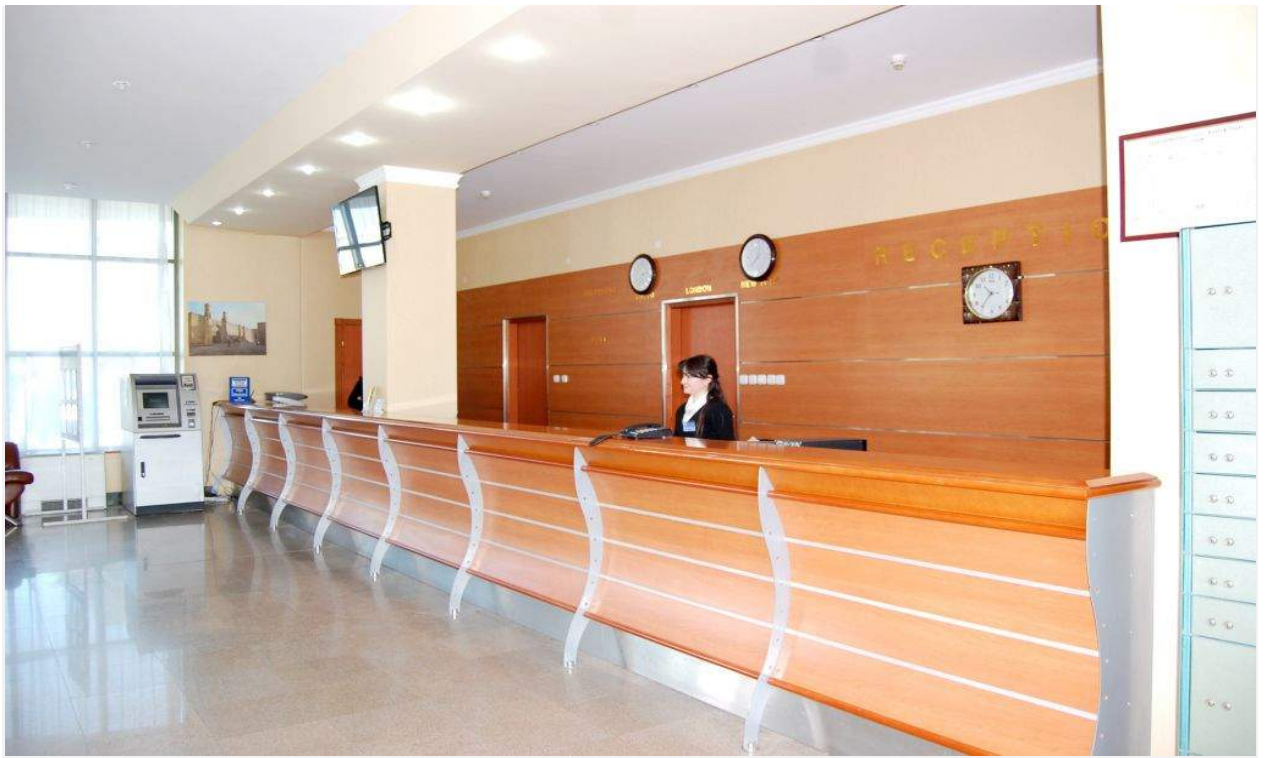


9-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining “Appartement” nomeridagi ovqatlanish xonasi



10-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining “Appartement” nomeridagi yuvinish xonasi.

“Xorazm Palace” mehmonxonasining qabul qilish bo‘limi mehmonxonaning kirish qismida chap tomonda joylashgan. Bu yerda yuqori malakali administratorlar kunlik smenalar bo‘yicha faoliyat yuritishadi. Ularning asosiy vazifalari mehmonlarni kutib olish, ro‘yhatga olish, bron qilish, joylashtirish, telefon murojatlariga javob berish, mehmonlarni kerakli bo‘limlar bilan bog‘lab berish kabi ehtiyojlarini qondirish, nomer va restoran xizmatlari buyurtmalarini qabul qilish, nomerlarda yashash bo‘yicha hisob-kitoblarni amalga oshirish, kuzatib qo‘yish kabi ishlarni bajaradilar.



11-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasi “Reception” bo‘limi.

Qabul qilish bo‘limida mehmonlarni ro‘yhatga olishda katta qulaylikga ega bo‘lgan va nufuzli mehmonxonalarda joriy etilgan Fidelio V8 tizimi yo‘lga qo‘yilgan. Ushbu tizim mehmonxonaga tashrif buyurgan barcha mehmonlar va mijozlar haqidagi to‘liq ma’lumotlarni bir necha yillargacha saqlash va foydalanish imkonini beradi. Ushbu bo‘limda 3ta administrator kunlik smenalarda faoliyat yuritadi.

Bundan tashqari qabul qilish bo‘limi tomonidan mehmonlar talabiga ko‘ra ekskursiya va gid - tarjimonlik xizmatlari ham taqdim etiladi.

“Reception” bo‘limi yonida **“Exchange bank”** ya’ni pul ayriboshlash shahobchasi joylashgan bo‘lib, turistlar va mahalliy aholi chet el valyutasini ayriboshlashlari mumkin.

“Xorazm Palace” mehmonxonasining “Food & Beverage” bo‘limi. Restoran xizmati. Restoran mehmonxonaning ikkinchi qavatida joylashgan. Mehmonxona restoranida barcha milliy va yevpora taomlari buyurtma asosida taklif etiladi.

Restoranda mehmonxona mijozlari uchun ovqatlantirish xizmatlari nonushta, tushlik, kechki ovqat, shved stoli, cofe-break, banket ko‘rinishlarida tashkil etiladi. Restoran 250 kishiga mo‘ljallangan bo‘lib 24 soat davomida xorijiy va mahaliy turistlarga namunali servis xizmatlarini ko‘rsatadi. Restoran zali milliy va yevropa uslubida bezatilgan bo‘lib, yuqori malaka va tajribaga ega bo‘lgan oshpaz va ofitsiantlar xizmat ko‘rsatishadi. Nonushta xizmati mehmonxonada yashovchilar uchun bepul tashkillashtirilgan. Nonushta vaqti 7:00 dan 10:00 gacha. Tashqaridan kelgan mehmonlar uchun nonushta narxi 15 dollar. Restoran zalining o‘ng tomonida bar joylashgan. Restoran barida barcha turdagi alkogolli va alkogolsiz ichimliklarning keng assortimenti mijozlari uchun taqdim etiladi. Restoranning asosiy ish vaqti 7:00dan 12:00 gacha, lekin ertalabki 7 gacha navbatchi oshpaz mehmonlar talablari bo‘yicha taom tayyorlab berishi mumkin.



12-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasi restorani.

Restoranda jami 6 nafar ofitsiant va bitta barmen, oshxonada esa bosh oshpaz va 6nafar yordamchi oshpazlar, idish - tovoq yuvish bo‘limida 4 nafar xodimlar ishlaydi. Ular kunlik smenalar bo‘yicha o‘rin almashib ish olib borishadi.



13-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasidagi restoran bari.

Har doim mehmonxonaga turli davlatlardan tashrif buyuradigan turistlar ko‘p bo‘lganligi sababli ularning madaniyatlari, ovqatlanish tartibi va madaniyati turli-tuman bo‘lib, ularga xizmat ko‘rsatish tartibi ham turlichadir. Restoranda ushbu omillarni inobatga olib, har bir davlat dan kelgan mehmonlar uchun maxsus menyu asosida keng assortimentdagi taomlar taqdim etiladi. Restoran menyusida gazak va salatlar, birinchi suyuq taomlar, ikkinchi taomlardan bifshteks, langet, befstrogan, antrekot, kotlet va garnirlar kabi yevropacha taomlar hamda osh, somsa, manti, bir qancha kabob turlari, ko‘zacha sho‘rva, dimlama, tok oshi, tuxum barak, gumma, cho‘zma lag‘mon, tovuqdan tayyorlangan o‘zbek milliy taomlari, desert, non mahsulotlari va ichimliklar o‘rin olgan.

Mavsum paytlarida turistlar oqimi ko‘payishi sababli restoranda shved stoli tashkil etiladi. Shved stolida barcha milliy va yevropa taomlaridan gazaklar, birinchi va ikkinchi taomlar, salatlar, non mahsulotlari, shirinlik va mevalar hamda ularga mo‘ljallangan idishlar, anjomlar oldindan stollarda tayyor qilib qo‘yiladi va turistlar guruhi bir vaqtning o‘zida restoranga kirib, o‘zlari xohlagan taomlardan idishlarga solgandan keyin belgilangan stollarga joylashadilar. Xizmat

ko'rsatishning ushbu turi kam ofitsiant talab etadi va birdaniga ko'plab mehmonlarga xizmat ko'rsatish imkonini beradi.

Restoranda ovqatlantirishni tashkil etishda restoran menejeri asosiy rol o'ynaydi. U restoran zalini buyurtma bo'yicha nonushta, tushlik, kechki ovqat yoki banketlar uchun o'z vaqtida tayyor bo'lishini, zal, dasturxon, sochiq va oshxona anjomlarining tozaligini nazorat qiladi. Bundan tashqari u ofitsiantlar tashqi ko'rinishiga, belgilangan vaqtda ish joyida bo'lishlariga, turistlar guruhlar uchun joylarni ajratilishiga javobgar shaxs hisoblanadi. Restoran menejeri bevosita qabul qilish bo'limi va oshxona bilan doimiy aloqada bo'ladi. U qabul qilish bo'limidan keladigan mehmonlar sonini va davlatini, kunning qaysi paytida kelishlari to'g'risidagi ma'lumotlarni oladi hamda bosh oshpaz bilan birgalikda mehmonlarga mos keladigan menyu turini tanlaydi va shu asosida ovqatlantirishni tashkil qilishadi.

Tushlik va kechki ovqat esa alohida hisob-kitob qilinadi yoki mehmon hohishiga ko'ra xona narxiga qo'shiladi. "Cofe break" uchun restoran zalini ijaraga olish 150 dollarni, har bir kishiga cofe break tashkil qilish 10 dollarni, mehmonxonada yashamaydigan mehmonlar uchun kontinental nonushta 15 dollarni, menyu bo'yicha tushlik kishi boshiga 20 dollarni, menyu bo'yicha kechki ovqat har bir kishiga 20 dollarni tashkil qiladi.

Restoran xizmati tarkibida **"Room service"** ya'ni xona xizmati ham mavjud. Mehmonlar istalgan vaqtda ovqatlanishni o'z xonalarida tashkil qilishni so'rab murojaat etishlari mumkin bo'ladi.

