

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«Сервис ва туризм» факультети

«Халқаро туризм ва туризм сервиси» кафедраси

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

Баённома № 10 2014 й. 26 май

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

**ТМС-310 ГУРУҲ ТАЛАБАСИ ИСЛОМОВ АЛИДДИН
ЮСУПОВИЧНИНГ МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ НОМЕР ФОНДИГА
ХИЗМАТ КўРСАТИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ («SHARQONIY
SAMARQAND» МЕҲМОНХОНАСИ МИСОЛИДА) МАВЗУСИДА**

**БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ
ИШИ**

Илмий раҳбар и.ф.н Амриддинова Р.С.

САМАРҚАНД – 2014

MUNDARIJA

	Kirish.....	3
1- Bob.	Turizm industriyasida mehmonxonalarning tutgan o‘rni.....	5
1.1.	Mehmonxonalarning xalqaro tasnifi va mehmonxona zanjirlari.....	5
1.2.	Mehmonxonalarga qo‘yilgan me‘moriy va texnik talablar.....	14
1.3.	Hayot faoliyatida mehnat muhofazasining qonuniy asoslari	24
2- Bob.	Nomer fondiga xizmat ko‘rsatishning tashkiliy prinsiplari.....	32
2.1.	Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismi va unga xizmat ko‘rsatish.....	32
2.2.	Nomer fondidan foydalanishda ishlatiladigan hujjatlar.....	34
2.3.	Mehmonxona xodimlariga qo‘yilgan kasbiy talablar.....	37
3- Bob.	«Sharqoniy Samarqand» mehmonxonasi nomer fondiga xizmat ko‘rsatishni tashkil etish.....	40
3.1.	Nomer fondini tozalash ishlari texnologiyasi.....	40
3.2.	«Room service» —nomerda xizmat ko‘rsatish.....	46
3.3.	«Sharqoniy Samarqand» mehmonxonasi nomer fondiga xizmat ko‘rsatishni tashkil etishda xorij tajribasini qo‘llash.....	48
	Xulosa.....	53
	Tavsiyalar	54
	Adabiyotlar ro‘yxati	55

KIRISH

Turizm industriyasi – bu mehmonxonalar, transport vositalari, umumiy ovqatlanish ob'ektlari, davolash va sog'lomlashtirish maskanlari va ekskursiya gid-tarjimonlik xizmatlarini taklif qiluvchi tashkilotlar majmuasidir. Mehmonxona xizmatlari turizm industriyasining eng muhim elementlaridan biri hisoblanadi. O'zbekistonda mehmonxona industriyasi faoliyati xalqimiz mehmondo'stligining timsoliga aylanmog'i lozim. Bunda mehmondo'st xalqimizga xos bo'lgan mehmonni hurmat qilish, uni qabul qilib olish va xizmat ko'rsatish kabi eng qadimgi urf-odatlarining namoyish etilishi maqsadga muvofiqdir. Mehmonxonalar faoliyati hamda ular tomonidan ko'rsatiladigan joylashtirish xizmatlari sifatini oshirish, bu borada mavjud xorijiy tajribani o'rganish talabini keltirib chiqaradi.

Mehmon qabul qilish industriyasini turli xildagi otellar, mehmonxonalar, motellar, yoshlarning xostel va yotoqxonalari, appartementlar, turistik xutorlar va xususiy sektor vositalari tashkil etadi.

Keyingi yillarda O'zbekiston Respublikasi hududlarida turizm sohasining rivojlanish tendensiyasi kuzatilmoqda. Buni bizlar Samarqand viloyatida ro'yxatga olingan ommaviy joylashtirish vositalari sonining o'sishi orqali ham kuzatishimiz mumkin.

Mehmonxona nomerlarida mehmon uchun qulay, shinam, xavfsiz shart sharoitlar yaratish, toza– ozoda tutish, zamonaviy texnik jihozlar bilan ta'minlash soha mutaxassislari oldida turgan *dolzarb* masalalardan biridir.

Bitiruv malakaviy ishning o'rganish *ob'ekti* –mehmonxonalar nomer fondiga taklif etiladigan xizmatlar to'plamidir.

Bitiruv malakaviy ishning *maqsadi*- mehmonxona xizmatlarini rivojlantirishda nomer fondiga tashkil etish mumkin bo'lgan xizmatlar bo'yicha takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Bitiruv malakaviy ishning *vazifasi* – mehmonxonalarda nomer fondidan qo'shimcha daromad olish manbai sifatida ahamiyatini belgilashdir.

Bitiruv malakaviy ishning *amaliy ahamiyati* – mehmonxonalar nomer fondiga qo‘shimcha xizmatlarni tashkil etishdan olingan natijalar asosida mehmonxonalar, turistik tashkilotlar va turizmdagi tadbirkorlar uchun tavsiyalar va ko‘rsatmalar ishlab chiqish.

Bitiruv malakaviy ishning tarkibi: kirish, uchta bob, xulosalar, tavsiyalar va foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxatidan iborat. Ishda jadvallar, rasm va grafiklar, adabiyotlar ro‘yxati keltirildi. Ishning hajmi bet bo‘lib kompyuterda sahifalandi.

1- Bob. Turizm industriyasida mehmonxonalarning tutgan o'рни

1.1.Mehmonxonalarning xalqaro tasnifi va mehmonxona zanjirlari

Bugungi kunda dunyoda 300 mingdan ortiqroq mehmonxona mavjud. Ularning barchasi mijozlarga joylashtirish xizmatini ko'rsatadi, ammo ulardagi xizmat sifati keskin farqlanadi. Turist sayohatga o'tlanar ekan, o'zi uchun joy band qilib qo'yilgan mehmonxonadagi sharoit uning ko'nglidagidek bo'lishiga ishonch hosil qilishni istaydi.

Ushbu muammoni hal qilish uchun mehmonxona xizmatlarini sertifikatlash qilish tizimi ishlab chiqilgan. Ammo dunyoning turli mamlakatlarida turli tizimlar asosida mehmonxonalar sinflarga ajratiladi. Barcha davlatlarda mehmonxona xizmatlarini baholashning yagona tizimini joriy qilishga bir necha omil to'siqlik qiladi, bular: davlatlarning tarixiy-madaniy rivojlanishi, olib borayotgan turistik faoliyati, milliy qadriyatlardir.

Hozirgi kunda jahonda 30 dan ortiq tasniflash tizimlari mavjud. Ularning eng asosiylarini ko'rib chiqamiz.

Yulduzli tizim – Fransiya, Avstriya, Belgiya, Gollandiya, Rossiya, MDH davlatlari, jumladan O'zbekiston, shuningdek xalqaro turistik almashinuvda ishtirok etuvchi davlatlarda qo'llaniladi.

Xarfli tizim – Gretsiyada qo'llaniladi

“Tojlar” yoki “Kalitlar” tizimi - Buyuk britaniyaga hosdir.

3 kategoriyali tizim - Italiya va Isroilda qo'llaniladi.

Razryadlar tizimi – AQShda qo'llaniladi.

Shuningdek atir gullar, uyachalar tizimi mavjud.

Mehmonxonalarni tasniflashda eng ko'p qo'llaniladiganlaridan biri bu yulduzli tizimdir. Unga ko'ra mehmonxonalar 5 ta kategoriya (toifaga) bo'linadi, kategoriyalar esa yulduzchalar bilab ko'rsatiladi. Eng yuqori sifarli

mehmonxonalar 5ta yulduzcha bilan, eng past sifatli lari esa 1 ta yulduzcha bilan belgilanadi. Mehmonxonaga muayyan kategoriya berishdan avval, quyidagi mezonlar hisobga olinadi:

- 1) Mehmonxopna joylashgan hudud va binosiga qo'yilgan talablar;
- 2) Suv va elektr ta'minoti;
- 3) Isitish tizimi;
- 4) Havfsizlik masalalari;
- 5) Texnik jihozlanish;
- 6) Xonalar va ularning jihozlanishi;
- 7) Santexnika uskunalari;
- 8) Mehmonxonadagi yordamchi xonalar;
- 9) Mehmonxona va uning jihozlanishi;
- 10) Xizmat ko'rsatuvchi hodimlar va xizmat toifasi.

Yunonistonda xarfli tizim keng tarqalgan, ammo ushbu davlatdagi mehmonxona fasadlarida yulduzchalarni ko'rish mumkin. Barcha yunon mehmonxonalari 4 ta kategoriya bo'linadi, ya'ni: A, B, C, D. A kategoriyali mehmonxonani - to'rt yulduzli, B kategoriyani - uch yulduzli, C kategoriyalini ikki yulduzli mehmonxonaga teglashtirish mumkin.

Yunonistondagi eng yuqori sifatli mehmonxonalarga ko'pincha "de Luxe" kategoriyasi beriladi.

Ingliz mehmonxonalari tasnifi ancha murakkab ko'rinishga ega. Odatda mehmonxona fasadida yulduzchalar emas, balki "tojlar" tasvirlangan. Mehmonxona kategoriyasini "tojlar tilidan" "yulduzchalar tiliga" o'girish uchun, umumiy tojlar sonidan bittasini ayirib tashlash lozim. Masalan oltita tojli mehmonxona – besh yulduzliga teng, besh tojli mehmonxona to'rtta yulduzliga teng.

Biroq *Britaniya Turagentliklari Assotsiasiyasi* taklif etgan tasniflash to'g'riroqdir. Unga ko'ra mehmonxonalar quyidagicha tasniflanadi:

- Byudjet mehmonxonalar (bir yulduzli). Shaxar markazida joylashgan, minimal qulaylikka ega.
- turistik sinfdagi mehmonxonalar (ikki yulduzli). Restoran va barga ega.
- o'rta hol mehmonxonalar (uch yulduzli). Xizmat toifasi ancha yuqori.
- 1- toifali mehmonxonalar (to'rt yulduzli). Juda yuqori sifatli joylashtirish va a'lo darajadagi xizmat ko'rsatish jaratoni.
- oliy toifali mehmonxonalar (besh yulduzli). Joylashtirish va xizmat ko'rsatish nihoyatda yuqori darajada.

Italiyadagi mehmonxonalar 3 ta kategoriyaga ajratiladi:

- birinchi kategoriyani shartli ravishda to'rt yulduli;
- ikkinchi kategoriyani – uch yulduzli;
- uchinchi kategoriyani – ikki yulduzli mehmonxonaga tenglashtirish mumkin.

Ispaniyadagi joylashtirish vositalari turli kategoriyalarga ajratiladi:

mehmonxonalar – bittadan 5 yulduzgacha bo'lgan kategoriyalarga;

mehmonxona tipidagi uylar, bingalo, apartamentlar – bittadan 4 yulduzgacha;

tunash xovlilari – bittadan 3 yulduzgacha;

pansionatlar – uch kategoriyaga ajratiladi.

Bundan tashqari Ispaniyada turislarni qabul qilish davlat tashkilotlari mavjud. Ular jumlasiga “lyuks” otel singari jihozlangan qal'a, saroy va qasrlar kiradi.

O'zbekiston Respublikasidagi mehmonxonalar Davlat standartiga asoslangan holda kategoriyalarga ajratiladi.

Kategoriyalar yulduzlar bilan belgilanadi, xizmatlar sifati ko'tarilishi bilan yulduzlar soni ham mos ravishda ortib boradi.

Mehmonxonalar besh kategoriyaga, motellar – to'rt kategoriya, turistik bazalar uch kategoriyaga ajratiladi.

Eng yuqori kategoriyani <*****> bilan, eng past kategoriyani < *> bilan belgilashadi.

Mehmonxonalarni sertifikatsiyadan o'tkazishda quyidagi mezon talablari hisobga olinadi:

- 1) Bino va tevarak – atrofdagi maydon;
- 2) Texnik jihozlanish;
- 3) Xonalar fondi;
- 4) Mebel bilan jihozlanish;
- 5) Xonaning sanitar va texnik jihozlanishi;
- 6) Umumiy ovqatlanish;
- 7) Ovqatlanish xizmatlari ko'rsatiladigan xonalar, taqdim etilayotgan xizmatlar turi va sifati;
- 8) Xodimlar va ularning kasbiy tayyotgarligi;
- 9) Xizmat toifasi.

<> kategoriyali mehmonxona*

Xonalarning jihozlanishi: bir kishilik xonaning maydoni kamida 10 m², ikki kishilik xona 14m², ichki telefon tarmog'i yoki xodimni chaqirish tugmasi, har bir qavatda kamida bittadan shahar telefoni, xonalarning kamida 25%da xojatxona, xojatxonasi bo'lmagan nomerlarda umivalnik, ko'p xonali nomerlarda va har bir qavatda muzlatgich, radioproymnik, bir kishilik yotoq o'lchami – 80x190sm, ikki kishilik 90x200 sm, kamida 5ta ilg'ichga ega bo'lgan kiyim shkafi, stol, kishi boshiga bittadan stul, garafin va stakanlar, kuldon, umivalnik yuqorisida va xonada ko'zgu, har bir mehmonga kamida 2 tadan sochiq.

Ovqatlanish xizmatlari: ko'zlanmagan.

Xizmatlar: tunu-kun qabul xizmati, taksi chaqirish, ma'muriyatning kuniga kamida 12 soat ishlashi, xonalarni xar kuni tozalash, mehmon talabiga ko'ra (bir sutka ichida) kir yuvish va dazmollash xizmati yoki dazmol taxtasi va dazmolni taqdim etish, kiyimlarni yengil ta'mirlash, bagaj va qiymatli buyumlarni ma'muriyat seyfidan saqlash, yotoq anjomlarini xar 5 kunda almashtirish, mehmonlarga kelgan xatlarni yetkazish, pochta va telegraf xizmatlari, tibbiy aptechkadan foydalanish va tez tibbiy yordamni chaqirish, turistik ma'lumot.

Umumiy foydalanish joylari: umumiy foydalanish xonalarida va xar bir qavatda xojatxona(xar 5 xanaga kamida bittadan), vannaxonalar, dushxonalar (xar bir qavatga kamida 2 tadan), maishiy xizmat xonasi,mehmonlani qabul qilish uchun yetarlicha jihozlangan joylashtirish xizmati, teleko'rsatuvlar tomosha qilish xonasi.

<> kategoriyali mehmonxona*

Xonalarning jihozlanishi: xonalarning kamida 50%da xojatxona, xar bir xonada telefon apparati, bundan oldingi kategoriyadagidek mebellar, shuningdek dam olish kursisi. Mehmonlar talabiga ko'ra bolalar kravati berilishi mumkin, telefon ma'lumotnomasi.

Ovqatlanish xizmatlari: Restoran va kafening mavjudligi, taklif etilayotgan ovqatlanish variantlaridan birini ihtiyoriy tanlash imkoniyati (faqat nonushta, ikki maxal, uch maxal ovqatlanish), nonushta soatlarida xonalarda xizmat ko'rsatish.

Xizmatlar: Bundan oldingi kategoriyadagi kabi, shuningdek mehmon talabiga ko'ra bagajni tashish, yotoq anjomlarini xar 3 kunda almashtirish, kimyoviy tozalash (bir sutka ichida).

Umumiy foydalanish joylari: bundan oldingi kategoriyadagi kabi.

*<***>kategoriyali mehmonxona*

Xonalarning jihozlanishi: barcha xonalarda shahar telefon tarmog'i, apartamentlarning xar bir xonasida telefon apparati, barcha xonalarda xojatxona, dush yoki vanna, xona maydooni: bir kishilik – 12m², ikki kishilik 16m², ko'p xonali nomerlarning mavjudligi, kondisioner, rangli televizor, xar bir xonada mini-bar, yotoq o'lchami: bir kishilik - 90x200sm, ikki kishilik – 160x190sm; yozuv stoli, ish kursisi va yozuv qurollari, chet tillaridagi informatsion materiallar, xar bir mehmonga kamida uchtdan sochiq.

Ovqatlanish xizmatlari: <*> mehmonxonadagi kabi, shuningdek restoranda alohida zallar, 7-00 dan 24-00 gacha xonalarda xizmat ko'rsatish.

Xizmatlar: oldingi kategoriyadagi xizmatlarga qo'shimcha ravishda turli transport vositalariga chiptalarni buyurtma qilish, ekskursiyalar, gid-tarjimon, kuzatuvchi xizmatlari, gazeta, jurnallar, mehmon sochiqlarini xar bir foydalanishdan so'ng almashtirish.

Umumiy foydalanish joylari: elektron aloqa vositalariga va nusxa olish texnikasiga ega bo'lgan biznes-sentr, musiqiy eshittirishlar, tibbiyot xonasi, koridorlarda gilam qoplamasi, xonalar soni 50 dan ortiq bo'lgan mehmonxonalarda sataroshxona, sinxron tarjima va audio-video uskunalarga ega bo'lgan, madaniy va ish anjumanlari o'tkaziladigan zal.

<***> *kategoriyali mehmonxona*

Xonalarning jihozlanishi: Barcha xonalarda to'g'ridan-to'g'ri shahar, shaharlararo va xalqaro telefon aloqasi, barcha xonalarda vanna, ko'p xonali nomerlarda qo'shimcha xojatxona, vannaxonada fen, shampun, gel, los'on, hammom shippagi va xalati, xonalarda mini-seyf, xonadagi barcha chiroqlarni markaziy o'chirish tizimi, xona xaroratini boshqarish dastagi, kamida 37sm diagonalli, dunyoning asosiy kanallarini ko'rsatuvchi televizor, mini-bar, taymer, gilam qoplamasi, yumshoq mebel va jurnal stolchasi, xonalarda katta o'lchamdagi ko'zgu, ikki kishilik yotoq o'lchami – 160x200sm, yuqori darajadagi tovush o'tkazmaslik (shovqinnning 35 dBA dan yuqori bo'lmasligini ta'minlash), xonalarda nonushta menyusi.

Ovqatlanish xizmatlari: Mehmonxonada restoran va barning mavjud bo'lishi, ulardan birining tunu-kun ishlashi, restoran bir necha zal va alohida kabinalardan iborat bo'lishi kerak, konferens zalga moslashtirilishi mumkin bo'lgan banket zallari, tungi klub.

Xizmatlar: (aeroport, vokzaldan) kutib olish va kuzatishni tashkillashtirish, xonalar holatini kun davomida nazorat qilish, yotoq anjomlarini xar kuni almashtirish, kir yuvsh va dazmollash xizmatlari 12 soat ichida, dazmollashni 1 soat ichida, kimyoviy tozalashni 12 soat ichida bajarish, mehmonxona xodimi tomonidan poyafzal tozalash xizmati, pochta va teleklarni jo'natish va yetkazib

berish, foydalanish uchun audio-video, kompyuter va elektron aloqa vositalarini taqdim etish, avtomobilni ijaraga berish, avtomobillarga asosiy texnik xizmat ko'rsatish.

Umumiy foydalanish joylari: Suvni qo'shimcha filtrlash, barcha xonalardagi xavo sovutish tizimi, radioeshittirishlar, bir qavatdan baland bo'lgan binolarda lift, mehmonlar, xodimlar va yuk uchun alohida liftlar, sport-sog'lomlashtirishmarkazi (trenajer yoki sport zali) yoki salomatlik klubi, basseyn yoki sauna, go'zallik saloni (kosmetolog xonasi, manikyur, pedikyur).

<*****> *kategoriyali mehmonxona*

Xonalarning jihozlanishi: Xonaning xavfsizligini ta'minlovchi elektron nazorat vositalari va signalizatsiya, bir kishilik xonaning maydoni kamida 16-18m², ikki kishilikda 18-25m², hojatxonaning maydoni 5m², vannaxona polining isitilishi, vannaxonada telefon, ikki kishilik yotoq o'lchami 200x200sm.

Xizmatlar: muzokaralar olib borish uchun mo'ljallangan xonalar, basseyn va sauna, buyurtma telefakslarni yuborish va yetkazib berish, mehmonxona xodimi yordamida avtomobillarni parkovka qilish va garajdan olib chiqish, nonushtaning 11-00dan erta tugamasligi, tunu-kun xonalarga xizmat ko'rsatish.

Rivojlangan mamlakatlarda turli soxlardagi iqtisodiy yuksalish, insonlar hayot tarzining rivojlanishi, xizmat safaridagilar va turislarning dunyoning tuli joylariga sayohat etlishiga olib keldi.

Mehmonxona industriasiga, jumladan, mehmonxona bazasining yangilanishi, yangi qurlishlar, zamonaviy texnologoya va xizmat turlarining joriy etilishiga salmoqli investisiyalar jalb etildi.

Mehmonxona industriyasiyning rivojlanishida xalqaro mehmonxona zanjirlari muhim ro'l o'ynaydi. Ular dunyo turistik bozoriga yuqori darajadagi xizmat standartlarining kirib kelishi, shunugdek turistlarni mehmonxona xizmatlari bilan ta'minlashga imkon beradi.

Mehmonxona zanjirlari, ishlab chiqqarishni tashkillashtirish va turistlarga xizmat ko'rsatishni ommalashtirish, yuksaltirishga zamin yaratqadi, ma'lum

qiyofadagi mehmonxona xizmatini yaratishga chorlaydi. Buning natijasida turist horijiy davlatda o'zini uyidagidek tanish va qulay bo'lgan sharoitda his etadi.

1850- yillardan boshlab dunyo mehmonxona industriyasida turli ko'rinishdagi mehmonxona ishini tashkillashtirish modellari tasdiqlana boshlandi.

Birinchi model – Rits modeli, Shveytsariyalik tadbirkor Sezar Rits nomi bilan bog'liq. Dunyodagi ko'pgina mashxur mehmonxonalar ushbu nomga ega. Misol uchun, Parijdagi “Rits” oteli. Ushbu turdagi mehmonxonalarga Yevropa an'anasidagi nafislik va aristokratizm hosdir. Hozirgi kunda ushbu model inqirozga yuz tutmoqda.

Ikkinchi model – Amerakalik tadbirkor Kemansi Uilson nomi bilan bog'liq (“Holiday Inn” mehmonxona zanjiri). Ushbu model mijoz talabalarining qondirilishiga moslashuvchanligi bilan bir qatorda nihoyatda yuqori standartdagi xizmatlari bilan ajralib turadi.

Ushbu zanjirdagi mehmonxonalarga quyidagi talablar qo'yilgan:

1. Yagona stildagi arxitektura va inter'er.
2. Yagona usuldagi ko'rsatgich tashqi ma'lumot.
3. Keng va funksional xo'll.
4. Mijozlarni ro'yxatdan o'tkazishdagi tezkorlik.
5. Doimiy mijozlar uchun mo'ljallangan xonalar.
6. Shved stoli shaklidagi nonushta.
7. Konferens-zalning mavjudligi.
8. Moalashuvchan narxlar tizimi.
9. Boshqaruv, marketing va aloqalar birligi.

Dunyodagi mehmonxona nomerlarining 50%i ushbu model nazoratidadir. Uchinchi model – “Mustaqil” mehmonxona zanjirlari (misol uchun “Le Meridien”, “Dedeman”, “Sharaton”)ni o'zida jamlagan. Ushbu holda yagona savdo markasi ostida faoliyat yurituvchi, bir hil husuyatlarga ega bo'lgan, ma'lum xizmatlar majmui va standartini qo'llovchi turli davlatlarda joylashgan mehmonxonalar tushuniladi.

Zanjir a'zosi bo'lgan mehmonxonalar yagona fondga badal to'lab turishadi. Ushbu pullar birgalikdagi reklama va marketing faoliyati uchun sarflanadi. Lekin mehmonxonalarning iqtisodiy-moliyaviy va boshqaruv mustaqilligi saqlanib qolinadi.

1- Jadval.

Dunyodagi eng yirik mehmonxona zanjirlari

Savdo markasi nomi	Zanjir egasi	Shtab-kvartira joylashgan davlat
Holiday Inn	Bass H&R	Buyuk Britaniya
Days Inn	Cendant	AQSH
Sheraton	Starwood	AQSH
Marriot	Marriot	AQSH
Comfort	Choice	AQSH
Ramada	Cendant	AQSH
Super 8 Motels	Cendant	AQSH
Radisson	Carlson	AQSH
Hampton Inn	Hilton Corp.	AQSH
Hilton Hotels	Hilton Corp.	AQSH
Motel 6	Accor	Fransiya
Hyatt Hotels	Hyatt Group.	AQSH
Express by Hol.Inn	Bass H&R	Buyuk Britaniya
Quality	Choice	AQSH
Courtyard	Marriot	AQSH
Mercure	Accor	Fransiya
Hilton	Hilton Int'l	Buyuk Britaniya
Ibis	Accor	Fransiya
Howard Johnson	Cendant	AQSH
Inter Continental	Bass H&R	Buyuk Britaniya

Novotel	Accor	Fransiya
Westin	Starwood	AQSH
Renaissance	Marriot	AQSH
Le Meridien	Granade/Forte	Buyuk Britaniya
Sol	Sol Melia	Ispaniya
Ritz carlton	Marriot Int'l	AQSH
Kempinski	Dusit Thani	Germaniya

Zanjirga a'zo bo'lish chog'ida mehmonxona zanjir mulkiga aylabib qolishi shart emas. Ushbu xolda, franchayzing(mashxur nomdan foydalanish uchun sotib olish) beruvch mehmonxona zanjiri va mehmonxona o'rtasida tuzilgan shartnomaga asoslanib, mehmonxonaga quyidagi huquqlar beriladi:

1. Savdo maqsadida ishlatish uchun janjir firma belgisidan foydalanish.
2. Texnikaviy va savdo maslaxatlarini olish.
3. Rezervatsiya qilish informatsion tizimlaridan foydalanish.
4. Zanjir tomonidan xodimlarni tayyorlab berish.

Respublikamizda Intercontinental, Le Meridien, Sheraton, Dedeman, Hilton, Radisson kabi xalqaro mehmonxona zanjirlari faoliyatini aytib o'tish mumkin.

1.2. Mehmonxonalarga qo'yilgan me'moriy va texnik talablar

Hozirgi zamon mehmonxonalarining me'morchilik yechimi juda rang-barang: bir qavatli motellardan 88 qavatli osmono'par binogacha, polineziyaliklarning turar joyi uslubida qurilgan kulbalardan hozirgi zamon me'morchiligining oynavand-beton majmualarigacha. Ayni paytda, zamirida iqtisodiy mulohazalar yotuvchi bir nechta asosiy texnik yechimlarni qayd etish mumkin. O'rtasida lift joylashgan to'g'ri to'rburchak bino eng sodda yechim hisoblanadi. Har bir qavatdagi lift maydonchalaridan binoning ikki tomoniga qarab uzun yo'lak ketgan, yo'lakning ikkala tomonida nomerlar joylashgan. Shahar markazida yer maydoni qimmat

turgan holda mehmonxona binosi yuqoriga qarab minora shaklida yuksalib boradi, bunda yo‘lak uzunligi qisqaradi. Ba‘zan u halqa shaklida bo‘lib, uning ichida lift shaxtasi joylashadi.

Eski mehmonxonalarning binolari ko‘pincha ichki hovlili «quduq» shaklida bo‘lgan. Hovlida mehmonlarning ekipajlari turgan. Binoning bunday shaklida nomerlar bir qismining derazasi ichki hovliga qaragan. Bunday mehmonxonalarni keyinchalik rekonstruksiya qilish jarayonida ichki hovli ko‘pincha shaffof tom bilan to‘silgan va atrium hosil qilingan.

Kurort mehmonxonalari binosi o‘ziga xos xususiyatga ega. Bunda derazasi dengizga qaragan nomerlarga mumkin qadar ko‘proq ega bo‘lishga harakat qilinadi. Shu maqsadda, agar joy reliefi imkon bersa, mehmonxona binosi tog‘ yonbag‘ri bo‘ylab dengizga tushib boradigan katta «pillapoyalar» shaklida quriladi. Shunda barcha nomerlar derazasi dengizga qaraydi. Tekis qirg‘oqlarda uch qirrali yulduz shaklidagi (rejada) binolar ayniqsa ko‘p quriladi. Har bir qirra bo‘ylab yo‘lak o‘tadi, yo‘lakning ikki tomonida nomerlar joylashadi. Bunday yechimda nomerlarning uchdan ikki qismi dengizga qaraydi.

Shuningdek saroy me‘morchiligi namunalarini, chunonchi, Yevropadagi ayrim hashamatli mehmonxonalarni ham qayd etish mumkin. Ular dastlab haqiqatda ham zodagonlarning saroyi bo‘lgan va keyinchalik mehmonxonalarga aylantirilgan.

Motellar ham o‘z xususiyatlariga ega. Ularning aksariyati ikki qavatli bo‘ladi. Bu juda qulay, chunki qimmatga tushadigan liftlar qurish talab etilmaydi. Ammo binoning o‘zi ancha katta maydonni egallaydiki, bu ayni holda ahamiyatsiz, chunki motellar odatda yer nisbatan arzon turadigan shahar tashqarisida joylashadi.

Mehmonxonalar qurilishi ko‘p yillik amaliyotida bir nechta foydali tavsiyalar ishlab chiqilgan. Ularning ayrimlarini sanab o‘tamiz.

1. Mehmonxona o‘z harajtlarini maqbul muddatlarda oqlashi uchun qurilish qiymatini nomerlar soniga bo‘lganda ushbu nomer tarifidan ming baravardan ko‘proq son chiqishi kerak. Bunda mehmonxonaning to‘lish koeffitsiyenti kamida

75%, bank krediti uchun to‘lanadigan foiz stavkasi esa – 12% gacha deb mo‘ljallanadi.