"Xorazm Palace" mehmonxonasida **"Housekeeping"** ya'ni tozalash bo'limi xizmatlari juda yuqori darajada yo'lga qo'yilgan. Har bir qavatga ikkitadan oqsoch, yo'laklar, jamoat joylari, basseyn, holl va vestibyullarni tozalash uchun farrosh hamda gullarni parvarish qilish uchun alohida xodim birlashtirilgan. Tozalash ishlari nazorati Reseption bo'limiga yuklatilgan. Navbatchi oqsoch kunlik tozalanadigan va mehmonlar ketgan bo'sh nomerlar ro'yhatini har kuni ertalab "qabul qilish bo'limi"dan oladi va o'z ishini boshlaydi. Ushbu mehmonxonada kunlik tozalash, mehmon ketgandan keyingi tozalash, umumiy tozalash, mavsumiy

tozalash ishlari olib boriladi. Tozalash ishlarini olib borish uchun barcha zarur texnika va anjomlari, turli tozalash vositalardan foydalaniladi. Har bir qavat yo‘laklarida yordamchi xonalar ajratilgan bo‘lib, u yerda toza choyshablar, oqsoch aravachasi va barcha zarur vositalar saqlanadi. Barcha oqsochlar bir xil ish kiyimi (uniforma) bilan ta‘minlangan.

Ushbu bo‘lim tarkibida mehmonlar kiyim-kechaklarini yuvish, dazmollash va tikish xizmatlari ham mavjud bo‘lib, bu xizmatlar uchun alohida haq olinadi. Bundan tashqari mehmonxonada 100 kishiga mo‘ljallangan **konferensiya zali** mavjud. Bu yerda mehmonxonada yashovchilar yoki mahalliy mijozlar konferensiya zalini ijaraga olishlari ham mumkin. Zal barcha kerakli jihozlar bilan ta‘minlangan. Konferensiya zalini ijaraga berish bir soatiga 80 dollarni tashkil qiladi.



14-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasidagi konferensiya zali.

Mehmonxonaning kirish qismidan o‘ng tomonda **biznes markaz** faoliyat yuritadi. Biznes markaz internet tarmoqlariga ulangan kompyuterlar, faks, telefon, skaner kabi jihozlar bilan ta‘minlangan. Bu qulayliklar ishbilarmon mehmonlarga mehmonxonaning o‘zidan turib faoliyatlarini davom ettirish imkoniyatini beradi.

Bu markazda ishlovchi xodim mehmonlarga barcha jihozlardan to‘g‘ri foydalanishlari uchun kerakli tavsiyalarni beradi.



15-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasidagi biznes markazi.

Biznes markazdan keyin mehmonxonaning **“Lobby bari”** joylashgan. “Lobby bar” 24 soat davomida mijozlarga xizmat ko‘rsatadi. Bu yerda mehmonlarga barmen tomonidan keng assortimentdagi ichimliklar taklif etiladi va mijozlarga televizor tomosha qilishlari uchun sharoit yaratiladi.

Zinapoyaning ostki qismida **suviner do‘konchasi** joylashgan. Bu do‘konchadan mehmonlar milliy uslubda chizilgan suratlar, teriga ishlangan har xil shakldagi suratlar, milliy kiyim-kechaklar, taqinchoqlar, haykalcha lar, bukletlar, O‘zbekistonning tarixiy obidalari haqidagi kitoblar va boshqa turli xildagi sovg‘alarni harid qilishlari mumkin.



16-rasm. **“Xorazm Palace” mehmonxonasining suviner do‘konchasi.**

Bundan tashqari mehmonxona binosida go‘zallik saloni va aviakassa xizmatlari mavjud. Mehmonlar istalgan vaqtda qabul qilish bo‘limi ma‘muri yordamida aviakassadan chipta olishlari mumkin. Mehmonxonaning yerto‘lasida sauna, basseyn, jakuzi, billiard, fitness markazi va massaj xonalari mavjud bo‘lib, mehmonlarga butun kun davomida xizmat ko‘rsatiladi.



17-rasm. **“Xorazm Palace” mehmonxonasining saunasi.**



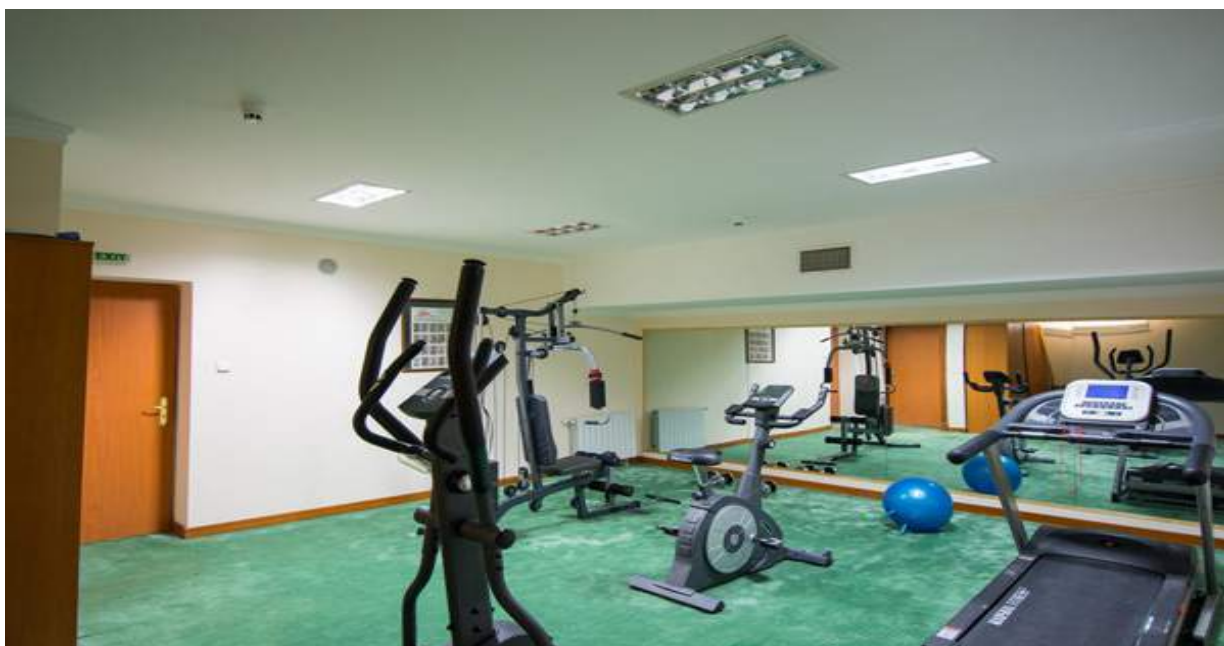
18-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasidagi yopiq suv havzasi.



19-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasidagi gidro-massaj uskunasi.



20-rasm. **“Xorazm Palace” mehmonxonasining billiard xonasi.**

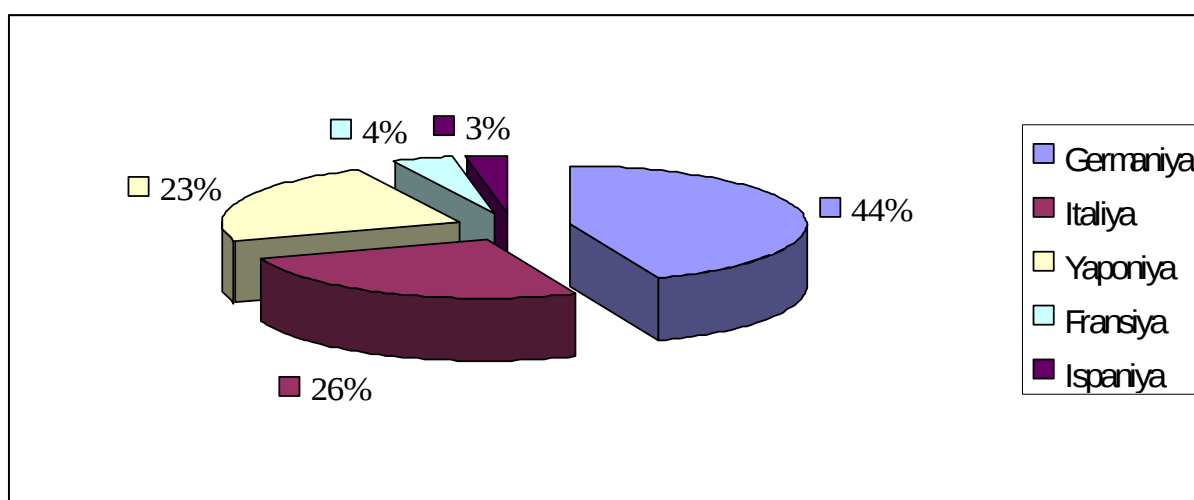


21-rasm. **“Xorazm Palace” mehmonxonasining “Fitness center” xonasi.**

Mehmonxona binosining markazida ochiq basseyn qurilgan bo‘lib, issiq kunlarda mehmonlarga xizmat qiladi. Binoning orqa tomonida tennis maydoni tashkil etilgan. Mehmonxonada 45 o‘rinli “Xyunday Aerospays” rusumli avtobus bo‘lib, turistlarga transport xizmati ko‘rsatib kelmoqda. Bundan tashqari

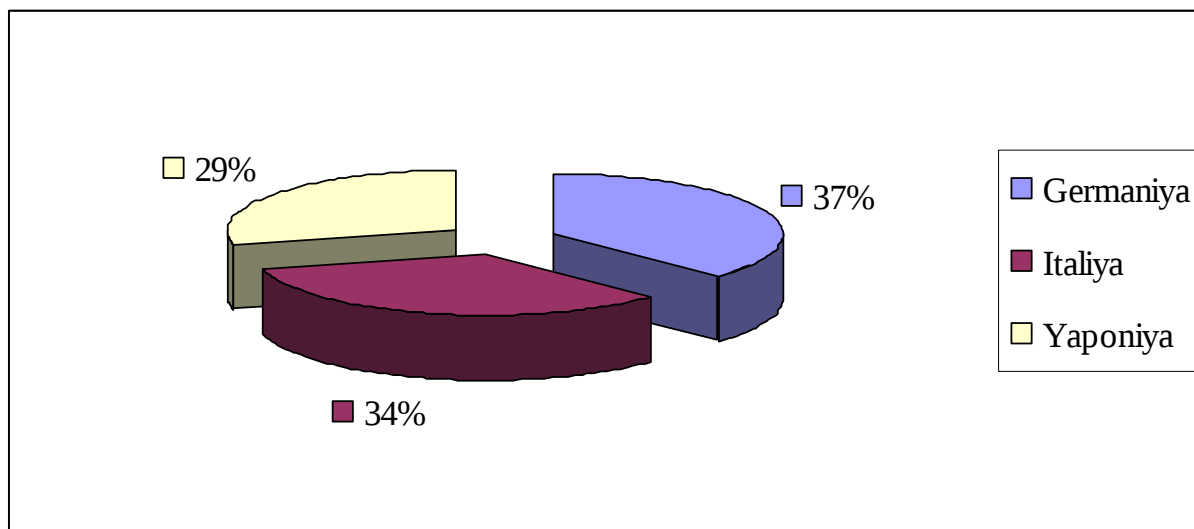
mehmonxona mijozlari uchun internet, Vi-Fi xizmatlari ham yaxshi yo‘lga qo‘yilgan.

Quyida “Xorazm Palace” mehmonxonasiga 2014 yil aprel oyida chet el davlatlaridan tashrif buyurgan turistlarning foiz ko‘rsatkichlari berilgan. 22 - rasmda keltirilgan ma’lumotlardan shuni ko‘rishimiz mumkinki, “Xorazm Palace” mehmonxonasiga 2014 yil aprel oyida turli turfirmalar tomonidan tashrif buyurgan turistlarning soni 1063 tani tashkil etadi. Eng ko‘p tashrif buyuruvchi davlatlardan Germaniya davlati yetakchilik qilgan, ya’ni turistlar 44% tani tashkil etadi.



22-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining tashriflar foizi

Quyida “Xorazm Palace” mehmonxonasiga 2014 yil may oyi uchun tashriflarning foiz ko‘rsatkichlari berilgan.



23-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasining tashriflar foizi

23- rasmda keltirilgan ma'lumotlardan shuni ko'rishimiz mumkinki, "Xorazm Palas" mehmonxonasiga 2014 yil may oyida turli turfirmalar tomonidan tashrif buyurgan turistlarning soni 792 tani tashkil etadi. Eng ko'p tashrif buyuruvchi davlatlardan Germaniya davlati yetakchilik qilgan, ya'ni turistlar 37% tani tashkil etadi.

2.3. Urganch shahridagi boshqa mehmonxonalar faoliyatining tahlili

Biz yuqorida "Xorazm Palace" mehmonxonasining faoliyati va unda ko'rsatiladigan xizmatlarini tahlil qildik. Bundan tashqari hozirgi kunda viloyat miqiyosida bir qancha xususiy mehmonxonalar faoliyat olib borib, turistlarga xizmat ko'rsatib kelmoqda. Ayni paytda viloyatda 27 mehmonxona, 9 turistik firma va turagentlik faoliyat ko'rsatmoqda. Shunday mehmonxonalardan yana biri "Fayz" mehmonxonasi bo'lib, faoliyati va xizmat turlari bo'yicha Urganch shahridagi boshqa mehmonxonalar bilan raqobatlasha oladi.



24-rasm. "Fayz" mehmonxonasining ko'rinishi

“Fayz” mehmonxonasi Urganch shahri Al-Xorazmiy ko‘chasi 66a uyda joylashgan bo‘lib, uch yulduzli mehmonxona hisoblanadi. Ushbu mehmonxona ning afzallik tomoni shundaki, u aeroport yo‘lida Urganch shahrining markaziy ko‘chasida joylashgan. Mehmonxona 3 qavatli bo‘lib, nomerlar soni 37 tani tashkil qiladi. Shundan 14 tasi bir kishilik, 17 ta ikki kishilik va 6 ta apartament nomerlardir. Nomerlar mehmonxonaning ikkinchi va uchinchi qavatlarida joylashgan. Birinchi qavatida 80 kishiga mo‘ljallangan restoran joylashgan. Mehmonxonada ham turistlar uchun, ham mahalliy aholi uchun mo‘ljallangan alohida kafe va bari xizmat qiladi.



25-rasm. “Fayz” mehmonxonasining xoli

“Fayz” mehmonxonasi har bir mijozga yaxshi dam olishi va yashashi uchun qulay, jahon talablariga javob beradigan sifatli xizmat turlarini taklif qiladi. Shuningdek, shved stoli asosida bepul nonushta, Wi-Fi internet xizmati kabi keng qamrovli qo‘shimcha servis xizmatlari ko‘rsatiladi. Nomerlarda: konditsioner, telefon, televizor, minibar va vannasida fen mavjud.

Agar mehmonxonaga kelgan mijozlar yoki turistlar 7 kundan ortiq vaqtgacha yashasa, ularga nomerlar narxi uchun 10 % chegirmalar taklif qilinadi. Quyida “Fayz” mehmonxonasidagi nomerlar narxining jadvali keltirilgan.

2-jadval

“Fayz” mehmonxonasidagi nomerlar narxi

Nomerlar turi	“Fayz” mehmonxonasida yashash va nonushta xizmatlarining umumiy narxi
Single	45 dollar
Double/Twin	80 dollar
Junior Suite	90 dollar
Lux	90 dollar
Lux (2 o‘rinli)	100 dollar
Appartement	140 dollar

Manba: “Fayz” mehmonxonasi ma’lumotlari asosida muallif tomonidan ishlangan.

“Fayz” mehmonxonasiga ish yuzasidan 1 kunga tashrif buyurib, lekin nomerda tunamagan mijozlar uchun 30 % chegirmalar qilinadi.



26-rasm. “Fayz” mehmonxonasining “Appartement” nomeridagi mehmon kutish xonasi.



27-rasm. “Fayz” mehmonxonasining “Appartement” nomeri.



28-rasm. “Fayz” mehmonxonasining 2 kishilik “Double room” nomeri.



29-rasm. “Fayz” mehmonxonasining 2 kishilik “Twin room” nomeri.



30-rasm. “Fayz” mehmonxonasining 1 kishilik “Single room” nomeri.



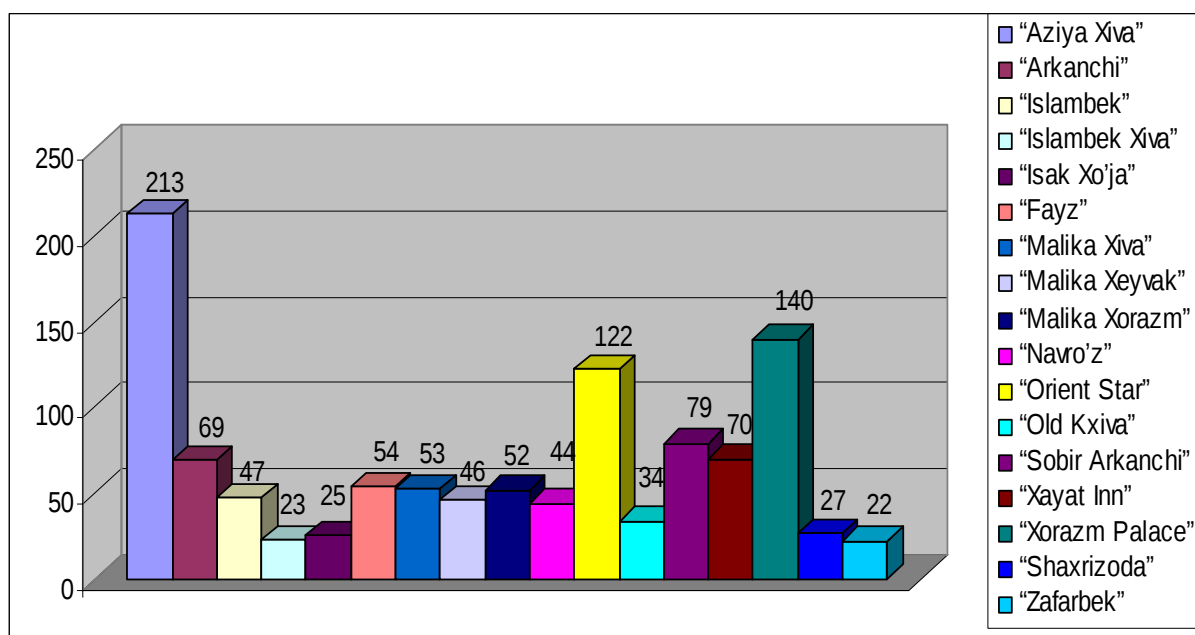
31-rasm. “Fayz” mehmonxonasining restorani



32-rasm. “Fayz” mehmonxonasining Konferensiya zali

Ushbu mehmonxonaning restorani zali 70 o‘ringa konferensiya zali esa 50 kishiga mo‘ljallangan. Shuningdek, mehmonxonada mijozlarga bir qancha asosiy va qo‘shimcha xizmatlar taklif qilinadi. Ularga:

- Tibbiyot xonasi
- Taksi chaqirish
- Internet
- Yuklarni tashish
- Biznes markaz
- Avtomobil qo‘yish joyi (parkovka)
- Bar-restoran
- Gid-tarjimon
- Kimyoviy tozalash
- “Room service”
- Minibar



33- rasm. Xorazm viloyatida mavjud mehmonxonalardagi nomerlar sig'imi⁷

Yuqoridagi 33 - rasmda Xorazm viloyatida faoliyat olib borayotgan mehmonxonalar tarkibi keltirilgan bo‘lib, ularning nomerlar sig‘imi ko‘rsatilgan.

⁷Internet ma'lumotlari tahlili asosida muallif tomonidan ishlangan.

III-BOB. TURIZM SOHASIDA MEHMONXONA XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI

3.1. “Xorazm Palace” mehmonxonasida asosiy va qo‘shimcha xizmatlarni tashkil etish imkoniyatlari

Bugungi kunda dunyo miqyosida turizm ko‘pchilik davlatlar iqtisodining yetakchi tarmoqlaridan biri sanaladi. Bu borada yurtimizda katta salohiyat va imkoniyatlar mavjud. Jumladan, ko‘hna tarix va madaniyat beshigi bo‘lgan Xorazm viloyati ushbu sohani rivojlantirish borasida o‘ziga xos ahamiyatga ega hududlardan biridir. Buni, ayniqsa, yurtimizga tashrif buyurayotgan sayyohlar soni yildan yilga oshayotganligidan ham anglash qiyin emas. Istiqlol yillarida sohaga bo‘lgan e‘tibor tubdan o‘zgargani bois, madaniy meros ob‘ektlarini ko‘z qorachig‘idek asrash, sayyohlikni zamon talablari darajasiga ko‘tarish orqali ma‘naviy boylikni moddiy boylikka aylantirish imkoniyatlari tug‘ildi.

Butunjahon turizm tashkiloti ma‘lumotlariga ko‘ra, dunyo xizmatlar bozorida sayyohlik sohasi yetakchi o‘rinlardan birini egallar ekan. Ushbu asrda sayyoramiz bo‘yicha sayyohlar soni qariyb uch baravarga oshib, 1,6 milliard kishiga yetadi, bir sayyoh sarflaydigan mablag‘ esa ikki barobarga ortadi. Masalan, 1995 yilda bir kishi ushbu maqsad uchun o‘rtacha 707 AQSH dollari sarflagan bo‘lsa, 2020 yilga borib, bu ko‘rsatkich 1248 dollarni tashkil etishi kutilmoqda. Bu faktlarning o‘zidan ham turizmning davlatlar iqtisodiyotidagi o‘rni va ahamiyatini anglash qiyin emas. Shu ma’noda sohaga davlatimiz miqyosida qaratilayotgan e‘tibor respublikamizda turizmning yaqin istiqbolidan dalolatdir.