2. Mehmonxona ostidagi yer qiymati qurilish qiymatining 20% dan oshmasligi kerak.

3. Mehmonxona butun maydonining kamida 50% nomerlar fondiga to‘g‘ri kelishi lozim.

4. Bir o‘rinli nomerning minimal maydoni 10 m^2 ni, ikki o‘rinli nomerniki esa – 15 m^2 ni tashkil etadi. Hozirda mehmonxona (uch-to‘rt yulduzli) namunaviy nomerining maydoni $20\text{-}30\text{ m}^2$ ni, besh yulduzli mehmonxonalarda – 40 m^2 va undan ko‘proqni tashkil etadi. Nomerning ma’qul geometriyasi – minimal kengligi 3 m, tomonlarining o‘zaro nisbati 2×1 bo‘lgan to‘g‘ri to‘rtburchak.

5. Hozirda nomerlarga qo‘yiladigan karavotlar mo‘‘tadil ravishda qattiq va oyoqsiz bo‘lgani ma’qul, chunki bu nomerni tozalash vaqtini qisqartiradi va pol usti qoplamasini tejash imkonini beradi.

6. Restoran maydoni har o‘ringa $1,5\text{-}1,8\text{ m}^2$ hisobidan, bar maydoni – har o‘ringa $1,3\text{ m}^2$ hisobidan, banket zalining maydoni – har o‘ringa 1 m^2 gacha, restoran oshxonasining maydoni – restorandagi har o‘ringa $0,9\text{-}1\text{ m}^2$ hisobidan belgilanadi. Oshxona maydonining taxminan yarmini omborxonalar egallaydi.

7. Ma’muriyat egallaydigan maydon har nomerga $0,3\text{-}0,5\text{ m}^2$ hisobidan, nomer fondi xizmatining omborxonalari maydoni – har nomerga 1 m^2 hisobidan, xodimlar uchun xonalar (oshxona, dushxona, gardero) maydoni – har nomerga 4 m^2 hisobidan belgilanadi.

8. Uch yulduzli mehmonxonada har 100 nomerga taxminan 80 xizmatchi bo‘lishi kerak (to‘rt va besh yulduzli mehmonxonalarda xizmatchilar soni nomerlar miqdoridan ikki baravar ko‘p bo‘lishi mumkin).

9. Umumiy ovqatlanish xizmati daromadlariga nomer fondi daromadlarining nisbati 70/20 dan (qo‘shimcha xizmatlar yana 10% daromad beradi) 40/60 gacha atrofida bo‘ladi.

10. Agar bir nomer boshqasidan qimmat tursa, birinchi nomer ikkinchisidan kamida 2-3 m² katta bo'lishi kerak, aks holda mijoz farqni sezmasligi mumkin.

Shuni ta'kidlash kerakki, so'nggi paytda iqtisod (ekonom) toifali mehmonxonalar ancha keng tarqaldi. Ularda harajatlar (va, tegishincha, yashash uchun haq) mumkin qadar kamaytirilgan. Tabiiyki, mazkur mehmonxonalarda yuqorida keltirilgan barcha raqamlar ancha kamaytirilgan.

Mehmonxonani loyihalashda, qoida tariqasida, bir nechta o'ziga xos muammolar vujudga keladi.

1. Mehmonxonaning oqilona hajmi. Bu masala hanuzgacha bahsli bo'lib qolayotir. Ayrim tadqiqotchilar 100-150 nomerli mehmonxonani, ayrimlar esa – 200-230 nomerli mehmonxonani oqilona deb ko'rsatadilar. Aksariyat mualliflarning fikricha, nomerlarning oqilona miqdori 400 tadan oshmaydi.

2. Nomer fondining tuzilishi, ya'ni bir o'rinli, ikki o'rinli nomerlar va lyukslar qancha bo'lishi kerakligi masalasi. O'z-o'zidan ravshanki, nomer fondining tuzilishi mehmonxona tipiga, uning darajasiga va u ishlayotgan bozor segmentiga bog'liq bo'ladi. Hozirda bir o'rinli nomerlar o'zini oqlamaydi – kichikroq maydonli nomerga bir kishilik emas, balki ikki kishilik karavot qo'yilgani ma'qul. Bu holat shu bilan izohlanadiki, nomer jihozlari qiymatining asosiy qismini hojatxona va vanna tashkil etadi. Ikki kishilik karavot bir kishilik karavotga solishtirganda jihozlarning qiymatini uncha oshirmaydi, lekin ushbu nomerlarga nafaqat yakka mijozlarni, balki er-xotinlarni ham joylashtirish imkonini beradi. Bunda yashash uchun haq odatda 25% ga oshiriladi. Hatto past darajali kichik mehmonxonalarga ham o'ta shinam va qulay bo'lgan bir nechta nomer («lyuks», «prezident»)ga ega bo'lish tavsiya etiladi. Garchi bu nomerlarga talab uncha katta bo'lmasa-da, ular mazkur nomerlarda to'xtashi mumkin bo'lgan mashhur shaxslar hisobiga mehmonxona obro'sini oshirish imkonini beradi.

3. Qavatlilik va liftlarning o'tkazish qobiliyati. Ko'p qavatli konstruksiyalar yer maydonini (va, tegishincha, uning qiymatini) tejaydi, lekin qurilish qiymatini

asosan liftlar hisobiga oshiradi. Liftlar – juda qimmat qurilma. Ammo ularda mablag‘ni tejash navbatlar hosil bo‘lishiga va mijozlar noroziligiga sabab bo‘ladi. Bundan tashqari, shunday mijozlar ham borki, ular yong‘in chiqqudek bo‘lsa, pastga tushishga ulgurmay qolishidan qo‘rqib, oltinchi qavatdan yuqoriga joylashishga ko‘nmaydi.

4. Xavfsizlikni ta‘minlash muammosi. Agar mijoz mehmonxonada o‘zini xavfsiz his qilmasa, u bu yerga boshqa kelmaydi. Mijoz nomerda o‘zini xavfsiz his qilishi uchun mazkur nomer eshigi mustahkam va ishonchli bo‘lishi (hech bo‘lmasa shunday ko‘rinishga ega bo‘lishi), zanjirga qulflanishi, «ko‘zcha» va ishonchli qulf bilan jihozlangan bo‘lishi kerak. Hozirda uch xil kalitli: mexanik, magnitli va elektron qulflar qo‘llanadi. Ularning barchasi o‘z yutuq va kamchiliklariga ega. Mexanik qulflar nisbatan arzon. Magnitli qulflar ularning kaliti yo‘qolgan taqdirda qulfni qayta dasturlashtirish imkonini beradi (bunday holda mexanik qulfni almashtirishga to‘g‘ri keladi). Bundan tashqari, magnitli va elektron kalitli sistema nomerga kirgan barcha odamlarni qayd etish imkonini beradi (mehmonxona xodimlari tegishli kodli o‘z kalitlariga ega bo‘ladi). Magnitli kalitlarning kamchiligi shundaki, ular tasodifan magnitsizlanishi va natijada mijoz o‘z nomeriga kirolmay qolishi mumkin. Bundan tashqari, qulf ishlashi uchun magnitli kartochka-kalitni qulf tirqishidan o‘tkazish kerakki, bu yoshi o‘tgan mijozlar uchun muayyan qiyinchilik tug‘diradi.

Magnitli va elektron qulflar mehmonxonada qizg‘in foydalanish xususiyatlaridan kelib chiqib yasalgan standart mexanik qismdan va qulf mexanizmini boshqaradigan elektron qismdan tashkil topadi. qulfning o‘zi sifatli materialdan yasaladi. qulf qopqog‘ini maxsus asbobsiz ochib bo‘lmaydi.

Bunday qulflar kalitlarining quyidagi turlari farqlanadi:

- «smart»-karta;
- perforatsiya yoki shtrix-kodli karta;
- magnit chiziqli plastik kartochka (eng ko‘p tarqalgan variant).

Magnitli yoki elektron qulflar oʻrnatilgan mehmonxonaning ish jarayonini sodda qilib quyidagicha tavsiflash mumkin: mehmon joylashayotganida unga kodli kartochka beriladi. Ushbu kartochka yordamida mehmon oʻziga ajratilgan nomer eshigini faqat muayyan vaqt oraligʻida (mehmonxonada yashash vaqti mobaynida) ochib kira oladi. Maʼmur mehmonni roʻyxatga olishi jarayonida kodni dasturlashtirish amalga oshiriladi. Bunday karta koʻp marta qoʻllaniladigan boʻlishi mumkin. Shunda u kodni koʻp karra qayta yozish imkonini beradi.

Elektron qulflarning maxfiylik darajasi ham ancha yuqori boʻladi. Elektron qulfni yasama kalit bilan ochib boʻlmaydi, kodni yozib olish va undan nusxa koʻchirish esa – juda qiyin ish. Buning ustiga, kartochkada mehmonxona nomi va nomer raqami odatda koʻrsatilmaydi. Binobarin, elektron kalit yoʻqolgan taqdirda ham mehmon oʻz nomeriga biron ruxsatsiz kirishidan himoyalangan boʻladi.

Bundan tashqari, elektron (magnitli) qulflar quyidagilarni taʼminlaydi:

- muayyan belgi (zona, qavat)ga koʻra birlashtirilgan bir necha nomer eshigini bir karta bilan ochish;
- nomerga kirish uchun bir necha kartani dasturlashtirish (masalan, nomerga oila joylashganida);
- nomerdagi seyfni ochish uchun ayni shu kartadan foydalanish;
- nomerga kirishni nazorat qilish. qulf eshikning oxirgi 300 ochilishini eslab qoladi. Bu juda muhim, masalan, nomerdan oʻgʻrilik sodir etilgan taqdirda qonunbuzarni aniqlash uchun;
- ruxsatsiz joylashish ustidan nazorat. Agar mijoz mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish dasturida roʻyxatga olingan boʻlmasa, uni dasturlashtirish mumkin emas;
- nomerda elektr energiyasi sarfi ustidan nazorat. Nomerda asosiy ulab-uzgich yoniga maxsus moslama oʻrnatilgan boʻlib, nomerda chiroqlarni yoqishdan oldin kalitni ana shu moslama tirqishidan oʻtkazish talab etiladi. Nomerdan ketayotganda mijoz kalitni oʻzi bilan olib ketadi va oradan maʼlum vaqt oʻtgach, nomerdagi chiroq oʻz-oʻzidan oʻchadi;

- krediti tugagan mehmon uchun nomerga kirishni blokirovka qilish.

Ayni vaqtda keng tarqalgan qulflarning notarmoq turini o'rnatish yuqorida zikr etilgan imkoniyatlardan foydalanish imkonini beradi. Ushbu variantda har bir qulf individual moslama hisoblanadi va boshqa qulflarga yoki markaziy kompyuterga ulanmaydi. Ular o'rtasidagi aloqa ko'chma programmator orqali amalga oshiriladi.

Sistemaning tarmoq turi o'rnatilgan, ya'ni barcha qulflar yagona tarmoqqa birlashtirilgan taqdirda, qo'shimcha funksiyalar paydo bo'ladi:

- xonaga ruxsatsiz kirilganini aniqlash;
- nomerlarni markazlashtirilgan tartibda nazorat qilish (mijoz nomerda, mijoz nomerda yo'q, nomerni tozalash, bunda tozalash boshi va oxiri qayd etiladi va h.k.).

O'zini hurmat qilgan mehmonxona kalitlarning quyidagi turlaridan foydalanadi:

- bosh kalit (Grand master Key) – bir yoki ikki nusxasi bosh direktorda va xavfsizlik xizmati boshlig'ida bo'ladi. Ushbu kalit bilan mehmonxonadagi istalgan eshikni ochish va berkitish, ayrim qulflarni esa mehmonxonadagi boshqa bironta ham kalit bilan ochib bo'lmaydigan qilib berkitish mumkin;

- asosiy kalit (Master Key) – nomer fondi xizmatining boshlig'i, bosh muhandis, qabul qilish xizmati boshlig'ida bo'ladi. Ushbu kalit yordamida bosh kalit bilan berkitilgan qulflardan boshqa barcha qulflarni ochish mumkin;

- seksiya kaliti (Submaster Key) – mehmonxona xodimalarida bo'ladi. Ushbu kalit bilan , aytaylik, bir qavatda joylashgan nomerlarning eshiklari ochiladi.

5. Boshqa muammolarga quyidagilar kiradi: avtomobillarni qo'yish muammosi, ayniqsa, mehmonxona restoranlari o'z xizmatlarini ko'chadagi mijozlarga ham taklif etsa; foydalanish harajatlarini kamaytirish muammosi; yong'in xavfsizligi tizimini tashkil etish muammosi va b.

Funksional vazifasiga qarab, mehmonxonada vestibul xonalari guruhi; mijozlar yashaydigan qism; mehmonlar ovqatlanishi uchun mo'ljallangan xonalar, savdo-maishiy xizmat ko'rsatish xonalari; mehmonlar sport bilan shug'ullanishi, hordiq chiqarishi va biznes bilan shug'ullanishi uchun mo'ljallangan xonalar; xizmat xonalari va maishiy xonalar; texnik xonalar.

Vestibul xonalari guruhi – mehmonxonaning eng muhim qismlaridan biri. U mehmonlarni kutib olish va kuzatish uchun mo'ljallangan. Unda ayrim ishlarni taqsimlash va qayta taqsimlash funksiyasi amalga oshiriladi.

Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismi nomerlarni va ular normal faoliyat ko'rsatishi va ularda tozalikni saqlash uchun zarur xonalarni o'z ichiga oladi.

Restoranlar, barlar, kafelar va boshqa ovqatlanish korxonalarida mehmonlar, ovqatlanish bilan bir qatorda, hordiq chiqarishi, o'zaro muloqot qilishi mumkin.

Mehmonlar sport bilan shug'ullanishi, hordiq chiqarishi va biznes bilan shug'ullanishi uchun mo'ljallangan xonalar tarkibi juda keng va rang-barangdir. Ular qatoriga kinokonsert, banket, raqs zallari ham kiradi. Sport inshootlari basseyn, sport zallari, kegelban va sh.k.ni o'z ichiga oladi. Ish yuzasidan uchrashish uchun mo'ljallangan binolarga konferens-zallar, ishbilarmonlik va bank operatsiyalarini o'tkazish uchun mo'ljallangan zallar, ko'rgazma zallari kiradi.

Savdo-maishiy xizmat ko'rsatish xonalari guruhida savdo korxonalari, sataroshxona, kimyoviy tozalash shoxobchalari, suratxona, atele va b. mijozlarga har xil xizmatlar ko'rsatadi.

Mehmonxonaning xizmat va maishiy xonalari xodimlarga ishlash, yashash, ovqatlanish, shu jumladan xo'jalik va qo'shimcha ehtiyojlarini qondirish imkonini beradi.