Bizga ma‘lumki, tarixi necha ming yilliklarga borib taqaladigan, azal-azaldan ma‘naviyat, ma‘rifat beshigi bo‘lgan muqaddas kitob “Avesto”da bitilgan maskan Xorazmga chet elliklarning qiziqishlari ortayotganligi katta mas‘uliyat yuklamoqda. Shuni inobatga olgan holda ular o‘z mehmonlariga jahon standartlari darajasida sifatli xizmat ko‘rsatishga intilmoqda. “Xorazm Palace” mehmonxonasi shaharning eng ko‘rkam joyi, ya‘ni Mustaqillik maydoni yaqinida joylashgan. Mehmonxonada amalga oshirilgan keng ko‘lamli ta‘mirlash ishlarini tashkil

qilishda, uni yetarli mablag‘ hamda zarur tavsiya va maslahatlar berishda bevosita Davlat mulk qo‘mitasi mutasaddilari, qolaversa, viloyat xokimligining sa‘y-harakatlarini alohida e‘tirof qilish o‘rinli. E‘tibor qilgan bo‘lsangiz, mehmonxona restorani ichkarisida keng sahnli devor bo‘ylab qadimgi davrga oid suratlar, Minorai Kalon, saroylar, darvoza-yu eshik, ayvonlar aynan Xiva o‘tmishidan so‘z ochayotgandek, go‘yo. Xorazmga tashrif buyurib, uning markazi Urganch shahridagi mehmonxonada bo‘lgan sayyoh ana shu manzaralarga boqiboq, yurtimiz tarixiga doir ilk tasavvurga ega bo‘la boshlaydi.

Har qanday iqtisodiy tahlil avvalo taqqoslash asnosida oydinlashadi. “Xorazm Palace” mas‘uliyati cheklangan jamiyatida 2010 yilda 638 million so‘mlik xizmat ko‘rsatilgan bo‘lsa, 2011 yilda bu ko‘rsatkich 870 million so‘mga yetkazildi. Bu degan so‘z xizmat ko‘rsatish darajasi bir yil mobaynida 36 foizga o‘sdidi. 2012 yilning o‘tgan davrida mijozlarimizga bir milliard so‘mlik xizmat ko‘rsatilganining o‘zi bu borada o‘shish ta‘minlanayotganligini ko‘rsatib turibdi.

Shuni faxr bilan e‘tirof qilish kerakki, o‘tgan yilning o‘zida Italiya, Germaniya, Fransiya, Yaponiya, Tailand kabi xorijiy mamlakatlardan 7 ming nafar, MDH davlatlaridan 2 ming nafar, O‘zbekistonning turli viloyatlaridan 4 ming 500 nafar mehmon qabul qilingan. Eng asosiysi, ularga yuqori darajada mehmonxona xizmati ko‘rsatishga erishildi.

Bugungi kunda viloyatga kelayotgan sayyohlar birmuncha ko‘paygan. 2012 yilda viloyatga dunyoning saksonga yaqin davlatidan 40 mingdan ziyod sayyoh tashrif buyurdi. Tabiiyki, sayyohlar oqimining ko‘payishi mehmonxonalarning zamonaviy turlarini rivojlantirish va mavjud infratuzilmani yanada takomillashtirishni taqozo etadi. Shuning uchun yuqorida qayd etilgan dasturga asosan viloyatda zamonaviy mehmonxonalarni ko‘paytirish rejalashtirilmoqda. Hozir Urganch shahridagi al-Xorazmiy ko‘chasida milliy va zamonaviy me‘morchilik an‘analarini o‘zida mujassam etgan uchta mehmonxona qurilishi amalga oshirilmoqda.

“Xorazm Palace” mehmonxonasida ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlarni ko‘rsatish orqali mehmonxonaning iqtisodiy samaradorligi oshadi,

ya'ni xizmatlar eksportidan yaxshi foyda keladi. Bunda mehmonxonaga tashrif buyuradigan mijozlar uchun yangi xizmat turlarini tashkil qilish, ularning talabini o'rganish, marketing tadqiqotlarini o'tkazish orqali mehmonxonaning kelajakdagi imkoniyatlarini oshirish mumkin. "Xorazm Palace" mehmonxonasidagi bo'limlarda taklif etiladigan qo'shimcha xizmatlar mehmonxonaning qo'shimcha daromad manbai hamdir. Jumladan, suviner do'koni xizmati, konferensiya zali ijarasi, turistlar va mahalliy aholiga to'y, banket va bazmlar uchun restoran xizmatlari ijarasi, fitnes markazi xizmati, massajxonasi xizmati, ochiq va yopiq suv havzasi, sauna xizmati, pul ayriboshlash shahobchasi xizmati, go'zallik saloni xizmati, aviakassa kabilar shular jumlasidandir.

Ushbu xizmatlardan tushadigan mablag'lar mehmonxonaning kelajakda yangi xizmat turlarini tashkil etish va joriy qilish uchun sharoit yaratishda foydalaniladi. Xizmatlar paketini mijozlarga taklif qilishda albatta reklama asosiy rol o'ynaydi. Chunki har bir yaratilgan yangi xizmat haqidagi ma'lumotlardan mijozlar reklama vositalari yordamida xabardor bo'ladi va shu orqali xizmatlarni ularga ko'rsatish imkoniyati yaratiladi deb o'ylayman.

3.2. Mehmonxonada turistlarga xizmat ko'rsatishda xavfsizlik masalalari

Mehmonxona – mijozlar dam olishi, hordiq chiqarishi, ishlashi va tijorat bilan shug'ullanishi uchun zarur barcha narsalar bilan ta'minlashi lozim bo'lgan ma'muriy, ishlab chiqarish va yashash majmui. Tabiiyki, u himoyalashning alohida qoidalarini taqozo etadi. Mehmonxona mijozlarining xavfsizligini ta'minlashning bir qancha usullari ekspertlar tomonidan ishlab chiqilgan.

Birinchidan, yong'indan saqlash, qo'riqlash, sanitariya, texnika xizmatlari va boshqalar mazkur mehmonxona uchun ishlab chiqqan barcha xavfsizlik qoidalariga rioya etish lozim.

Ikkinchidan, ular xodimlar va mijozlar xavfsizligini ta'minlashni nazarda tutadigan standart ish tartib-taomillariga rioya etishlari zarur.

Uchinchidan, xodimlar yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xavf-xatarlarni kuzatib borishlari va ular to'g'risida maxsus xizmatlarga ma'lumot berishlari shart.

To'rtinchidan, maxsus xizmatlar turistlarni himoya qilishning yangi normalari va qoidalarini ishlab chiqishi uchun ularga sodir bo'lgan barcha favqulodda hodisalar to'g'risida ma'lumot berish lozim.

Mehmonxona xodimlari o'z faoliyatida hamisha ziyrak va hushyor bo'lishlari kerak. Favqulodda hodisa sodir bo'lgan dastlabki daqiqalarda zudlik bilan tegishli choralar ko'rish muhimdir. Tibbiy yordam chaqirishdan tashqari, xodim shikastlangan mijozga g'amxo'rlik bilan munosabatda bo'lishi lozim.

Hushyor va ziyrak xodim muassasa hududida paydo bo'lgan begona odamlarni yoki o'zini shubhali tutayotgan shaxslarni darrov payqaydi. Bunday xodimlar mijozlar unutib qoldirgan qimmatbaho buyumlarni darhol ilg'aydilar, ularga buyumlarni saqlash uchun seyflardan foydalanishni taklif qiladilar, umuman, mijozlarga tegishli buyumlarning asralishi haqida qayg'uradilar, bundan mijozlar ham, mehmonxona menejerlari ham naf ko'radilar.

O'g'irliklar – yirik mehmonxonalarining asosiy muammosi. Mijozlar ixtiyoriga berilgan har xil buyumlar, masalan, pichoq - sanchqilar, idish-tovoqlar, sochiq va choyshablar, hatto televizorlar yo'qoladi. Ayrim mijozlar o'ziga to'qligiga qaramay o'g'irlikdan o'zlarini tiya olmaydilar. Bu nuqtai nazardan Sidneydagi xos restoranlarning biridan kumush pichoq, qoshiq va vilkalarni o'g'irlagan ayol voqeasi diqqatga sazovor. Ayol mazkur buyumlarni sumkasiga solayotganini ko'rib qolgan ofitsiantlar bu haqda restoran menejeriga xabar berganlar va undan nima qilishni so'raganlar. Menejer restoran egasiga hisob taqdim etgan va buyumlar qaytarilgan holda hisobdagi summa kamaytirilishini ko'rsatgan. Restoran egasi hisob bo'yicha haq to'lashni ma'qul ko'rgan va ofitsiantlarga hushyorligi va ehtiyotkorligi uchun tashakkur bildirgan.

Eshiklarni ochuvchi va yopuvchi sistemalar hozirda tobora murakkablashib bormoqda. Ko'pgina mijozlar va xodimlar xonalarga kirish uchun kredit kartochkalariga o'xshaydigan kalitlardan foydalanadilar. Har safar mijozlar mehmonxonani tark etganida ular yashagan nomerlarning shaxsiy kodlari

o'zgartiriladi, shu bois bunday kalitlar mijozlarning shaxsiy mol-mulkini ishonchli himoya qiladi. Tabiiyki, bunday kalitlarni saqlashda juda ehtiyot bo'lish kerak.

Mehmonxona xodimlari nomer kalitini so'ragan har bir notanish kishining shaxsini sinchiklab tekshirishlari shart. "Qirq beshinchi nomerning kalitini olsam bo'ladimi?" degan savolga "Iltimos, ism-sharifingizni ayting", deb javob berish kerak.

Mehmonxona xodimlari mijozlarning ism-sharifini begona shaxslarga oshkor etmasligi yoki ular to'xtagan nomer haqida gapirmasligi lozim. Xavf-xatarlar aniqlanganida, ayniqsa, favqulodda holatlar sodir bo'lganida quyidagi chora-tadbirlarni ko'rish zarur.

O'g'irlik va talonchilik. Bunday hollarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar xotirjamlikni saqlashlari va pullarni ularga chiqarib berishlari kerak, aks holda mijozlar jabr ko'rishi mumkin. Qurollangan talonchilarga qarshi qurol bilan javob berish turistlarni himoya qilishning yaxshi usuli emas. Albatta, o'g'irlik va talonchiliklarning oldini olish kerak, lekin, agar ular sodir etilgan bo'lsa, mehmonxona ichida qurol ishlatib, jinoyatchilar bilan otishish yaramaydi. Mijozlar va xodimlarning xavfsizligi hamma narsadan ustun turadi. Ayni vaqtda, xodimlar ziyraklikni yo'qotmasliklari va zarur holda talonchilarni tanib olish uchun diqqat bilan kuzatishlari va maxsus qo'riqlash xizmatlariga bu haqda ma'lumot berishlari shart.