Texnik xonalarda mehmonxonaning havo almashtirish, markazlashtirilgan tartibda axlatni yig'ish va bartaraf etish, telefon, signalizatsiya texnikasini va mehmonxona hayot faoliyatini ta'minlovchi boshqa sistemalarning ishini nazorat qiladigan xizmatlar joylashadi.

Muayyan xonalar guruhlarining tarkibi va maydoni har xil bo'lib, mehmonxona turi, foydalanish shart-sharoitlari va sig'imiga bog'liq.

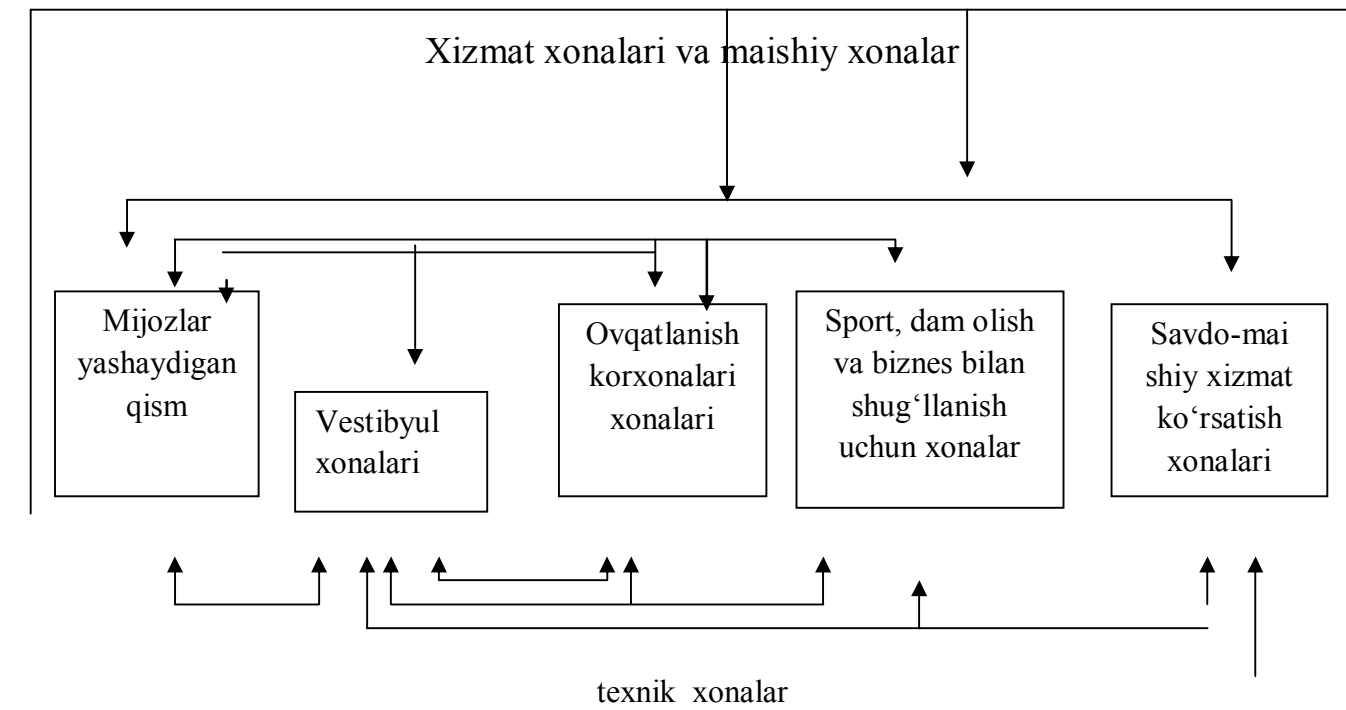
Mehmonxona binosiga tutashuvchi hudud ham mehmonxonaning funksional zonasi hisoblanadi. U mehmonxona mijozlari va xodimlarini tashqi muhit (shovqin, gazlanganlik, ifloslanganlik va sh.k.)dan ajratish, kelayotgan mehmonlarga qulaylik yaratish imkonini beradi. Shu nuqtai nazardan mehmonxona transport bo'g'inlari yaqinida joylashishi, bino tegishli tarzda jihozlanishi (reklama qilinishi) muhim ahamiyatga ega. Mehmonxona yaqinida mehmonlar dam olishi, avtomobillarini qo'yishi uchun joylar nazarda tutiladi.

Mehmonxona hududining yer osti maydonidan foydalanish ham istiqbollidir.

Mehmonxona turli xonalari va binolari guruhlarining aloqalari 1-rasmda ifodalangan.

Mehmonxona binolari va xonalari funksional sxemalarini ishlab chiqish texnologik aloqalar va moddiy oqimlarni oqilonalashtirishga yordam beradi.

Ichki oqimlar (xonalar va xonalarning guruhlari o'rtasida), kiruvchi (tashqi muhitdan mehmonxonaga) oqimlar, chiquvchi (mehmonxonadan tashqi muhitga) oqimlar farqlanadi. Axborot oqimlaridan tashqari, mehmonxonada yashovchilar, xodimlar, mijozlar bagaji, choyshab va yostiq jildlari, axlat, chiqindilar, inventar oqimlari alohida o'rganiladi. Logistik metodlar yordamida oqimlarni harakat yo'nalishlari va sur'atiga qarab tartibga solish mumkin.



1-chizma. Mehmonxona xonalari va binolarining asosiy guruhleri va ularning aloqalari

1.3. Hayot faoliyatida mehnat muhofazasining qonuniy asoslari

Hayot faoliyati xavfsizligi mehnat muhofazasining huquqiy, qonuniy asosini O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Farmonlari, O‘zbekiston Respublikasi qonunlari, Vazirlar Mahkamasining qarorlari va turli vazirliklarning ko‘rsatmalari va buyruqlari tashkil etadi.

O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasida (1992 il 8 dekabr):

Oliy Majlisining vakolatlariga O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining umumiy yoki qisman safarbarlik e‘lon qilish, favqulodda holat joriy etish, uning muddatini uzaytirish va to‘xtatish to‘g‘risidagi farmonlarini tasdiqlash kiradi (78-modda).

Mahalliy hokimiyat organlarning Konstitutsiyamiz tomonidan belgilangan vazifalari qatoriga jumladan quyidagilar kiradi:

- qonuniylikni, huquqiy-tartibotini va fuqarolarning xavfsizligini ta‘minlash;
- mahalliy byudjetni shakllantirish va uni ijro etish, mahalliy soliqlar, yig‘imlar belgilash, byudjetdan tashqari jamg‘armalar hosil qilish;
- atrof muhitni muhofaza qilish (100-modda).

Konstitutsiyada eng avvalo inson huquqlarini himoya qilish ko‘rsatilgan bo‘lsa, shu bilan bir qatorda iqtisodiy va ijtimoiy huquqlar ham himoyalanih asosi berilgan.

Konstitutsiyaning IX bobi iqtisodiy va ijtimoiy huquqlarni himoyasiga qaratilgan. 36-moddada «Har bir shaxs qonunda ko‘rsatilgan tartibda mehnat qilish, erkin kasb tanlash, odilona sharoitlarda mehnat qilish va ishsizlikdan

himoyalani huquqiga egadir» deyilgan va uning davomida «Sud hukmi bilan tayinlangan jazoni o'tash tartibidan yoki qonunda ko'rsatilgan boshqa hollardan (harbiy xizmat chog'ida, favqulodda holat sharoitida va h.k.) tashqari majburiy mehnat taqiqlanadi» deyilgan.

Konstitutsiyaning 37-moddasida «Barcha yollanib ishlayotgan fuqarolar dam olish huquqiga egadirlar. Ish vaqti va haq to'lanadigan mehnat ta'tilining muddati qonun bilan belgilanadi» deb, fuqarolarning dam olish huquqini amalga oshirilishini ta'minlaydi. 38-moddada «Har kim qariganda, mehnat layoqatini yo'qotganda, shuningdek boquvchisidan mahrum bo'lganda va qonunda nazarda tutilgan boshqa hollarda ijtimoiy ta'minot olish huquqiga ega, xuddi shuningdek pensiyalar, nafaqalar, ijtimoiy yordamning boshqa turlarining miqdori rasman belgilab qo'yilgan tirikchilik uchun zarur eng kam miqdordan oz bo'lishi mumkin emas» deb fuqarolarimizning hayot xavfsizligi ta'minlangan.

39-moddada «Har bir inson malakali tibbiy xizmatdan foydalanish huquqiga ega» deb tibbiyot xizmati hech bir cheklanishlarsiz, turli-tuman tibbiyot xizmati korxonalari tashkil etilishi va jumladan malakali tibbiyot xodimlari o'z shaxsiy davolash muassasalariga ega bo'lishi, davolash sohasida raqobat vujudga kelishi bilan Respublikamizda yashovchilar malakali tibbiyot xizmatidan foydalanish imkoniyati ta'minlandi.

Yurtimizda fuqaro mehnati muhofazasini O'zbekiston Respublikasi «Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida» qonuni (1993 y. 6 may), Mehnat Kodeksi (1995 yil 21 dekabr, №161-1), «Ishlab chiqarishdagi baxtsiz hodisalarni va xodimlar salomatligining boshqa xil zararlanishini tekshirish va hisobga olish to'g'risida Nizom» (Vazirlar Mahkamasi 1997 yil 6 iyun, 286-qaror) va turli davlat standartlari va ko'rsatmalari asosida huquqiy asosi yaratilgan.

O'zbekiston Respublikasi «Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi Qonun jami 5 bo'lim, 29 moddadan iborat bo'lib, ishlab chiqarish usullari, mulk shaklidan

qat'iy nazar mehnatni muhofaza qilishni tashkil etishning yagona tartibini belgilaydi hamda fuqarolarning sog'ligi va mehnatini muhofaza qilinishini ta'minlashga qaratilgan.

Qonunning birinchi umumiy qoidalar bo'limida (jami 7 modda): Mehnatni muhofaza qilish – bu tegishli qonun va boshqa me'yoriy hujjatlar asosida amal qiluvchi, insonning mehnat jarayonidagi xavfsizligi, sihat-salomatligi va ish qobiliyati saqlanishini ta'minlashga qaratilgan ijtimoiy-iqtisodiy, tashkiliy, texnikaviy, sanitariya-gigiyena va davolash-profilaktika tadbirlari hamda vositalari tizimidan iborat deyilgan (2-modda).

Mehnatni muhofaza qilinishini ta'minlash (2 bo'lim, 8-15 moddalar)da me'yoriy ta'minlash, muhofaza talablariga rioya qilish, mutaxassislarni tayyorlash, moliyaviy ta'minlash, iqtisodiy manfaatdorlik, xavfsiz sharoitlarni ta'minlash, muhofaza xizmatlari va ijtimoiy sug'urta haqida aytilgan.

Agar qonunning 3 bo'limida ishlovchilarning mehnatini muhofaza qilishga doir huquqlarini ro'yobga chiqarishdagi kafolatlar (16-21 moddalar) keltirilgan bo'lsa, 4 bo'limda davlat va jamoatchilik nazorati (22-24 moddalar) va so'nggi 5 bo'limda qonun va me'yoriy hujjatlarni buzganlik uchun javobgarligi ko'rsatib o'tilgan. Ushbu qonundan kelib chiqqan holda Mehnat Kodeksida to'liq XIII bob «Mehnatni muhofaza qilish» deb atalib, undagi talablar 211-223 moddalarida ko'rsatilgan.

Ushbu ikki mehnatni muhofaza qilish asosiy hujjatlar asosida, ishlab chiqilgan Nizomda (4 bo'lim, ilovalardan tashkil topgan) ishlab chiqarishdagi baxtsiz hodisalarni va xodimlar salomatligining boshqa xil zararlanishini tekshirish va hisobga olish to'g'risida aniq tadbir va choralar, qoida va ko'rsatmalar ishlab chiqilgan.

Mamlakatimizda ayollarning erkaklar bilan teng huquqligi ta'minlangan. Bu esa mehnat qilish haqidagi qonuniyatda ta'kidlangan. Shu bilan birga ayollar

a'zolarining ba'zi xususiyatlarini va ayollarning oiladagi mavqeini hisobga olib, qonuniyatda ular uchun ma'lum yengilliklar va maxsus qoidalar belgilangan. Ayollar sog'ligiga zarar keltirishini hisobga olib, ba'zi bir ishlarda ayollar mehnatidan foydalanish ta'qiqlanadi. Masalan, ayollarning zaharli moddalar ajralishi bilan bog'langan kimyo sanoatining ba'zi tarmoqlarida, yer osti ishlarida va boshqa bir qancha ishlarda ishlashlariga yo'l qo'yilmaydi, ular qo'lda 20 kg gacha bo'lgan yukni va zambilg'altak bilan 50 kg dan oshmagan yukni olib yurishlari mumkin.

Farzand ko'rish kerak bo'lgan va emizuvchi ayollarga maxsus yengilliklar tug'ildiriladi. Bunday ayollarni va 8 yoshgacha bolalari bo'lgan ayollarni tungi (soat 22 dan soat 6 gacha), ishdan tashqari, dam olish kunlaridagi ishlarga jalb qilish va komandirovkaga yuborish taqiqlanadi. Ma'muriyat ba'zi hollarda bunday ayollarni vrach xulosasiga asosan, o'rtacha ish haqini saqlagan holda yengil ishlarga o'tkazishi lozim. Ayollarga tug'ish oldidan va tuqqandan keyin 56 kalendar kundan haq to'lanadigan dam olish kunlari beriladi. Bundan tashqari, farzand kutayotgan va emizuvchi ayollar uchun yana bir qancha yengilliklar beriladi.

Sanoat korxonalarida ishlovchi ayollar uchun bola emizish xonalari, dush xonalari va shaxsiy gigiyena xonalari tashkil qilinadi.

O'smirlar uchun bir kalendar oy miqdorida yilning eng yaxshi davrlarida yoki o'zi hohlagan vaqtda dam olish kunlari berilishi kerak. O'smirlar mehnatidan tunggi ishlarda, ishdan keyin qolib ishlanadigan ishlarda, dam olish kunlarida foydalanish butunlay taqiqlanadi. O'smirlar sog'liklari uchun zararli moddalar ajralib chiqish bilan bog'liq bo'lgan ishlarda ishlatish mumkin emas. Mashinasozlik sanoatida o'smirlar mehnatidan galvanik sexlarda, har xil shamollatish tizimlarini remont qilish va tozalashda, shuningdek, simob va simob birikmalari bilan ishlanadigan ba'zi bir ishlarda foydalanish mumkin emas.