Yong'inlar. Yong'inlarning har xil turlari va ularga mos o't o'chirish vositalari mavjud. Mehmonxona binosi bo'ylab aylanayotganida xodim ma'lum joyda muayyan turdagi o't o'chirish vositasi noto'g'ri o'rnatilganini aniqlashi va bu kamchilikni bartaraf etishi mumkin. Yong'in chiqqan hollarda xodim yong'in o'chog'ini aniqlashi va o't tarqalmasligi uchun darhol eshiklarni berkitishi lozim. Liftlardan foydalanish mumkin emas, chunki yong'in paytida lift shaxtasi tutun chiqadigan mo'riga aylanadi, lift tugmalari esa yuqori haroratga o'ta ta'sirchan bo'ladi. Lift qavatlar orasida to'xtab qolishi mumkin. Xodimlar zarur holda mijozlarga yordam berish va ularni evakuatsiya qilishni tashkil etish uchun tegishli ko'nikmalarga ega bo'lishlari kerak.

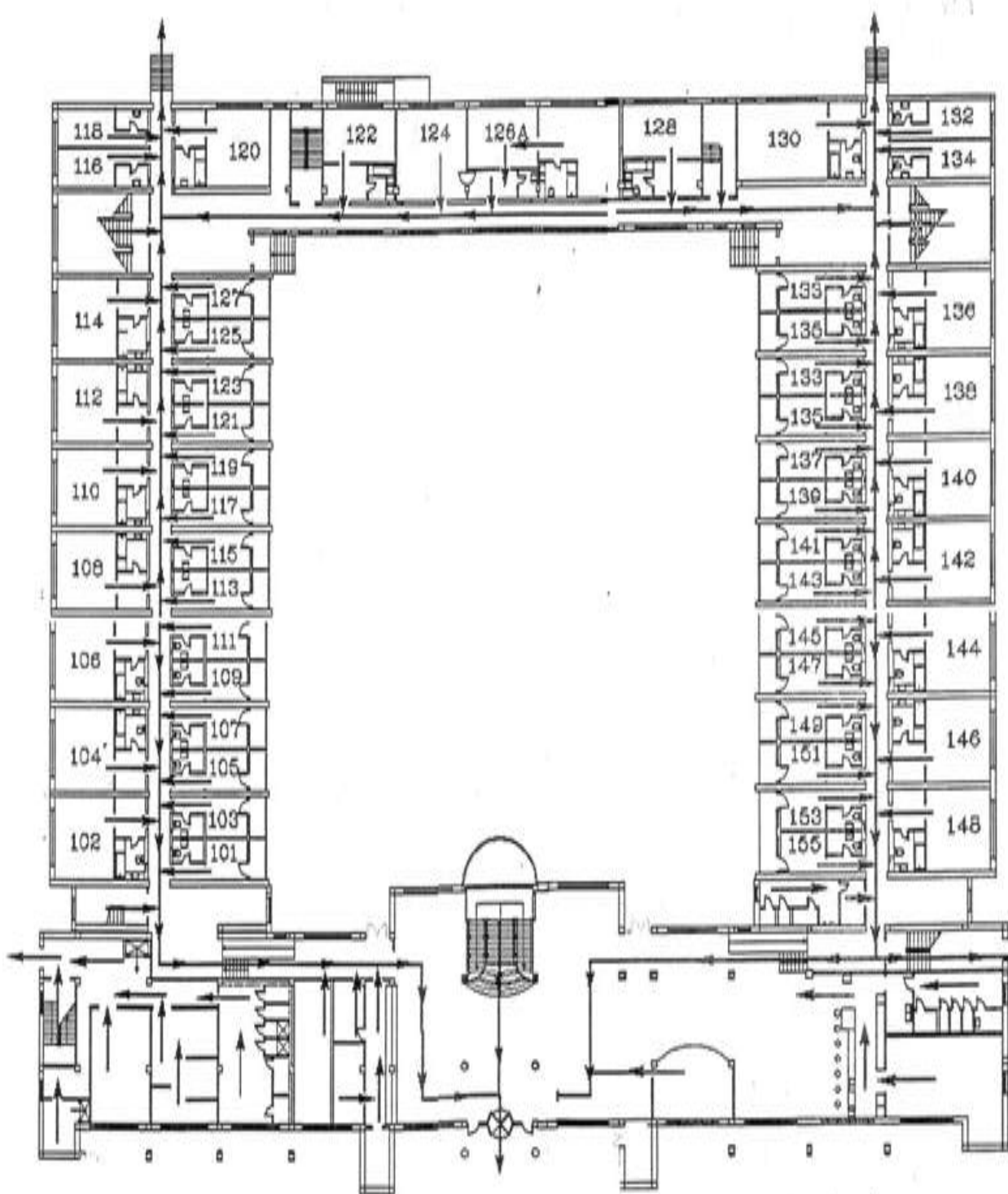
Bombalar. Terroristik aktlar yoki jinoyat olamida ta'sir doirasini taqsimlash uchun portlovchi moslamalardan foydalanish jahonning barcha mintaqalarida tarqalgan. Ko'pincha jinoyatchilar bo'lajak terroristik akt haqida politsiya, ma'muriy ofislar yoki turistik muassasalarga xabar beradilar. Shu bois portlash xavfi tug'ilgan hollarda xodimlar:

- bomba qayerdaligini;
- u taxminan qachon portlashini;
- nima uchun bomba aynan shu yerga qo'yilganini;
- portlash xavfi haqida xabar qiluvchining shaxsini aniqlashlari lozim.

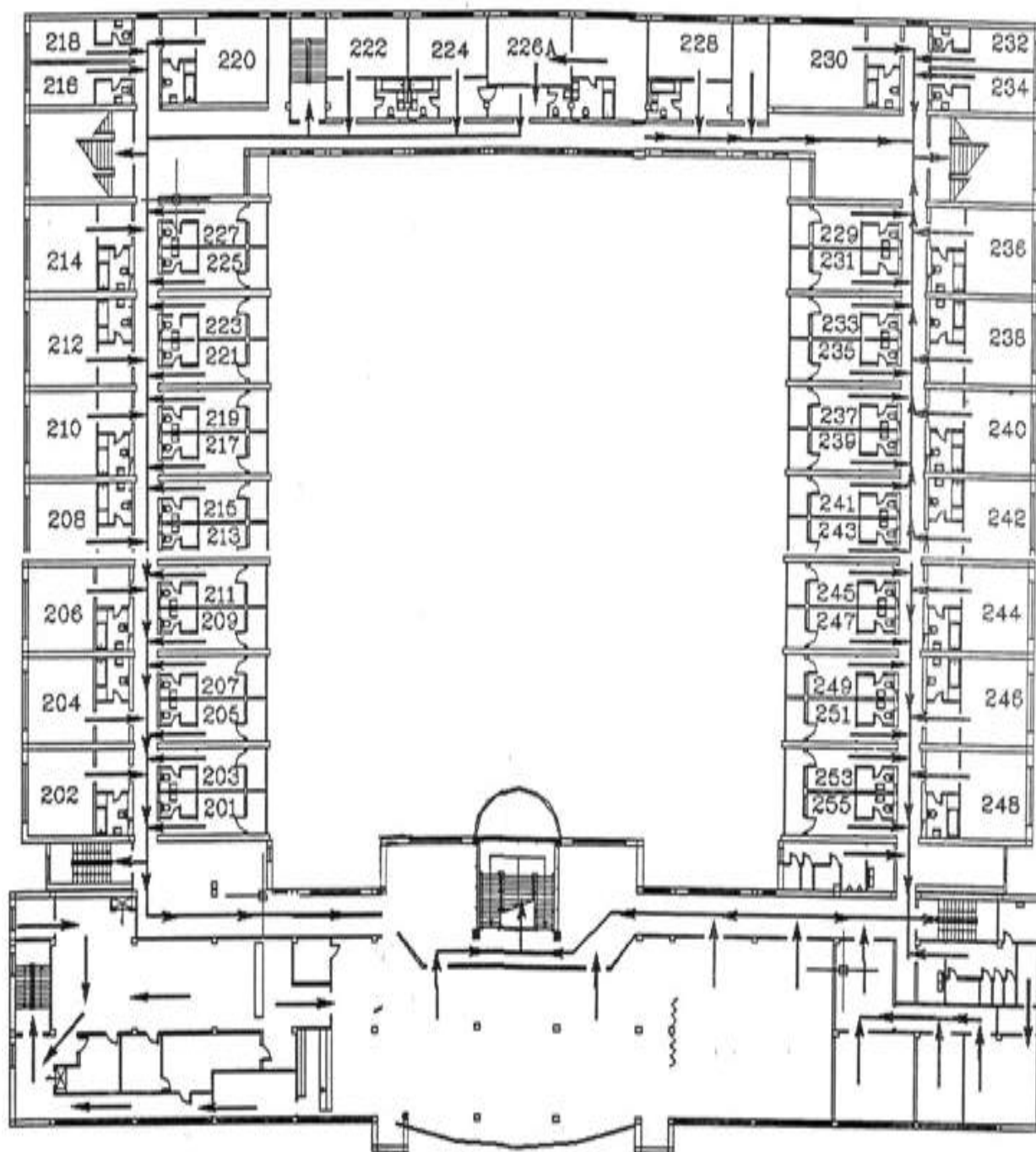
Telefon orqali qo'ng'iroq qilgan shaxs bilan so'zlashishda davom etib, xavf-xatar haqidagi signalni qabul qilgan xodim bu haqda boshqa xodimga xabar berishi kerak. Shunda operator qo'ng'iroq haqiqiy yoki soxtaligini aniqlashi, birinchi xodim esa bomba qo'yilgan joyni surishtirib bilishi mumkin.

Evakuatsiya. Barcha muassasalarda favqulodda holatlarda mijozlar va xodimlarni evakuatsiya qilishning o'z maxsus tartib-taomillari ishlab chiqilishi va har bir xodim bunday hollarda qanday ish tutishni bilishi shart. Xavf-xatar tug'ilgan hollarda kommutatsiya bo'limi butun mehmonxonaning o'ziga xos markaziga aylanadi, barcha majburiyatlar aynan shu yerda taqsimlanadi va nazorat qilinadi. Barcha xodimlar o'z rollarini bilishlari va vazifalarini xotirjam bajarishlari kerak⁸.

⁸ Turizmga xavfsizlik asoslarining umumiy funksional jihatlari hamda bu sohaga oid normativ hujjatlar va qonun hujjatlari.



34-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasidagi xavfsizlik bo‘yicha 1-qavat evakuatsiya rejasi.