18 yoshga to'lmagan o'smir bolalarga 16 kg gacha, qizlarga esa 10 kg gacha bo'lgan og'irlikdagi yuklarni ko'tarish ruxsat etiladi. O'smirlar ishga qabul qilinayotgan vaqtda tibbiyot ko'rigidan o'tkaziladi, shuningdek 18 yoshga to'lguncha yiliga belgilangan rejaga muvofiq tibbiyot ko'rigidan o'tkazib turiladi. Agar tibbiyot ko'rigi o'smir bajarayotgan ish, uning sog'ligiga salbiy ta'sir ko'rsatayotgani sezilsa, o'smir darhol xavfsiz va yengilroq ishga o'tkaziladi.

Ba'zi bir sohalarda zararli ish sharoiti bo'lgan joylar uchrab turadi. Mehnat qonuniyatiga asosan bunday joylarda ishlovchilar uchun ustama haq to'lanadi yoki ish soati qisqartiriladi. Ish soatining qisqartirilishi natijasida ishchi zararli moddalar bo'lgan zonada kamroq bo'ladi va bu bilan u kamroq zaharlanadi.

Zararli moddalar ajralishi mumkin joylarda ishlovchi ish kunlarida 0,5 litr miqdorda sut yoki shunga yarasha boshqa ehtiyot chora sifatida mahsulotlarni oladilar. Sut olish zarur bo'lgan kasblarni FZKU bilan kelishilgan holda korxonaning rahbar xodimlari belgilaydi. Bunga O'zbekiston sog'liqni saqlash vazirligi tomonidan ishlab chiqarilgan ilmiy xulosalar asos qilib olinishi kerak.

O'zbekiston Respublikasi Mehnat Kodeksi mazmunida ishlab chiqarish korxonalari ma'muriyati mehnatkashlarga ishlab chiqarish bilan bog'langan har qanday shikastlanish yoki zararlanishni, shuningdek moddiy yo'qotishni qoplash majburiyatini oladi.

Xavfsiz ishlash sharoitini yaratish borasida yo'l qo'yilgan har qanday kamchilik yoki xavfsiz ishlash sharoitini tashkil qilmaslik natijasida ishchining baxtsiz hodisaga uchrashi sanoat korxonasining yoki rahbar xodimlarning aybi hisoblanadi. Moddiy yo'qotishni qoplash miqdori va tartibi maxsus qoidalar asosida olib boriladi.

Yuqorida biz mehnat qonuni, kodeksi va ayrim me'yoriy hujjatlardan qonun, qoida va ko'rsatmalardan ayrimlarini ko'rib chiqdik. Shulardan xulosa qilib

aytishimiz mumkinki, O‘zbekistonda fuqarolarning hayot faoliyati yetarli qonun va qoidalar bilan kafolatlangan.

Mehnat xavfsizligi tadbirlarini yaratish va ularning ijtimoiy iqtisodiy samaradorligi. Hayot faoliyati xavfsizligida mehnat muhofazasi, qonunda ko‘rsatilganidek:

- mehnat muhofazasi ish jarayonida insonning mehnat qobiliyatini, sog‘ligi va xavfsizligini ta‘minlash uchun yo‘naltirilgan qonunlar majmuasi, sotsial-iqtisodiy, tashkiliy, texnik, gigiyenik, profilaktik tadbirlarni o‘z ichiga qamrab olar ekan, demak barcha jabhalarda fuqarolarning mehnat qilish sharoiti talab darajasida yaratilishi lozim.

Hayot faoliyati xavfsizligi fanining metodologik asosining yana bir tomoni, bu mehnat sharoitini, texnologik jarayonni, ajralib chiqadigan zaharli moddalarni va foydalanish vaqtida paydo bo‘ladigan xavfli vaziyatlarni muntazam ravishda ilmiy tahlil qilib borishdir. Chunki, faqat tahlil asosida ishlab chiqarishdagi xavfli joylar, sodir bo‘lishi mumkin bo‘lgan xavfli vaziyatlar aniqlanadi, ularning oldini olish va bartaraf etish choralari ishlab chiqiladi. Bu masalalarning barchasi o‘zaro bog‘langan, kelajak rejalarni hisobga olgan holda ko‘rilib borilishi lozim.

Ishlab chiqarishda, tashkilotlarda har bir rahbar va muxandisning O‘zbekiston Respublikasi «Mehnatni muhofaza qilish to‘g‘risida»gi Qonuniga amal qilish, ishlab chiqarish xavfsizligi masalalarini ish faoliyatida to‘g‘ri hal etishi, uning shu sohadagi bilim va malakasiga bog‘liq. Hayot faoliyati xavfsizligi bilan bir qatorda uning tarkibiy qismi bo‘lgan mehnatni texnika xavfsizligi hamda yong‘inning oldini olish masalalari hozirgi vaqtda eng dolzarb masalalardan hisoblanadi.

Bu borada, yalpi safarbarlik bilan tashkilotlarda mehnat xavfsizligiga doir barcha qaror va hujjatlarni tahlil qilish, kelgusida mehnat xavfsizligi darajasini ko‘tarish, ish yuritishda texnika xavfsizligi mashg‘ulotlarini o‘tkazish, mehnat

muhofazasi ishlarini tashkil etish, o'quv yurtlari o'qituvchilari, talabalari, xizmatchi va ishchilari o'rtasida shikastlanishning oldini olish hamda davlat standarti masalalari talablariga rioya etish maqsadida «Mehnatni muhofaz qilish to'g'risida» Qonunning qabul qilinganligi maqsadga muvofiq bo'lib, bu sohadagi barcha chora-tadbirlar aynan qonun asosida talab etiladi.

Agar biz «Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi Qonunni mazmun jihatidan ko'rib chiqsak, unda uning o'z tarkibida jamoa shartnomasi, mehnat intizomi, ayollar va bolalar mehnati, ijtimoiy himoya hamda boshqa masalalarni mujassamlashtirilganligining guvohi bo'lamiz.

«Mehnatni muhofaza qilish to'g'risida»gi Qonun asosida ishlab chiqarishdagi inson sog'ligi uchun zararli bo'lgan omillarni bartaraf qilish, baxtsiz hodisalarning oldini olish va ish joylarining sanitariya – gigiyenik jihatdan qoniqarli holatda bo'lishi uchun barcha zarur chora – tadbirlarni ko'rish mas'uliyati ma'muriyat zimmasiga yuklatilganligi ko'rsatib o'tilgan. Kasbiy zararliklar mavjud bo'lgan hududlarda mehnat qiladigan ishchilar uchun qisqartirilgan ish kuni, qo'shimcha dam olish kunlari joriy etilishi, zararli ish joylarida ishlaganlarga, ya'ni juda issiq haroratli, sovuq, zax va sog'liq uchun zararli sharoitda mehnat qilayotganlar uchun maxsus ustama haq hamda himoya kiyimlari berilishi ko'zda tutiladi. Kasbiy kasalliklarning oldini olish, ishchilarning sog'ligini mustahkamlash maqsadida ularni o'rnatilgan tartibi joriy etilgan.

Korxonalarda ishchi va xizmatchilar ishining xavfsizlik darajasi, shuningdek, xizmat malakasi ishchining staji, lavozimidan qat'iy nazar ishga qabul qilinganda belgilangan muddatlarda texnika xavfsizligi bo'yicha yo'riqnomalar bilan tanishtirilishi shart. Yo'riqlantiruv ikki: kirish va ish joyidagi turlardan tashkil topadi.

Kirish yo'riqlantiruv texnika xavfsizligi, yong'in xavfsizligi va tibbiyot xizmat xodimlari tomonidan o'tkaziladi. Unda yangi ishga kirayotgan ishchini mazkur korxonaning ichki tartib-qoidalari, shu jarayonning o'ziga xos zararli xususiyatlari, texnika xavfsizligi me'yorlarini bajarish majburiyati, shaxsiy himoya vositalaridan foydalanish va baxtsiz hodisa ro'y berganda birinchi yordam ko'rsatish usullari bilan tanishtiriladi.

Ish joyidagi yo'riqlantiruv sex boshlig'i yoki navbatchi boshliq ishtirokida usta yoki sardor tomonidan o'tkaziladi. Bunda ishchi bajaradigan vazifasi, ish joyi texnika xavfsizligi yo'rig'i bilan tanishadi. Yo'riqlantiruvdan o'tgan ishchi 10 kun ichida tajribali ishchi nazoratida ish o'rganadi. Ishlash bilimi komissiya tomonidan qoniqarli deb baholangan ishchi mustaqil ishga qo'yiladi. O'tkazilgan barcha yo'riqlantiruv maxsus jurnal va ishchining shaxsiy varaqasiga yozib qo'yiladi.

Korxonadagi barcha ishchilar uchun olti oyda kamida bir marotaba ish joyidagi yo'riqlantiruv qaytarib turiladi. Texnologik jarayon o'zgarganda, korxonaga yangi mashina va agregatlar o'rnatilganda, sexda zaharlanish va baxtsiz hodisalar tufayli shikastlanuvchilar ko'paysa, unda rejadan tashqari yo'riqlantiruv o'tkaziladi.

2- Bob. Nomer fondiga xizmat ko'rsatishning tashkiliy prinsiplari

2.1. Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismi va unga xizmat ko'rsatish

Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismi tarkibiga nomerlar, gorizontal kommunikatsiyalar (yo'laklar), zina-lift maydonchalari, navbatchi xodimlarning xonalari kiradi. Ko'p qavatli mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qavatini bir yoki bir necha yo'lakdan iborat, tarxining shakli har xil bo'lishi mumkin. Mijozlar yashaydigan qism maydonining nomerlar va boshqa xonalar o'rtasida taqsimlanishi turli mehmonxonalarda har xil bo'ladi: nomerlar ulushi 54-70% ni, koridorlar ulushi – 13-22% ni tashkil etadi. Sig'imi 25 kishidan oshmaydigan ayrim chet el mehmonxonalarda dam olish zonasining maydoni kamida 16,7 kv. m bo'lishi nazarda tutilgan. Yirikroq mehmonxonalarda har bir qo'shimcha mijozga 5 kv. m dan iborat dam olish zonasi nazarda tutiladi.

Mehmonxona nomeri ko'p funksiyali ahamiyatga ega. U mijozning tunashi, dam olishi, ovqatlanishi, yuvinishi, ishlashi, muloqot qilishini ta'minlaydi. Nomerda mehmonning shaxsiy buyumlari saqlanadi.

Nomerlar o'rinlar soni, xonalar soni, maydoni, jihozlanishiga qarab tasniflanadi. Jahon amaliyotida bir yoki ikki kishiga mo'ljallangan bir xonali nomerlar ayniqsa keng tarqalgan. Ayrim mehmonxonalarda har bir yashovchiga nisbatan bir xonali nomerlar ulushi nomer fondining 60-100% ga yetadi. Xonalar (yoki xona) maydoni funksional zonalarga bo'linadi. Bir xonali nomer umumiy maydonining 70% yashash zonasiga, 14% - dahlizga, 20% - hojatxona va vannaga tegishli bo'lishi mumkin. Yashash maydoni bunda 7-14 kv.m ni tashkil etishi mumkin. Ayrim chet mamlakatlarning hozirgi standartlari bir o'rinli nomerda polning minimal maydoni 14 kv. m, ikki o'rinli nomerda esa – kamida 18 kv. m bo'lishini talib qiladi. Germaniyada amalda bo'lgan me'yorlarga ko'ra shinamli bir

xonali nomerning maydoni unda yashaydigan bir kishiga 16-18 kv. m, ikki kishiga esa – 20-21 kv. m bo‘lishi kerak.

Nomerlarda mebel nomerning gabariti, devorlarining oralig‘i, isitish xususiyatlari, texnologik ko‘rsatkichlariga qarab joylashtiriladi. Mebel foydalanuvchi uchun qulay bo‘lishi, sanitariya va ergonomika talablariga javob berishi, mijozlar didiga mos kelishi kerak.

Har xil sig‘imli nomerlarning o‘zaro nisbati qat’iy qayd etilgan bo‘lib, faqat mehmonxonalarni rekonstruksiya qilish paytida o‘zgartirilishi mumkin (agar konstruksiyalar bunga yo‘l qo‘ysa).

Ayni vaqtda, nomer fondining tuzilishi mijozlarning talab va ehtiyojlariga javob berishi kerak va muayyan tuzatishlar kiritishni (yil mavsumiga qarab, vaqt o‘tishi bilan va sh.k.) talab qiladi. Ayrim mehmonxonalarda eshiklar va (yoki) siljiydigan to‘siqlar yordamida nomerlarning birlashtirilishi (ajratilishi) hisobiga nomer fondida tezkor o‘zgarishlar qilish nazarda tutiladi.

Apartamentlar soni nomerlar umumiy miqdorining 10% dan oshmaydi. Ular xonalarining soni va vazifasiga, hojatxonasi va vannasiga, dahlizi, maydoniga ko‘ra juda har xil.

Xodimlar uchun xonalarni joylashtirishda ish vaqtida xodimlarning harakat yo‘nalishlarini qisqartirish zarurligidan kelib chiqish kerak. Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning xonalari ish joyidan uzoq bo‘lsa, bu qo‘shimcha quvvat sarfiga, xodimlar ko‘proq charchashiga olib keladi. Shu sababli qavatdagi nomerlarga bevosita yaqin joyda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning bir qancha xonalari, chunonchi: xodimalarning xonalari, omborlar (toza choyshab va yostiq jildlari, sarflash materiallari, kir choyshab va yostiq jildlari, tozalash vositalari omborlari), ofitsiantlarning xonalari, axlat yig‘gich va b. joylashtiriladi.

Joylashtirish xizmati nomer fondining ekspluatatsion holati hisobini yuritadi. Har bir nomerni tayyorlash va unga mijozlarni joylashtirishning kundalik tafsilotlariga quyidagilar kiradi: nomer mijozni joylashtirishga tayyorlangan payt; mijozlar kelgan va ketgan paytlar; mijozlarning familiyasi, ismi, otasining ismi;

nomer bo'sh qolgan soatlar; yashash narxi va summasi; qo'shimcha xizmatlar narxi va ularga haq to'lash; bronga qo'yish vaqti, nomer ta'mirlashda, sanitariya ishlovi berishda bo'lgan vaqt.

Mehmonxonaning bir martalik sig'imi doimiy o'rinlar soniga qarab aniqlanadi.

2.2. Nomer fondidan foydalanishda ishlatiladigan hujjatlar

Administrator, nafaqat mehmonni ro'yhatdan o'tkazish hujjatlari, balki ichki foydalanish hujjatlarini ham yuritadi. Ichki foydalanish hujjatlari ish jarayonini rejalashtirish, samarali amalga oshirish va hisobotlar tuzishga yordam beradi. Kompyuter tizimlarida ushbu hujjatlar avtomatik tarzda amalga oshiriladi.

Hujjatlar qo'lda to'ldiriladigan mehmonxonalarda hali ham "Nomerlar fondining aylanishi qaydnomasi" ishlatiladi.