35-rasm. “Xorazm Palace” mehmonxonasidagi xavfsizlik bo‘yicha 2-qavat evakuatsiya rejasi

Xulosa va takliflar

Xozirgi kunda Xorazm vohasida 255 ta madaniy meros ob'ekti ro'yxatga olingan. Arxeologik va madaniy meros ob'ektlarining yagona reestrini yaratish, ularning hozirgi holati va ulardan foydalanish takliflarini o'zida aks ettiradigan ob'ektlar pasportini tayyorlash bo'yicha zarur chora-tadbirlar ko'rilmogda. Bog'ot tumanidagi Qal'ajiq qal'asi, Xiva tumanidagi "Bog'ishamol" yozgi bog'i, "Chodira" bog'lari, Eshonravot ko'li, Urganch tumanidagi "Ulli hovli" ob'ektlarida sayyohlik yo'nalishlarini yanada kengaytirish yuzasidan amaliy ishlar olib borilayotir. Bog'ot, Xiva, Hazorasp, Urganch tumanlari va Amudaryo sohillarida ekoturizm izchillik bilan rivojlanmogda.

2011 yilda mamlakatda milliondan ortiq turistlarga xizmat ko'rsatilgan. Bu 2010 yilga nisbatan 5,4 foizni tashkil qiladi. 2011 yilda turistlar xizmati hajmi 8,3 foizga o'sdi. Ushbu sohada faoliyat ko'rsatayotgan maishiy sub'ektlarni miqdori ham oshdi. 2011 yilda 124 nafar turistik korxonalar va 55 nafar mehmonxonalar faoliyat ko'rsatishni boshladilar. Bugungi kunga kelib, umumiy hisobda 865 nafar turistik tashkilotlar 506 nafar turoperatorlar va 359 nafar mehmonxonalar faoliyat yuritmogda.

Ayni paytda sayyohlarga yuqori sifatli xizmat ko'rsatishga ham alohida e'tibor qaratilmogda. Ingliz, nemis, fransuz, rus va boshqa tillarda bimalol so'zlasha oladigan ekskursovod-gidlar sayyohlar xizmatida. Tarjimonlar safini yoshlar hisobidan kengaytirish maqsadida dastur doirasida "O'zbekturizm" milliy kompaniyasi qoshida faoliyat olib borayotgan "O'quv konsalting markazi"ning viloyat bo'limi ish boshladi. Viloyatning sayyohlik manbalari to'g'risida ma'lumotlar bazasini yaratish, yo'l ko'rsatkichlar va ushbu ma'lumotlarni jahon andozalari darajasida chop qilish borasidagi ishlar ham boshlab yuborildi. Viloyatning turizm haritasi va "Xorazm yo'l ko'rsatkichi" jurnali bir necha xorijiy tilda chop etishga tayyorlanmogda.

Mamlakatimizda xorijiy turistlarning mehmon bo'lib turadigan kunlarining ko'payishi valyuta tushish imkoniyatlarining yanada kengayishiga sabab bo'ladi.

Xorijiy turistlar sonini ko'paytirish uchun O'zbekistonning turistik imkoniyatlarini jahonning barcha chekkalaridagi iste'molchilariga marketing faoliyatlarini qo'llab axborot yetkazish zarur.

Barcha tarmoqlar qatori turizm sohasi ham professional kadrlarga juda muhtoj. O'zbekistonda turizmning rivojlanish modelini tezroq shakllantirishda yuqori malakali kadrlarning o'rni katta. Xalqaro andozalarga mos keladigan mehmonxona menejerlari va xizmat ko'rsatuvchi xodimlar, mutaxassislarni tayyorlash bu tarmoq rivojlanishiga ijobiy ta'sir etadi.

Mehmonxona sanoati korxonalari faoliyatida xorij tajribasini o'rganish shubxasiz, mehmonlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashda katta rol o'ynaydi. Xizmatchilar mehmonlar tomonidan zamonaviy xizmat darajasiga qanday talab qo'yilishi haqida tasavvurga ega bo'lmasa ulardan mijozlarga yuqori darajada xizmat ko'rsatishlarini talab qilish murakkabdir. Mehmonxona rahbarlarining doimiy ravishda xizmat ko'rsatish sifatini boshqarishni yaxshilash, uni kengaytirishga e'tiborni qaratish, binolarni rekonstruksiya qilish yangi texnologiyalarni kiritish va boshqalarni tushunishlari muhim ahamiyatga ega.

"O'zbekturizm" milliy kompaniyasi Xorazm viloyati bo'limidan olingan ma'lumotlarga ko'ra, "2013-2015- yillarda Xorazm viloyatida turizm sohasini rivojlantirish dasturi"ga asosan vohada 204 loyiha amalga oshirilishi rejalashtirilgan. 2013-yilda 100 dan ortiq ana shunday loyihalarni amalga oshirish uchun 61,4 milliard so'm mablag' sarflandi.

Davlatimiz rahbarining joriy yil 20 mart kuni qabul qilingan "Xorazm viloyatida 2013-2015 yillarda sayyohlik sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida"gi qarori Xorazm viloyati sayyohlik salohiyatidan foydalanishni yanada rivojlantirish va samaradorligini oshirish, xorijiy va mahalliy sayyohlarning hududdagi noyob tarixiy-madaniy va me'moriy yodgorliklar bilan keng qamrovda tanishishi uchun yanada qulay sharoit yaratishga xizmat qiladi. Hujjatda viloyatda sayyohlikni rivojlantirish orqali 2015 yilgacha turistik xizmatlar hajmini 4,9 barobar, eksportni 3,8 barobar, sayyohlar sonini esa 1,7 barobar va mehmonxonalaridagi o'rinlarni 1,7 barobar oshirish ko'zda tutilgan. Dastur

doirasida viloyatda umumiy qiymati 86,76 million AQSH dollariga teng ikki yuzga yaqin loyiha amalga oshiriladi. Loyihalar mahalliy korxonalar va tashkilotlar, tijorat banklari, chet el sarmoyasi va grant mablag'lari evaziga moliyalashtiriladi.

Xulosa qilib shuni aytish mumkinki, Urganch shahri va Xorazm viloyati bo'yicha mehmonxonalar va joylashtirish vositalarini tahlil qilish natijasida ushbu mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish turlarini kengaytirish orqali xorijiy turistlarni ko'proq jalb qilish va sifatli xizmat ko'rsatishga erishish mumkinligi ayon bo'ldi. Bunday xizmatlarni kengaytirish va joriy qilish uchun albatta malakali kadrlarni ko'paytirish lozim bo'ladi. Bundan tashqari viloyat miqiyosida turizm sohasi infratuzilmasini yaxshilash va dam oluvchilarga yuqori darajadagi xizmatlarni ko'rsatish kerak bo'ladi.

Yuqorida keltirilgan barcha ma'lumotlarni tahlil qiladigan bo'lsak, kelgusida "Xorazm Palace" mehmonxonasi faoliyatini yanada takomillashtirish va turistlarga yangi xizmat turlarini taklif etishning keng imkoniyatlari mavjud ekanligi namoyon bo'ladi. Bu borada ushbu mehmonxonada mavjud asosiy va qo'shimcha xizmatlarni takomillashtirish shu bilan birga yangi xizmat turlarini tashkil etish yuzasidan quyidagicha takliflarni berishimiz mumkin:

- Mehmonlar bo'sh vaqtlarini mazmunli o'tkazishlari uchun mehmonxonaning o'zida turli animatsion dasturlar, shoular tashkil qilish;
- Mehmonxona restoranida ovqatlanishni tashkil etishda Xorazm milliy qo'shiqchilik, raqs sa'nati va folklor guruhlarining chiqishlarini ko'proq tashkillashtirish;
- Mehmonxona binosining o'zida mehmonlar uchun kichik kutubxona tashkil qilish .
- Qiziquvchan turistlar uchun restoranda alohida o'zbek milliy taomlarini tayyorlashlari va o'rganishlari uchun maxsus oshxona tashkil qilish;

Mehmonxona xodimlarini rivojlangan davlatlardagi mehmonxonalarga malaka oshirish kurslariga jo'natish yoki chet el mehmonxonalaridan tajribali mutaxasislarni taklif etish va ma'lumot almashish;

- Chekuvchi turistlar uchun alohida nomerlar tashkil etish;

- Yosh bolalar uchun alohida jihozlangan maxsus xonalar va o'zbek milliy multtomoshalar, filmlar namoyish etiladigan kinozal tashkil etish;
- Jismoniy imkoniyati cheklangan mijozlar uchun alohida nomerlar tashkil qilish va h.k.

Ushbu xizmatlarni tashkil etish orqali mehmonxonaga tashrif buyuruvchi turistlarning talab va ehtiyojlarini maksimal darajada qondirish mumkin.

Xorazm viloyati bo'yicha faoliyatlarini olib borayotgan barcha mehmonxonalarda tashkil etilgan asosiy va qo'shimcha xizmatlarning yangi turlarini tashkil qilish kerak deb o'ylayman. Chunki yuqoridagi fikrlardan shuni aytishim mumkinki, tashrif buyurgan turistlar xar xil davlatlardan bo'lganliklari uchun ularning talab va ehtiyojlari turlicha bo'ladi. Bunda esa mehmonxona har bir mijoz talablarini bajarishi lozim, lekin bunday xizmat ko'rsatish ko'rsatish uchun mehmonxona infratuzilmasi maksimal darajada takomillashtirilishi kerak bo'ladi.

Bundan tashqari xorijiy turistlarni jalb qilishni kengaytirish uchun viza bilan bog'liq talablarni yengillashtirish zarur. O'zbekistondagi turistik mahsulotlarga xorijiy turistlarni jalb etishning oson va yengil yo'llarini izlab topish, mehmonxonalarda yaxshi sharoitlar yaratish zarur. Ulardagi xizmat sifatini yaxshilash, xalqaro andozalarga moslashtirish lozim deb o'ylayman.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risidagi" Qonuni. //Xalq so'zi gazetasi 14.09.1999.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda servis va xizmatlar sohalarini rivojlantirishni jadallashtirish bo'yicha tadbirlar" to'g'risidagi Qarori. 2006. 17 aprel.
3. Karimov I. 2009 yilning asosiy yakunlari va 2010 yilda mamlakatni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining 2010 yil 29 yanvardagi "Asosiy vazifamiz – Vatanimiz taraqqiyoti va xalqimiz farovonligini yanada yuksaltirishdir" nomli ma'ruzasi. "Xalq so'zi" gazetasi. 2010. 29 yanvar.
4. "2012-2016 yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2012 yil 10 may PQ-1754-son Qarori.
5. 2013-2015 yillarda "Xorazm viloyatida turizm sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida" gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2013 yil 20 mart PQ - 1940-son Qarori.
6. Qurbonov J.M., Mamarasulov Z.E., Qurbonov J.J. "Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish" Ma'ruzalar kursi I- qism. -S.: SamISI 2011y.
7. Mamatqulov X.M. Turizm va servisga oid atamalar va tushunchalar izohli lug'ati. SamISI., 2009.
8. Tuxliyev I.S. Haitbayev R., Ibadullayev N.E, Amriddinova R.S. Turizm asoslari. O'quv qo'llanma. -S.: SamISI., 2010.
9. Mamatqulov X.M. Xizmat ko'rsatish sohasiga oid atamalar va tushunchalar izohli lug'ati. SamISI, 2010.
10. Mamatqulov X. M. Mehmonxona va turistik komplekslarda xizmatlarni tashkil etish. O'quv qo'llanma. SamISI, 2012.
11. Mamatqulov X. M. Turizm infratuzilmasi. Ma'ruzalar kursi. SamISI, 2009.

12. Amriddinova R.S. Mehmonxona servis xizmati. Ma'ruzalar kursi. SamISI, 2009y.

Internet saytlari:

1. www.lex.uz
2. www.uzbekturizm.uz
3. www.world-tourism.org – Всемирная туристическая организация
4. www.wttc.org – Всемирный Совет по путешествиям и туризму
5. www.oreksa.com
6. www.tourism.uz/
7. www.tour.uz/
8. www.fayzhotel.uz
9. www.kxorezmpalace.uz
10. www.goldenpages.uz
11. www.openxorazm.uz
12. www.1001hotels.uz

**“Xorazm Palace” mehmonxonasida 2014 yil aprel oyidagi band qilingan nomerlar va kelgan turistlar sonining
RO‘YXATI**

“Xorazm Palace” mehmonxonasi (Aprel 2014 y)														
№ Guruhlar	Kishi soni	SGL	DBL	TWN	Status	Shartnoma qilingan turfirmalar	Nonushta	Tushlik	Kechki ovqat	Kelgan davlatlar	Kelish-ketish sanasi	SGL	DBL	TWN
664102 E	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	3			Germany	02.04.-03.04.2014.	10		15
664103 E	10	10		15	CNF	Nuron Savdo	4			Germany	03.04.-04.04.2014.	10		15
18-4VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	5			Italy	04.04.-05.04.2014.			15
814502	26	10		8	CNF	Nuron Savdo	6			Japan	05.04.-06.04.2014.	10		8
39-4VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	6			Italy	06.04.-07.04.2014.			15
03.iyul	31	1		15	CNF	Nuron Savdo	10			Japan	09.04.-10.04.2014.	1		15
664102c	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	10			Germany	09.04.-10.04.2014.			
664103a	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	11			Germany	10.04.-11.04.2014.			
19-4VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	12			Italy	11.04.-12.04.2014.			15
364202	22	4		9	CNF	Nuron Savdo	13			France	12.04.-13.04.2014.	4		9
40-4VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	14			Italy	13.04.-14.04.2014.			15
30.iyun	31	1		15	CNF	Nuron Savdo	14			Japan	13.04.-14.04.2014.	1		15
664104 E	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	17			Germany	16.04.-17.04.2014.	10		15
874202	31	1		15	CNF	Nuron Savdo	17			Japan	16.04.-17.04.2014.	1		15
664104 B	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	17			Germany	16.04.-17.04.2014.	10		15
664104 E	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	17			Germany	16.04.-17.04.2014.	10		15
664105 E	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	18			Germany	17.04.-18.04.2014.	10		15
349	32	4		14	CNF	CATS	19-20			Ispaniya	18.04.-20.04.2014.	4		14
20-4VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	19			Italy	18.04.-19.04.2014.			15
814503	26	10		8	CNF	Nuron Savdo	20			Japan	19.04.-20.04.2014.	10		8
994001	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	20-21			Germany	19.04.-21.04.2014.	6		12
4/55	25	15		5	CNF	Marco Polo	20-21			Japan	19.04.-21.04.2014.	15		5
41-4VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	20			Italy	20.04.-21.04.2014.			15
874203	31	1		15	CNF	Nuron Savdo	24			Japan	23.04.-24.04.2014.	1		15
664104b	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	24			Germany	23.04.-24.04.2014.			
664105a	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	25			Germany	24.04.-25.04.2014.			
21-4VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	26			Italy	25.04.-26.04.2014.			15
364301	22	4		9	CNF	Nuron Savdo	27			France	26.04.-27.04.2014.	4		9
994002	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	27-28			Germany	26.04.-28.04.2014.	6		12
4/56	25	15		5	CNF	Marco Polo	27-28			Japan	26.04.-28.04.2014.	15		5
42-4VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	27			Italy	27.04.-28.04.2014.			15
664106 E	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	01.05			Germany	30.04.-01.05.2014.	10		15
664106 C	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	01.05			Germany	30.04.-01.05.2014.	10		15
874204	31	1		15	CNF	Nuron Savdo	01.05			Japan	30.04.-01.05.2014.	1		15

Manba: “Xorazm Palace” mehmonxonasi ma’lumotlari

**“Xorazm Palace” mehmonxonasida 2014 yil may oyidagi band qilingan nomerlar va kelgan turistlar sonining
RO‘YXATI**

“Xorazm Palace” mehmonxonasi (may 2014 y)														
№ Guruhlar	Kishi soni	SGL	DBL	TWN	Status	Shartnoma qilingan turfirmalar	Nonushta	Tushlik	Kechki ovqat	Kelgan davrlarlar	Kelish-ketish sanasi	SGL	DBL	TWN
664107 E	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	2			Germany	01.05.-02.05.2014.	10		15
22-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	3			Italy	02.05.-03.05.2014.			15
864502	16	6		5	CNF	Nuron Savdo	4			Japan	03.05.-04.05.2014.	6		5
994003	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	4-5			Germany	03.05.-05.05.2014.	6		12
5/45	25	15		5	CNF	Marco Polo	4-5			Japan	03.05.-05.05.2014.	15		5
43-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	4			Italy	04.05.-05.05.2014.			15
664106b	30	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	8			Germany	07.05.-08.05.2014.			
664107a	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	9			Germany	08.05.-09.05.2014.			
23-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	10			Italy	09.05.-10.05.2014.			15
814505	26	10		8	CNF	Nuron Savdo	11			Japan	10.05.-11.05.2014.	10		8
44-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	11			Italy	11.05.-12.05.2014.			15
02.iyul	31	1		15	CNF	Nuron Savdo	12			Japan	11.05.-12.05.2014.	1		15
664108 D	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	15			Germany	14.05.-15.05.2014.	10		15
874205	31	1		15	CNF	Nuron Savdo	15			Japan	14.05.-15.05.2014.	1		15
664108 E	40	10		15	CNF	Nuron Savdo	15			Germany	14.05.-15.05.2014.	10		15
24-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	17			Italy	16.05.-17.05.2014.			15
864503	16	6		5	CNF	Nuron Savdo	18			Japan	17.05.-18.05.2014.	6		5
45-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	18			Italy	18.05.-19.05.2014.			15
874206	31	1		15	CNF	Nuron Savdo	22			Japan	21.05.-22.05.2014.	1		15
664108b	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	22			Germany	21.05.-22.05.2014.			
664109a	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	23			Germany	22.05.-23.05.2014.			
25-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	24			Italy	23.05.-24.05.2014.			15
814506	26	10		8	CNF	Nuron Savdo	25			Japan	24.05.-25.05.2014.	10		8
5/46	25	15		5	CNF	Marco Polo	25-26			Japan	24.05.-26.05.2014.	15		5
46-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	25			Italy	25.05.-26.05.2014.			15
26-5VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	31			Italy	30.05.-31.05.2014.			15

Manba: “Xorazm Palace” mehmonxonasi ma’lumotlari

**“Xorazm Palace” mehmonxonasida 2014 yil iyun oyidagi band qilingan nomerlar va kelgan turistlar sonining
RO‘YXATI**

“Xorazm Palace” mehmonxonasi (iyun 2014 y)														
№ Guruhlar	Kishi soni	SGL	DBL	TWN	Status	Shartnoma qilingan turfirmalar	Nonushta	Tushlik	Kechki ovqat	Kelgan davrlarlar	Kelish-ketish sanasi	SGL	DBL	TWN
47-6VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	01.06			Italy	01.06.-02.06.2014.			15
423-6 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	7			Italy	06.06.-07.06.2014.			15
428-6 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	9			Italy	08.06.-09.06.2014.			15
424-6 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	14			Italy	13.06.-14.06.2014.			15
429-6 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	16			Italy	15.06.-16.06.2014.			15
425-6 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	21			Italy	20.06.-21.06.2014.			15
430-6 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	23			Italy	22.06.-23.06.2014.			15
426-6 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	28			Italy	27.06.-28.06.2014.			15
431-6 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	30			Italy	29.06.-30.06.2014.			15

Manba: “Xorazm Palace” mehmonxonasi ma’lumotlari

**“Xorazm Palace” mehmonxonasida 2014 yil avgust oyidagi band qilingan nomerlar
va keladigan turistlar sonining taxmini
RO‘YXATI**

“Xorazm Palace” mehmonxonasi (avgust 2014 y)														
№ Guruhlar	Kishi soni	SGL	DBL	TWN	Status	Shartnoma qilingan turfirmalar	Nonushta	Tushlik	Kechki ovqat	Kelgan davrlarlar	Kelish-ketish sanasi	SGL	DBL	TWN
48-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	4			Italy	03.08.-04.08.2014.			15
27-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	9			Italy	08.08.-09.08.2014.			15
49-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	11			Italy	10.08.-11.08.2014.			15
28-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	16			Italy	15.08.-16.08.2014.			15
50-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	18			Italy	17.08.-18.08.2014.			15
29-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	23			Italy	22.08.-23.08.2014.			15
51-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	25			Italy	24.08.-25.08.2014.			15
30-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	30			Italy	29.08.-30.08.2014.			15
52-8VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	01.09			Italy	31.08.-01.09.2014.			15

Manba: “Xorazm Palace” mehmonxonasi ma’lumotlari

**“Xorazm Palace” mehmonxonasida 2014 yil sentyabr oyidagi band qilingan nomerlar
va keladigan turistlar sonining taxmini
RO‘YXATI**