Ushbu hujjat administratorga bo'sh nomerlar haqidagi ma'lumotni topishda asqotadi. Ushbu jadvalda qaysi nomerlar bandligi, qaysilari soat nechada bo'sh shi ko'rsatiladi. Jadvalning birinchi qismida joriy sutkaning boshlanishida bo'sh bo'lgan nomerlar, ikkinchi qismida esa sutka davomida bo'shaydigan nomer raqamlarini yozadi. Qaydnomani tungi smena administratori 00-00 da to'ldirishni boshlaydi, ushbu sutkaning 24-00 da boshqa xodim hujjatni tugatadi.

Nomer raqami	Narxi	Bo'shsh vaqti	To'langan muddati	Band qilinish vaqti	Ism - sharif	Joylashtirish indeksi	Qo'shimcha yotoq
201	60\$	-	-	14-30	Sodiqov Akrom	05/34	-
202	60\$	12-30	-	-	-	-	-
203	60\$	-	-	-	-	-	-
204	60\$	17-40	-	-	-	-	-
205	85\$	15-00	19.06.05	-	-	-	-

206	85\$	-	-	-	-	-	-
207	110\$	11-00	19.06.05	13-00	John Benson	-	-

Ko'pgina mehmonxonalarda housekeeping bo'limida shaxmat maydoni shaklidagi jadval yuritiladi. Ushbu hujjatning bir necha hil ko'rinishi mavjud. Shaxmat ko'rinishidagi jadvalga qarab, tozalash ishlari tashkil etiladi, xodimlarga tozalanishi kerak bo'lgan nomerlar haqida ma'lumot beriladi.

Ba'zi bir hollarda nomerga qo'shimcha yotoq yetkazib berilishi mumkin. K'opincha ota-onasi bilan bir nomerda yashovchi yosh bolalar uchun ushbu xizmat taqdim etiladi. Ushbu xizmat uchun alohida haq to'lanadi.

1-dan 19-maygacha qavatlarda joylastirilganlar ro'yxati.																			
Nomer raqami	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
201	Mr. Shults																		
202																			
203																			
204	Aliev M.																		
205																			
206	Mr. Simpson																		
207																			
208																			
209	Alekseyeva I.																		
210																			
Navbatchi administrator Sodiqova L.N.																			

Housekeeping bo'limi kompyuterida katakchalardan iborat bo'lgan nomerlar holatini ko'rsatuvchi jadval mavjud. Ushbu jadvalning birinchi qismida nomer raqami yonidagi katakchada esa nomerning holati turli ranglar orqali ifodalanadi. Oq rangdagi katakcha nomerning toza holatda va bosh ekanligini, sariq rang esa nomerning bo'sh lekin iflos ekanligini, havo rang band va tozalanganligini, qizil rang band va tozalanishi lozimligini bildiradi. Qora rang esa nomerning ta'mirda ekanligini yoki biron-bir sabab bilan foydalanishda emasligini bildiradi.

Sana: 11.05.14		Vaqt: 14-35				Supervayzer: Karpova Olga					
1-qavat		2-qavat		3-qavat		4-qavat		5-qavat		6-qavat	
101		201		301		401		501		601	
102		202		302		402		502		602	
103		203		303		403		503		603	
104		204		304		404		504		604	
105		205		305		405		505		605	
106		206		306		406		506		606	
107		207		307		407		507		607	
108		208		308		408		508		608	
109		209		309		409		509		609	
110		210		310		410		510		610	

Mehmonlarning mehmonxonada yashashi jarayonida nomer almashtirish (Room change) amalga oshirilishi mumkin. Berilgan nomer mehmonning ko'ngliga o'tirmasa(shovqin, oynadagi manzara, qarindoshi kelib qolgan taqdirda), uning talabiga ko'ra nomer almashtiriladi. Ba'zi hollarda ishdan chiqqan nomer jihozlarini tezda almashtirishni ilojisi bo'lmasa ushbu mehmon boshqa nomerga ko'chiriladi. Ushbu ishni amalga oshirishda barcha hujjatlarga o'zgartirishlar kiritilishi kerak. Agarda yangi berilgan nomerning narxi balandroq bo'lsa, o'rtadagi farq hisobga qo'shiladi.

Mehmonxonalarda nomerlarning quyidagi turlari mavjud:

- OB (only bed)- faqatgina joylashtirish xizmati;
- BB (bed and breakfast)- joylashtirish va nonushta;
- HB (half board)- joylashtirish, nonushta, kechgi ovqat;
- FB (full board) – joylashtirish, nonushta, tushlik, kechgi ovqat;
- AL (all inclusive) – joylashtirish, uch yoki to'rt mahal ovqatlantirish va boshqa xizmatlar.
- SGL (single) – bir kishilik nomerga joylashtirish;
- DBL (double) – ikki kishilik nomerga joylashtirish;
- TRPL (triple) – uch kishilik nomerga joylashtirish;
- Family room – ko'p nomerli lyuks nomerga joylashtirish;
- Extra bed – qo'shimcha yotoq;
- chi (children) – yosh bola;
- Ad (adult) – voyaga yetgan kishi;
- SV (Sea view) – dengiz manzarali nomer.

2.3.Mehmonxona xodimlariga qo'yilgan kasbiy talablar

Mehmonxona servisi sohasidagi faoliyat bir qator hususiyatlarga egadir. Jumladan quyidagilarni sanab o'tish mumkin:

1) Birgina mehmonxona muhitida turli soha xodimlari faoliyat yuritadi. Shu bilan bir qatorda mijozga ko'rsatilayotgan ixtiyoriy xizmatbir necha bo'limlardagi turli kasb egalarining o'zaro hamjihatlashini talab etadi. Mijozlarda tug'ilgan muammolarning tezda hal qilinishida, yuqori lavozimdagi shaxslarning yordamisiz, barcha xodimlarning xamjihat ishlashi katta ahamiyatga ega.

2) Mehmonxona xodimlarining faoliyati turli toigadagi insonlar bilan oson til topish qobiliyati va istagini talab etadi. Chunki mehmonxona mijozlari orasida og'ir fe'lli va jahldor, shubhalanuvchi yoki uyatchang, takabbur va manman, yoshu-qari mijozlar uchraydi.

3) Mehmonxona faoliyati to'xtovsiz ravishda yani sutkasiga 24 soat, yiliga 365 kun davom etadi. Menejerlar ish kuni odatda 8 soatdan oshiqroq davom etadi (ko'pincha haftasiga 70 soatgacha). Shuningdek menejerlar faoliyati yozuv-idora ishlariga qaraganda ko'proq muomala va aloqalar bilan bog'liq. Ularning faoliyati asabiy toliqishlarga boy bo'lib, kutilmagan voqealarga doim tayyor turish va muammollarning oson yechimini topa olishni talab etadi.

Mehmonxona xodimi quyidagi qoidalarga amal qilishi kerak:

1. Mehmonxona xodimi o'ziga qulay vaqtda emas, balki mijozga zarur bo'lgan vaqtda yordamga kelishi kerak.

2. Hech bir mehmonxona xodimi, xatto arzimagan mavzularda mijoz bilan baxslashmasligi kerak.

3. Xodim mijozga nisbatan samimiy munosabatda bo'lishi, yani hurmat ko'rsatishi, suhbat yuritishda nihoyatda muloyim bo'lishi, xech bir vaziyatda ovoz balandlatmasligi, o'zida mavjud bo'lgan noroziliklarni namoyish qilmasligi kerak.

4. Mijoz biron bir hususda fikr bildirar ekan, xodim doimo suhbatdoshni tushunayotganini bildirib turishi kerak.

5. Qo'shimcha pul to'lash kabi yoqimsiz ma'lumotlarni ham to'liq va muloyim ohangda yetkazishni bilishi kerak.

6. Mijozning muammosini tezda va sozsiz hak qilish kerak. Agar xodimning o'zi muammoni hal qila olmasa, mijozni menejerga yuzlashtirish kerak.

7. Xodim o'zidagi ishonchlilik va qobiliyatni namoyish qilishi va mijozning ishonchini oqlashi kerak.

Bundan tashqari xodimlar quyidagi tavsiyalarga amal qilishlari lozim:

- Mijozlarning ismi-sharifi, yoqtirgan taom va ichimliklari, odatlarini eslab qolish.

- Iloji boricha barcha mijozlarga bir hil vaqt ajratishlari lozim.

- Mijozlar suhbatiga quloq ilmaslik.

- Mijoz talabisiz o'z fikrini bildirmaslik.

- Mijozlar bilan din va siyosatni muhokama qilmaslik.

- Mijozlar ko'z o'ngida xamkasblari bilan janjallashmaslik.
- Xodim xamkasbi bilan suhbatlashar ekan, mijozni kuttirib qo'ymaslik kerak.
- Navbatdagi mijozga o'tishdan avval, ushbu mijoz qo'shimcha ravishda yana nimalarni istashini aniqlash kerak.
- Doimo, mijozlarga tanlash imkoniyati bo'lgan, bir necha variantdagi xizmatlarni taklif etishi kerak.
- Mast holdagi mijoz bilan norozi ohangdayoki o'ta do'stona suhbat yuritmaslik.
- Mehmonxona, undagi bo'lim va xizmatlar haqida iloji boricha ko'proq ma'lumotga ega bo'lish. Doimo o'z mehmonxonasining raqobatchilar o'rtasidagi afzalliklarini ta'kidlab o'tish.
- Bolalar bilan o'ta rasmiy ohangda emas, muloyim gaplashish. Lekin ish vaqtida bolalar bilan o'ynash mumkin emas.
- Nogironlar bilan ta'ziqona suhbat yuritmaslik. agarda ular og'ir eshitadigan yoki tushunmayotgan bo'lsa asta-sekin tushuntirish. Ularga xamroxlik qiluvchilar bilan emas, balki shaxsan o'zlari bilan gaplashish.
- Umurtqa pog'onasining tekisligiga e'tobor qaratish, mijoz bilan oraliq masofa saqlashni o'rganish(juda yaqin turganingizda, mijoz noqulaylikni sezishi mumkin).
- Nihoyat eng asosiysi – iliq va samimiy tabassum kanda qilmaslik lozim.
- Telefon qo'ng'rog'i 3-4 martadan oshmasdan avval go'shak ko'tarilishi kerak. Xodim avval mehmonxona yoki bo'lim nomi, o'z ism-sharifini tanitadi, so'ngra yordam kerakligini so'raydi. Agarda xodim suhbatdoshga darhol javob bera olmasa, qayta qo'ng'iroq qilishni so'rashi yoki telefon raqamini yozib olishi kerak. Mijoz ma'lumotni 45 sekunddan uzoq kutmasligi kerak, agarda ushbu vaqt ichida javobni qaytarish imkoni bo'lmasa, mijozdan kutib turishga yoki qayta qo'ng'roq qilishga imkoniyati bor-yoqligi aniqlashtirilishi kerak.

3- Bob. «Sharqoniy Samarqand» mehmonxonasi nomer fondiga xizmat ko'rsatishni tashkil etish

3.1. Nomer fondini tozalash ishlari texnologiyasi

Tozalash ishlarini bajarishda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar mehmonxona inshootlarini sanitariya talablariga mos ravishda tozalashlari shart.

Har kunlik joriy tozalashni bajarish ketma-ketligi.

Tozalayotganda eng avvalo nomerni havosini almashtish lozim. uchxonali nomer quyidagi ketma-ketlikda tozalanadi- avval yotoqxona, keyin mehmonxona, kabinet, yo'lak va sanuzel. Ikkixonalida - avval yotoqxona, keyin mehmonxona va sanuzel.

Birxonali nomerda tozalashni ovqatlanish stolidan boshlash kerak. Stolda ovqat qolgan bo'lsa, uni muzlatgichga joylashtirish yoki ustini salfetka bilan yopish zarur. Agar ovqat nomerga restorandan keltirilgan bo'lsa, idishlar ofitsiantga qaytariladi. Mehmonxonaga tegishli bo'lsa, yuvib, artib, shkafga joylashtiriladi. Ko'pgina mehmonxonalar stoli yuzasi plastik bilan qoplangan. Uni avval nam keyin quruq latta bilan artish kerak. Skatert yozilgan bo'lsa, qoqib yana solinadi, zarur bo'lsa almashtiriladi. So'ngra gornichni yotoqxonada krovatni yig'ishtirishga tushadi.

Yig'ishtirishning har xil "rituallari" mavjud. Lekin quyidagi ketma-ketlikda bajarish maqsadga muvofiqdir: yostiq, ustki ko'rpa (odeyalo) va joyshab (prostinya) olinib, stulga qo'yiladi. Perinka shamollatiladi. zarur bo'lsa, joyshab almashtiriladi. Prostinya uchlari krovat ichki tomoniga shunday qatlanadiki, pastki ko'rpa (matras) ko'rinmasin. Keyin ustki ko'rpa joyshabga solinib ikki tomoni shunday qatlanadiki, joyshabning o'rta ochiq joyi krovatning markaziy qismiga joylashsin. So'ngra yostiqlar yaxshilab "uriladi". Ko'pgina mehmonxonalarda

xona bekasilar krovat ustiga pakrivalani shunday solishadiki, krovat yonlarida o'tkir burchak hosil bo'ladi.

Mehmonxona admnistratori nomerlarda qanaqa joyshab ishlatilayotganini doimo kuzatib borishi shart (eski , yirtiq, dog'i bor joyshablar ishlatilishi mumkin emas).

Joyshablar yaxshilab yuvilib, kraxmallanib, dazmollangan bo'lishi zarur. Nuqsonlar aniqlanganda joyshab almashtirilib, joyshabxonaga (belevoy) topshiriladi, lekin kir joyshab bilan birgalikda qo'yish mumkin emas. Agar joyshab mehmon aybi bilan iflos qilingan bo'lsa, xona bekasi qavat bo'yicha navbatchi va qavat bo'yicha mudiriga xabar berishi shart. Ushbu nomerni tozalashni va joyshabni almashtirishni mehmon oldida, konflikt holatni aniqlab, o'tkazish zarur. Joyshab ta'mir-talab bo'lsa, uni joyshabxona ishchilari ta'mirlashlari, buzilgan joyshablarni ro'yxatdan chiqarishlari kerak. Joyshabni almashtirish xona bekasi va katta xona bekasi tomonidan amalga oshiriladi. Buning uchun har bir qavatda qavatning umumiy joylar sonidan 20% joyshab zaxirasi bo'lishi tavsiya etiladi. Shu tartibga rioya qilinsa xona bekasi istalgan paytda joyshabni almashtirishi mumkin. Almashtirilidagan joyshabni alohida shkafda saqlash zarur. Mablag'larni tejash maqsadida joyshablarni belgilangan muddatlan oldin almashtirmaslik kerak. Lekin ushbu muddatni uzaytirmaslik ham muhim, bu xizmat darajasini pasaytiradi.

Yana bir muhim qoida, joyshab almashtirishni mehmon oldida bajarmaslik, mehmonga tozalanmagan nomerga narsalarni qo'yishga ruxsat bermaslik kerak.

Mehmonxona joyshablarini yuvish mehmonxonaning o'zida yoki shahardagi kir yuvish joylarida amalga oshiriladi. Joyshabxona xodimlari qavatdagi hodimlardan ishlatilgan joyshabni qabul qilib tozasini beradilar. Qavatdan kelgan joyshablar maxsus qoplarda, nomlanib joylashtiriladi va yuvishga nakladnoy asosida yuboriladi. Yuvilgandan so'ng joyshablar ko'rib chiqiladi. Agar kir yuvish joyi (prachechnaya) aybi bilan qilingan nuqson topilsa, norozilik xati (isk)

beriladi. Boshqa paytlarda nuqsonli joyshab komissiya tomonidan ko'rib chiqilib, foydalanish mumkinmi yo'qmi hal etiladi.

Joyshablarga e'tiborli bo'lish talab etiladi. O'z vaqtida yuvish, ta'mirlash va ehtiyotkorlik bilan foydalangan joyshab uzoq muddatgacha ishlatilishi mumkin.

Nomerda krovat yig'ishtirilgandan so'ng xona bekasi ish stolini yig'ishtirishni boshlaydi. Stolda teginish va ko'rib chiqish mumkin bo'lmagan qo'lyozmalar, ishchi qog'ozlar, kitoblar yotgan bo'lishi mumkin. Agar stol yuzasi plastikdan bo'lsa, uni nam latta bilan , polirovka bo'lsa yumshoq vetosh bilan artadi. Ba'zida stollar oynali ham bo'ladi. Oyna doimo toza va yarqirab turishi kerak. Buning uchun xona bekasi maxsus tozalash vositalaridan foydalanishi zarur. Kuldonni (pepelnitsa) tozalayotganda u yerda begona predmetlar yo'qligini tekshirish kerak. Keyin nam latta bilan telefon, stol lampasi, quruq latta bilan esa, kitob, jurnallar, televizor artiladi. Stol tortmalarini ham diqqat bilan ko'zdan kechirib, changdan tozalash lozim. Nuqson topilganda usto chaqiriladi (singan, yaxshi yopilmaydi). So'ngra xona bekasi gilam, gilamchalar, pardalar, yumshoq mebellarni tozalashga o'tadi. Pol va devordagi changlarni changyutgich yordamida tozalaydi. Bunda changyutgichning maxsus qurilmalaridan (nasadka) foydalaniladi. Masalan: mebel uchun vorsli shyotka, mebel burchaklari uchun yoriqli (shelevaya) qurilmasidan, dropirovka pol va patalokdagi changlarni tozalash uchun uzun yumshoq vorsli shyotkadan foydalaniladi.

Changyutgichdan foydalanayotganda xona bekasi xavfsizlik qoidalariga rioya qilishi shart. Krovat ostini metal trubali shyotka bilan tozalash tavsiya etilmaydi. Taxtali krovatda nuqson paydo bo'lishi mumkin. Krovatni devordan siljitib, keyin tozalash ishlarini olib borish ma'qul. Agar mehmonxonada changyutgich bo'lmasa nam supurgidan foydalaniladi. Suv parketga tegmasligi uchun ehtiyotkorlik bilan supurish kerak. Agar gilam juda ham kir bo'lsa, issiq suvda sovunli kukun aralashmasini tayyorlash kapron shyotka bilan yuviladi. Bu ish maxsus ajratilgan joylarda bajariladi. Gilam qurigandan so'ng qayta changyutgich bilan ustidan yurgilizib chiqiladi. Changyutgich bilan ishlayotganda unga begona predmetlar

kirib qolmasligi uchun nazorat qilinadi. Keyin gornichni plintus, deraza oldi(podokonnik) va radiator changini artadi.Radiator (parovoy) orasi maxsus ingichka shyotka bilan tozalanadi.Quruqvetosh bilan stol, stul, mebel oyoqchalari artiladi.

Kiyim shkaflarining havosi har kun almashtiriladi va veshelkalar soni kiyimga yetarli ekanligi tekshiriladi.Nomerda hamma vaqt kiyim va poyafzal tozalash uchun maxsus shyotka turishi shart.

Tozalash ishlari tugagandan so'ng texnik vositalar – rozetka, vilka, telefon, televizor, muzlatgich, radioapparat, lampalar sozligi tekshiriladi.Nosozlik aniqlanganda gornichni darhol katta gornichni yoki qavat bo'yicha navbatchiga xabar berishi kerak.

Umumiy yashash(obshejitiye) turidagi mehmonxonalarda gornichni nomerni tozalayotganda mehmonlar u yerda chemodanini saqlamayotganliklarini nazorat qilishi kerak.Narsalar saqlash kameralarida saqlanishi lozim.

Tubdan tozalash

Tubdan tozalashdan maqsad:

- tozalash inventarlari, materiallari, mashinalaridan foydalanib, umumiy tozalash ishlarini amalga oshirish;
- har kunlik tozalash jarayonida nomerning tozalanilmaydigan “obektlarini”qamrab olish;
- sanitar –gigiyenik tadbirlarni o'tkazish;
- nomerda kosmetik tamirlashni (oboyni yelimlash, bo'yash) amalga oshirish;
- kommunikatsion tizimlarni ko'zdan kechirib, nomerni joylashishga tayyorligiga ishonch hosil qilish;

Tubdan tozalash ishlari hajmiga quyidagilar kiradi:

- devorni yuvish, qurigunga qadar artish;
- ventilyatsion panjaralarni tozalash;
- matras, drapirovkani tozalash;
- eshik, oynalarni yuvmsh;

- qo‘shimcha ishlar: pol , gilam yo‘lakchalarni yuvish, polni ranglash;
- potolok tozalash;
- deraza ichki ramkalarini yilida ikki marotaba yuvish;
- pardalarni yuvish;
- gardinlarni yuvish;
- yoritgich asboblarni yuvish.

Tubdan tozalash har 7-10-14 kunda bir marotaba o‘tkaziladi. Qoidaga binoan har bir gornichni bo‘yniga nomerlar soni biriktirilgan va u belgilangan muddatda tubdan tozalashishlarini olib borishi shart.

Bron qilingan nomerlarni tozalash

Tozalash ishlarini olib borishdan maqsad - nomerni bron qilgan mehmon kelguncha tayyorlash. Tozalash ishlarini olib borish zanjirida bron qilingan nomerni tozalash birinchi navbatda amalga oshiriladi. tozalashning bu turi mehmon kelishi arafasida amalga oshiriladi (kechqurun, kechasi, keladigan kuni ertalab, har kuni sutkasida bir marotaba). Bron qilingan nomerni tozalash ishlari hajmiga – quruq artish, nam artish , polni nam tozalash kiradi.

Ekspress- tozalash

Tozalashning bu turi mehmon iltimosiga binoan to‘lov evaziga amalga oshiriladi. Ekspress-tozalash ishlari hajmiga:

- nomerdan chiqindini chiqarish;
- idish tavoqlarni yuvish;
- ovqatlanish stolini tozalash;
- joyshab stilini o‘zgartirish;
- joyshabni almashtirish;
- sanuzelni tozalash;
- vannani tayyorlash;
- sochiqlarni almashtirish;
- polni yuvish.

Mehmonxona nomerlarida olib boriladigan barcha tozalash turlariga albatta tozalash inventarlari va materiallaridan foydalanish shart. Bulardan to‘g‘ri foydalanish, ularni saqlash va to‘g‘ri muomilada bo‘lish sanitariya –epidemiologik rejim meyorlariga rioya qilishning muhim tadbirlaridandir.

Sanuzelni tozalash (nomer va umumiy foydalanish joyida)

Nomerda gornichni sanuzelni tozalashni xonalarni tozalagandan so‘ng boshlaydi. Ishni boshlashdan avval maxsus kiyimlar(rezinali fartuk va qo‘lqop , ro‘molcha)kiyishi shart. Sanuzelni tozalashni quyidagi tartibda amlga oshiriladi:

- ko‘zgu, oynali tualet rastachasi va u yerdagi narsalar (sovun,tish pastasi, odekolon);
- umivalnik;
- vanna;
- kafel plitalar;
- unitaz;
- bide;
- pol.

Ko‘zgu avval nam keyin quruq latta bilan artiladi.Rastacha avval sovunli aralashma bilan yuvilib, keyin quruq latta bilan artib olinadi.

Umivalnik oldin tozalash pastasi bilan artiladi, issiq suv bilan yuvilib, dezinfeksiya qilinadi.yana bir marotaba suv bilan chayqalib, qurigunicha artiladi.Xuddi shunday usulda unitaz,bide va vanna tozalanadi.Vanna shlang va kranlari latta bilan artiladi, teshigi tozalanadi.Ushbu jarayonda tuz kislotasidan foydalanish mumkin emas, vanna va rakovina yuzasi qorayadi.

Devordagi kafel plitalar har kunlik joriy tozalashda oq toza latta bilan yaxshilab artib olinadi.Tubdan tozalashda barcha joydagi kafellar yuviladi. Unitaz eng oxirida tozalanada.Bunda gornichni maxsus rezin qo‘lqopdan foydalanadi. Avval issiq suv bilan unitazning ichki devorlari chayqaladi, so‘ng *yorsh* yordamida tozalash pastasi bilan yuviladi.Issiq suv bilan yana chayqalib , dezinfeksiya qilinadi.Eshik qo‘lchasi, unitaz qopqog‘i, qog‘oz ilgich xlorka

aralashmasi bilan artib olinadi. Dushdagi rezina gilamcha avval issiq suvda keyin sovuq suvda chayqalib, xlorka bilan artiladi.

Yuqori kategoriyali nomerlar vannaxonasida yengil dezinfeksiya qoplamali taburetkalar va poyafzal tozalash uchun podstavka bo'lishi shart. Bular ham nam latta bilan artilib, dezinfeksiya qilinadi.

Tozalash ishlari tugaganidan so'ng, qog'oz va firma sovuni borligini, rozetkalar ishlashini, sochiqlar ahvolini tekshiradi.

Nosozliklar aniqlanganda gornichni katta gornichniga yoki qavat bo'yicha navbatchiga xabar beradi.

3.2. «Room service» —nomerda xizmat ko'rsatish

Birinchi darajali mehmonxonalar nomerda xizmat ko'rsatuvchi «Room service» 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 service»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 service» 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 service»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.

Mehmonxona oziq-ovqat kompleksining bu xizmati sifatini oshirish uchun quyidagi ikki yo'nalishda ish olib borish zarur:

- birinchidan, buyurtmani o'z vaqtida bajarilishini ta'minlash, ayniqsa nonushtalarni, chunki ushbu xizmat mehmonlar orasida eng mashhuri;
- iloji boricha xizmat narxlarini arzonlashtirishga erishish;

Ushbu xizmat faoliyatini rejalashtirish uchun menejer quyidagi harakatlarni amalga oshirishi mumkin.

Zaruriy uskunalar masalan, servis aravachasi, la'lilar, kerakli haroratni saqlab turuvchi maxsus qopqoqli tarelkalar va boshqa narsalarni buyurtma berish.

Rejalashtirilgan ish hajmiga qarab menejer kerakli xodimlar sonini belgilaydi va ularning ish grafigini tuzadi (ishsiz ham qolmasin, ishdan charchasmasin).

Menu tuzilayotganda ayniqsa ehtiyotkor bo'lish zarur, tayyorlangan taom ham ishtahali va ham sifatini yo'qotmasligi muhimdir. Nomerda xizmat ko'rsatish menyusi o'rta hol mijozlar ta'biga mo'ljallangan. Hatto besh yulduzli otellarda ham oddiy gamburgerni menyudan olib tashlash kerak emas, chunki uni bolalar yaxshi ko'radi. Ko'pincha ortiqcha tashvish orttirmaslik uchun (taomni tayyorlash jarayonida) «Room Service» menyusini restoran menyusidan kelib chiqib tuzadilar.

Alohida taomlarga narx belgilashda haqqoniy yondashish muhim, chunki hatto oqilona narx ham mehmonlar uchun juda ham qimmat tuyulishi mumkin va ular sizning xizmatangizdan voz kechadilar.

Axborotni aniq va tezkor uzatish- nomerlarga sifatli xizmat ko'rsatish garovidir. Aloqa kanalining bir tarafida – buyurtma olish, ikkinchi tarafida minnatdor mijoz turadi. Bu voqealar o'rtasida – mijozlar, buyurtma oluvchilar, oshpazlar va ofitsiantlar o'rtasida axborot almashish jarayoni turadi.

Har bir qavatlarda joylashgan bufet-barlar yordamida mehmonxona nomerlarida xizmatni tashkil etish mumkin. Bufet-bar inshooti restoran oshxonasi tarqatish joyi bilan xizmatchi lift, zina va telefonlar bilan bog'langan bo'lishi kerak. Buyurtma berish uchun ofitsiantni nomerda chaqirish maxsus signallar orqali ham amalga oshirilishi mumkin. Qavatlarda yordamchi bufetlarni tashkil etish iloji bo'lmaganda bevosita restoranning o'zidan nomerda ovqatlanishni tashkil etish mumkin. Buning uchun nomerda beriladigan idish-tovoqlar, priborlar rangini, shaklini restoran idishlaridan ajratish kerak.

Nomerlarda xizmat ko'rsatishni ikkita ofitsiantga topshirish maqsadga muvofiqdir. biri buyurtmani tayyorlaydi, ularning vaqtida bajarilishini ta'minlaydi, idishlarni, priborlarni, skatertlarni, ziravorlarni, nonni tanlaydi, ularni aravacha yoki la'lga joylashtiradi, ichimlik va gazaklarni tayyorlaydi, ularni nomerga olib boradi, yangi buyurtmani qabul qiladi.

Ikkinchi ofitsiant asosan mahsulotlarni restorandan yordamchi bufetga olib boradi, bo'sh vaqtida esa birinchi ofitsiantga yordam beradi.

Bir vaqtning o'zida bir nechta nomerlarga xizmat ko'rsatishda ofitsiant bitta aravachada buyurtmalarni olib keladi, nomerlarga navbat bilan kirib, nima buyurilgan bo'lsa nomerdagi maxsus stolga qo'yadi. Keyin stolga skatert yoyib, yoki har bir odam uchun ittadan salfetka qo'yib, servirovka qoidalariga rioya qilgan holda servirovka predmetlarini, buyurtmani, gazak, taom va ichimliklarni joylashtiradi.

Bo'shagan idishlarni bir qancha vaqt o'tganidan so'ng olib ketadi. Idishlarni olib ketishdan oldin mehmonlardan so'rash kerak bo'ladi. Har bir nomerda ovqatlanish bo'limining telefon raqami bo'lishi zarur. Mehmon telefon orqali buyurtma beradi (nonushta, tushlik, kechki ovqat, ichimlik). Dispatcher mehmon xonasi raqami, odamlar soni, taom, buyurtma porsiyasi, buyurtmani qabul qilgan vaqt, buyurtmani taqdim etish vaqtini yozib oladi va ijro uchun yuboradi.