“Xorazm Palace” mehmonxonasi (sentyabr 2014 y)														
№ Guruhlar	Kishi soni	SGL	DBL	TWN	Status	Shartnoma qilingan turfirmalar	Nonushta	Tushlik	Kechki ovqat	Kelgan davrlarlar	Kelish-ketish sanasi	SGL	DBL	TWN
31-9VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	6			Italy	05.09.-06.09.2014.			15
53-9VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	8			Italy	07.09.-08.09.2014.			15
09.noya	30	4		13	CNF	CATS	8-9			Italy	07.09.-09.09.2014.	4		13
664110a	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	12			Germany	11.09.-12.09.2014.			
32-9VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	13			Italy	12.09.-13.09.2014.			15
814507	26	10		8	CNF	Nuron Savdo	14			Japan	13.09.-14.09.2014.	10		8
994004	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	14-15			Germany	13.09.-15.09.2014.	6		12
9/54	25	15		5	CNF	Marco Polo	14-15			Japan	13.09.-15.09.2014.	15		5
54-9VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	15			Italy	14.09.-15.09.2014.			15
33-9VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	20			Italy	19.09.-20.09.2014.			15
814508	26	10		8	CNF	Nuron Savdo	21			Japan	20.09.-21.09.2014.	10		8
994005	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	21-22			Germany	20.09.-22.09.2014.	6		12
9/55	25	15		5	CNF	Marco Polo	21-22			Japan	20.09.-22.09.2014.	15		5
55-9VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	22			Italy	21.09.-22.09.2014.			15
664111d	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	25			Germany	24.09.-25.09.2014.			
664112d	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	26			Germany	25.09.-26.09.2014.			
34-9VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	27			Italy	26.09.-27.09.2014.			15
364304	22	4		9	CNF	Nuron Savdo	28			France	27.09.-28.09.2014.	4		9
994006	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	28-29			Germany	27.09.-29.09.2014.	6		12
56-9VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	29			Italy	28.09.-29.09.2014.			15
312	30	4		13	CNF	CATS	29-30			Italy	28.09.-30.09.2014.	4		13

Manba: “Xorazm Palace” mehmonxonasi ma’lumotlari

**“Xorazm Palace” mehmonxonasida 2014 yil oktyabr oyidagi band qilingan nomerlar
va keladigan turistlar sonining taxmini
RO‘YXATI**

“Xorazm Palace” mehmonxonasi (oktyabr 2014 y)														
N ^o Guruhlar	Kishi soni	SGL	DBL	TWN	Status	Shartnoma qilingan turfirmalar	Nonushta	Tushlik	Kechk i ovqat	Kelgan davrlarlar	Kelish-ketish sanasi	SGL	DBL	TWN
35-10VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	4			Italy	03.10.-04.10.2014.			15
864508	16	6		5	CNF	Nuron Savdo	5			Japan	04.10.-05.10.2014.	6		5
994007	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	5-6			Germany	04.10.-06.10.2014.	6		12
57-10VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	6			Italy	05.10.-06.10.2014.			15
664113d	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	9			Germany	08.10.-09.10.2014.			
664114d	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	10			Germany	09.10.-10.10.2014.			
36-10VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	11			Italy	10.10.-11.10.2014.			15
864509	16	6		5	CNF	Nuron Savdo	12			Japan	11.10.-12.10.2014.	6		5
994008	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	12-13			Germany	11.10.-13.10.2014.	6		12
58-10VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	13			Italy	12.10.-13.10.2014.			15
37-10VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	18			Italy	17.10.-18.10.2014.			15
23.dek	26	6		10	CNF	Int Vest Global	18			Italy	17.10.-18.10.2014.	6		10
384214	15	5		5	CNF	Nuron Savdo	19			France	18.10.-19.10.2014.	5		5
994009	30	6		12	CNF	Nuron Savdo	19-20			Germany	18.10.-20.10.2014.	6		12
353	20	4	8		CNF	CATS	20			Italy	19.10.-20.10.2014.	4	8	
59-10VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	20			Italy	19.10.-20.10.2014.			15
664115d	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	23			Germany	22.10.-23.10.2014.			
664116d	35	5		15	CANCEL	Nuron Savdo	24			Germany	23.10.-24.10.2014.			
38-10VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	25			Italy	24.10.-25.10.2014.			15
60-10VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	27			Italy	26.10.-27.10.2014.			15
427-10 VK	30			15	CNF	Moyaz Golden	01.11			Italy	31.10.-01.11.2014.			15

Manba: “Xorazm Palace” mehmonxonasi ma’lumotlari

1- ilovada keltirilgan ma'lumotlardan shuni ko'rishimiz mumkinki, "Xorazm Palace" mehmonxonasiga 2014 yil aprel oyida turli turfirmalar tomonidan tashrif buyurgan turistlarning soni 1063 tani tashkil etadi. Eng ko'p tashrif bo'yuruvchi davlatlardan Germaniya davlati yetakchilik qilgan, ya'ni turistlarning soni 490 tani tashkil etadi.

2- ilovada keltirilgan ma'lumotlardan shuni ko'rishimiz mumkinki, "Xorazm Palace" mehmonxonasiga 2014 yil may oyida turli turfirmalar tomonidan tashrif buyurgan turistlarning soni 792 tani tashkil etadi. Eng ko'p tashrif bo'yuruvchi davlatlardan Germaniya davlati yetakchilik qilgan, ya'ni turistlarning soni 280 tani tashkil etadi.

3- ilovada keltirilgan ma'lumotlardan shuni ko'rishimiz mumkinki, "Xorazm Palace" mehmonxonasiga 2014 yil iyun oyida faqat Italiya davlatidan kelmoqchi bo'lgan turistlarning umumiy soni 270 tani tashkil etadi. Bu ilovada biz shu oy bashoratini ko'rishimiz mumkin.

4- ilovada keltirilgan ma'lumotlardan shuni ko'rishimiz mumkinki, "Xorazm Palace" mehmonxonasiga 2014 yil avgust oyida iyun oyidagidek faqat Italiya davlatidan kelmoqchi bo'lgan turistlarning umumiy soni 270 tani tashkil etadi.

5- ilovada keltirilgan ma'lumotlardan shuni ko'rishimiz mumkinki, "Xorazm Palace" mehmonxonasiga 2014 yil sentyabr oyida Italiya davlatidan kelmoqchi bo'lgan turistlarning umumiy soni 300 tani tashkil etadi. Bu ilovada biz shu oy bashoratini ko'rishimiz mumkin.

6- ilovada keltirilgan ma'lumotlardan shuni ko'rishimiz mumkinki, "Xorazm Palace" mehmonxonasiga 2014 yil oktyabr oyida Italiya davlatidan kelmoqchi bo'lgan turistlarning umumiy soni 316 tani tashkil etadi. Italiya davlatidan tashqari boshqa davlatlardan kelishi ko'tilayotgan turistlar soni hali aniqlanmagan.

Xulosa qilib shuni aytish mumkinki, "Xorazm Palace" mehmonxonasiga mavsum bo'yicha 6 oy davomida 3617 ta turist tashrif buyurishi rejalashtirilgan. Jumladan, iyun, avgust, sentyabr, oktyabr oylarida kelmoqchi bo'lgan turistlarning umumiy soni 1762 tani tashkil etishi kutilmoqda.

Xorazm viloyati bo'yicha umumiy joylashtirish vositalari faoliyati

(2013 yil yanvar-dekabr oylari uchun)

Xorazm viloyati	Umumiy joy lashtirish vositalari, soni	Shunday beklar, birligi	Nomer fondi xonalar soni	Koyka joylar soni	Joylashuvchilar soni, kishi	Fuqarolar			Umumiy tunashlar soni	Fuqarolar		
						O'zbekiston	MDH davlatlari	Xorij davlatlari		O'zbekiston	MDH davlatlari	Xorij davlatlari
Umumiy joylashtirish vositalari, jami	37	38	889	2054	65969	21178	7003	37788	123001	65553	8731	48717
Mehmonxona vositalari	30	32	779	1534	62932	18141	7003	37788	101385	43937	8731	48717
Mehmonxona	30	32	779	1534	62932	18141	7003	37788	101385	43937	8731	48717
Motel												
Pansionat												
Boshqa yashash joylari												
Dam olish muassasalari	5	4	58	430	2261	2261			13856	13856		
Dam olish pansionatlari												
Dam olish uylari												
Kemping												
Boshqa dam olish muassasalari	5	4	58	430	2261	2261			13856	13856		
Sanatoriya-kurort muassasalari	2	2	52	90	776	776			7760	7760		
Kattalar sanatoriyasi												
Bolalar sanatoriyasi												
Farzandli oilalar uchun sanatoriya												
Sog'lomlashtirish oromgohlari												
Profilaktika sanatoriyasi	2	2	52	90	776	776			7760	7760		
Sanatoriyaning boshqa turlari												
Turistik bazalar												

Manba: Xorazm viloyati Statistika boshqarmasi ma'lumotlari

Urganch shahri bo'yicha umumiy joylashtirish vositalari faoliyati

(2013 yil yanvar-dekabr oylari uchun)

Urganch shahri	Umumiy joylashtirish vositalari soni, birligi	Shunday obektlar, birligi	Nomer ondi xonalar soni	Koyka joylar soni	oylashuvchilar soni, kishi	Fuqarolar			Umumiy tunashlar soni	Fuqarolar		
						O'zbekiston	MDH davlatlari	Xorij davlatlari		O'zbekiston	MDH davlatlari	Xorij davlatlari
Umumiy joylashtirish vositalari, jami	8	7	141	299	8870	8544	110	216	23763	23055	287	421
Mehmonxona joylashtirish vositalari	8	7	141	299	8870	8544	110	216	23763	23055	287	421
Mehmonxona	8	7	141	299	8870	8544	110	216	23763	23055	287	421
Motel												
Pansionat												
Boshqa yashash joylari												
Dam olish muassasalari												
Dam olish pansionatlari												
Dam olish uylari va bazalari												
Kemping												
Boshqa dam olish muassasalari												
Sanatoriya-kurort muassasalari												
Kattalar sanatoriyasi												
Bolalar sanatoriyasi												
Farzandli oilalar uchun sanatoriya												
Sog'lomlashtirish oromgohlari												
Profilaktika sanatoriyasi												
Sanatoriyaning boshqa turlari												
Turistik bazalar												

Manba: Xorazm viloyati Statistika boshqarmasi ma'lumotlari

Xorazm viloyatida mavjud mehmonxonalardagi nomerlar sig'imi

T/r	Mehmonxona nomi	Nomerlar kategoriyasi					Xonalar soni	Sig'imi, jami
		1 kishilik	2 kishilik	3 kishilik	4 kishilik	lyuks		
1	“Aziya Xiva”	37	86			4	127	213
2	“Arkanchi”	16	19	5			40	69
3	“Islambek”	2	14	3	2		21	47
4	“Islambek Xiva”	5	6	2			13	23
5	“Isak Xo'ja”	1	12				13	25
6	“Fayz”	14	17			6	37	54
7	“Malika Xiva”	15	19				34	53
8	“Malika Xeyvak”	10	18				28	46
9	“Malika Xorazm”	12	20				32	52
10	“Navro'z”	2	21				23	44
11	“Orient Star”		61				61	122
12	“Old Kxiva”	8	13				21	34
13	“Sobir Arkanchi”	5	34	2			41	79
14	“Xayat Inn”	4	32			2	38	70
15	“Xorazm Palace”	64	37			2	103	140
16	“Shaxrizoda”	3	5	2	2		12	27
17	“Zafarbek”	15	2	1			18	22
	Jami:	213	416	16	4	14	662	1120

Manba: Internet ma'lumotlari tahlili asosida muallif tomonidan ishlangan