3.3.«Sharqoniy Samarqand» mehmonxonasi nomer fondiga xizmat ko'rsatishni tashkil etishda xorij tajribasini qo'llash

«Sharqoniy Samarqand» mehmonxonasi Samarqand shahrida joylashgan. Ushbu mehmonxonaga kirgan har bir kishi mehmonxona qurilishining uslubi qadimiy va zamonaviy yaxlitlikda jihozlanganining guvohi bo'ladi.

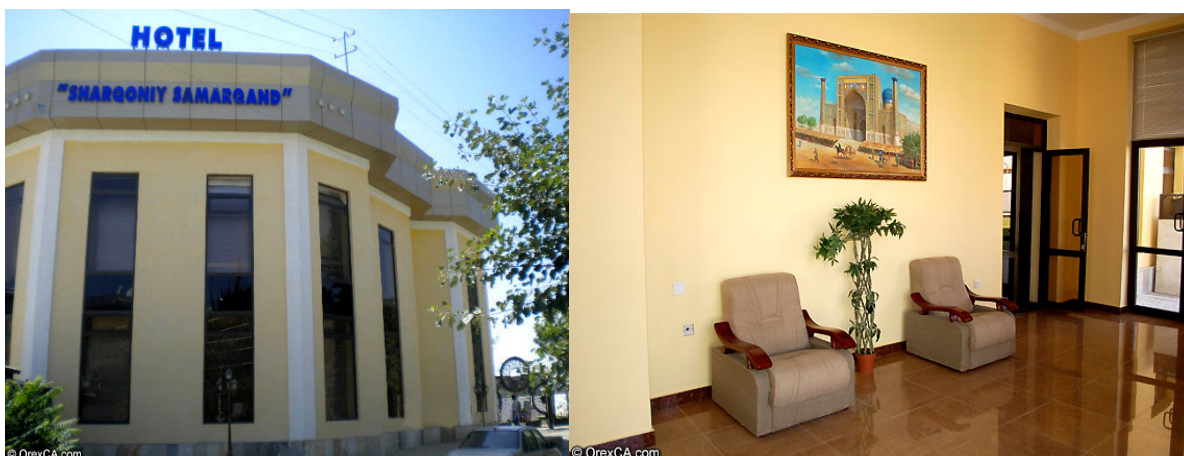
Mehmonxona nomerlarida o'zbek madaniyati, an'analari va qulayliklari aks etgan bo'lib, hozirgi zamon talablariga javob beradi.

Mehmonxonada hammasi bo'lib 37 nomerlardan tashkil topgan bulib,

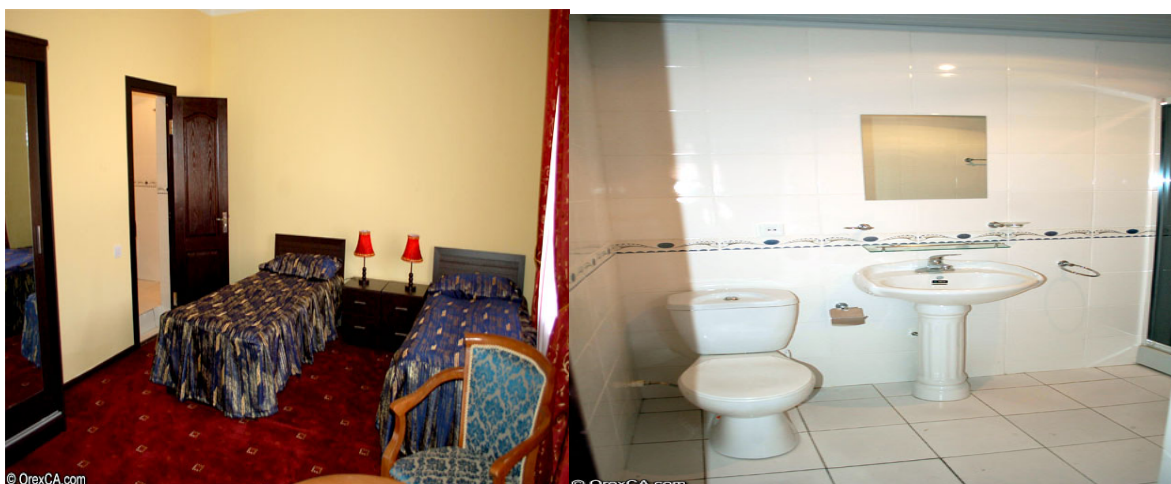
- 6 ta "Iqtisod" nomer;
- 10 ta standart ikki o'rinli nomer ;
- 4 ta to'rt o'rinli;
- 16 ta "Superior" nomerlar;
- 1 ta apartament.

Mehmonxona uchrashuvlar, suhbatlar, konferensiyalar o'tkaziladigan asosiy joy hisoblanadi. Mehmonxonada hozirgi kunda quyidagi:

- Konferensiya zali yoki uchrashuvlar xonasi;
- Kofe-brek va biznes lanch;
- Malakali tarjimonlar xizmati;
- Seminarlarga qatnashishni tashkil etish;
- Internet va faks kabi qator xizmatlar ko'rsatiladi.



1-rasm. “Sharqoniy Samarqand” mehmonxonasining ko‘rinishi va xolli



2-rasm. “Sharqoniy Samarqand” mehmonxonasining nomeri va yuvinish xonasi

Mamlakatimizda xususan Samarqand shahrida mehmonxona sohasida kuchli raqobat mavjud. Har bir mehmonxona ushbu raqobat kurashida g‘olib bo‘lishi uchun doimo o‘z faoliyati, xizmatlari assortimentini takomillashtirib borishi, mijozlarning shiddat bilan o‘zgarayotgan ehtiyoj va qiziqishlarini o‘rganib tahlil qilishi va operativ tarzda “javob qaytarishi” zarur. Mehmonxona nomerlari mijozning individual “hududi” hisoblanadi va u unda o‘zini xavfsiz, erkin, xotirjam his qilishni xohlaydi. Aynan mana shu “hududda” taklif etiladigan xizmatlarni mijoz maxsus o‘zi uchun deb qabul qiladi va bunday individual yondashuv uchun u qo‘shimcha haq to‘lashga ham tayyor. Mehmonxonalarning

aynan nomer fondiga tashkil etilishi mumkin bo'lgan xizmatlarni xorij tajribasida ko'rib chiqamiz.

Odatda biz mehmonxonalarni vaqtinchalik tunash yoki uchish, ekskursiyadan oldin dam olish joyi deb qabul qilamiz. Mehmonxonadan biz noan'anaviy, g'aroyib bo'lgan hech bir narsa yoki xizmatni kutmaymiz. Ammo bu fikr noto'g'ri. Dunyoda shunday mehmonxonalar mavjudki, o'z mijozlarini qoyilmaqom xizmatlari bilan hayratga qoldiradilar. Bunday mehmonxonalarga tushib qolish har bir sayohatchiga nasib etishi mumkin. Bunday syurprizlar mijozlarni qayerda kutishi mumkinligini ko'rib chiqamiz.

Florensiyadagi "Palazzo Magnani Ferroni" otelida turli xil iforlarga alohida e'tibor qaratishadi. Nomerni oldindan bron qilayotgan mijozdan mehmonxona administratori uning hidlarga bo'lgan tanlovini so'raydi. Atir gul hidimi yoki shirin bulochkalar, mevalar hidimi yoki nastarin hidi. Mijoz nomeri aynan u xush ko'rgan hid bilan ifor taratib turadi. Nozik didli mijozlar uchun nomerdagi ushbu xizmat ayni muddaodir.

Nyu-Yorkdagi "The Benjamin" mehmonxonasi o'z mijozlari uyqusini xuddi yosh bolaning uyqusini onasi qo'riqlatgandek qo'riqlashadi. Buning uchun mehmonxona ishchi xodimlari shtatida maxsus "uyqu konserji" bor. Tunda u qalin to'shalgan gilam ustidan koridorda yurib, shovqinning har qanday manbasidan yo'qotadi.

Braziliyaning "Hilton Sao Paulo Morumbi" mehmonxonasining appartement nomeridagi balkonda o'lchami 10x10 bo'lgan katta basseyin mavjud. Nomerda joylashgan mijoz bemalol yolg'iz o'zi basseynga cho'milib, shaharni yuqori qavatdan tomosha qilishi mumkin.

Boston "Nine Zero" oteli o'z hayvonlarini yaxshi ko'ruvchilar uchun shinam nomerlarni taklif etadi. Ushbu nomerlarda nafaqat mijoz uchun qulayliklar, balki uning jonivori uchun massaj, sayr, alohida krovat, alohida vanna va hatto alohida idish tovoqlar kabi qulayliklar yaratilgan.

Xyustondagi “Houstonian Hotel” mehmonxonasida fitnessni xush ko‘ruvchi mijozlar uchun nomerda toqqa chiqish moslamasi va shu kabi jismoniy zo‘riqish moslamalari o‘rnatilgan bo‘lib, o‘z tanalarini chiniqtirmoqchi bo‘lgan mijozlar uchun ayni muddao bo‘ladi.

Vashingtondagi “Fitzpatrick Hotel” oteli farzandlari bilan joylashadigan mijozlar uchun maxsus appartement nomerlarni taklif etadi. Bu nomer nafaqat kattalar uchun mebellar, balki qo‘g‘irchoqlar uchun qulay bo‘ladigan miniatyur predmetlar bilan jihozlangan. O‘yinchoq krovat, stolchalar, shkafchalar hatto mitti oyoq kiyimchalar. Bunday e‘tibor har bir bolaga quvonch baxsh etadi.

Rossiyaning “Polyani” mehmonxonasida mijozlarni qulay uxlashlari uchun yostiqlarning assortimentini taklif etishadi: parli, junli, shoyidan, paxtadan, yumshoq, o‘rtacha, qattiq yostiqlar, xullas 8 xil. Nomerdagi bunday xizmat har qanday injiq mijozni ko‘nglini topishga yordam beradi.

Bolgariyadagi “Marina Royal Palace” mehmonxonasida maxsus lyuks nomerlarni jihozlashda zamonaviy texnologiyalarning eng so‘ngisidan foydalanishgan. Bunday nomerda joylashgan mijoz to o‘zi kirgunicha o‘z mobil telefoni orqali nomerning haroratini belgilashi mumkin. Nomer chiroqlari qarsak bilan yoqiladi va past balandligi ham qarsak bilan nazorat qilinadi.

“Sharqoniy Samarqand” mehmonxonasi shahrimizdagi zamonaviy mehmonxonalardan biri hisoblanadi. Eng asosiysi u markazda va qulay joylashgan. Mehmonxona rahbariyati yuqorida sanab o‘tgan xorijiy mehmonxonalar tajribasidan o‘rgangan holda tashkil etsalar, ishonchimiz komilki aynan shu xizmatlarga qiziqib ham mehmonxona mijozlari soni ko‘payishi mumkin.

Xulosa

Ishni shakllantirishda kuzatuv tadqiqotlari, to'plangan internet ma'lumotlarining tahlili natijalari bo'yicha quyidagi xulosalar ishlab chiqildi:

- Mehmonxonaga muayyan kategoriya berishdan avval, quyidagi mezonlar hisobga olinadi:

- Mehmonxona joylashgan hudud va binosiga qo'yilgan talablar;
- Suv va elektr ta'minoti;
- Isitish tizimi;
- Havfsizlik masalalari;
- Texnik jihozlanish;
- nomerlar va ularning jihozlanishi;
- Santexnika uskunalari;
- Mehmonxonadagi yordamchi xonalar;
- Mehmonxona va uning jihozlanishi;
- Xizmat ko'rsatuvchi xodimlar va xizmat toifasi.

- Administrator nafaqat mehmonni ro'yhatdan o'tkazish hujjatlari, balki ichki foydalanish hujjatlarini ham yuritadi. Ichki foydalanish hujjatlari ish jarayonini rejalashtirish, samarali amalga oshirish va hisobotlar tuzishga yordam beradi.

- Tozalash ishlarini bajarishda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar mehmonxona inshootlarini sanitariya talablariga mos ravishda tozalashlari shart.

- Birinchi darajali mehmonxonalar nomerda xizmat ko'rsatuvchi «Room service» xizmatiga ega bo'lishi kerak. Agar ushbu xizmat to'g'ri tashkil etilsa, mehmonxona daromadining 15% ni tashkil etishi mumkin.

- Mamlakatimizda xususan Samarqand shahrida mehmonxona sohasida kuchli raqobat mavjud. Har bir mehmonxona ushbu raqobat kurashida g'olib bo'lishi uchun doimo o'z faoliyati, xizmatlari assortimentini takomillashtirib

borishi, mijozlarning shiddat bilan o‘zgarayotgan ehtiyoj va qiziqishlarini o‘rganib tahlil qilishi va operativ tarzda “javob qaytarishi” zarur.

Tavsiyalar

Bitiruv malakaviy ishining natijalari va xulosalaridan quyidagi tavsiyalar ishlab chiqildi:

- Mehmonxonalarning nomer fondida xizmatlarni tashkil etishda har bir mijozga individual yondashish;
- Nomer fondida tashkil etilgan xizmatlar bu shaxsan shu mijozga bo‘lgan e’tibor ekanligini unutmaslik;
- Nomer fondida tozalash ishlarini amalga oshiruvchi xona bekalari mas’uliyatini oshirish va ularning doimiy malaka oshirishini ta’minlash;
- Turizm va mehmonxona yo‘nalishi bo‘yicha ta’lim olayotgan talabalar orasida “mehmonxonadagi eng g‘aroyib nomer” yoki “eng g‘aroyib mehmonxona xizmati” tanlovini o‘tkazish va yaxshi g‘oyalarni rag‘batlantirish.

ADABIYOTLAR RO‘YXATI:

1. O‘zbekiston Respublikasining “Turizm to‘g‘risida”gi Qonuni. – T.: 1999.
2. Karimov I.A. “2014 yil yuqori o‘shish sur‘atlari bilan rivojlanish, barcha mavjud imkoniyatlarni safarbar etish, o‘zini oqlagan islohotlar strategiyasini izchil davom ettirish yili bo‘ladi”// Xalq so‘zi. 2014.
3. Amriddinova R.S. Mehmonxona servis xizmati. Ma‘ruzalar kursi. – Samarqand.: SamISI, 2008.
4. Kotler F. Marketing, Gostepriimstvo, Turizm: Uchebnik dlya vuzov. - M.: YUNITI, 1998.
5. Tuxliyev I.S., Hayitboyev R., Ibadullayev N.Ye, Amriddinova R.S. Turizm asoslari: O‘quv qo‘llanma – Samarqand.: SamISI, 2010.
6. Tuxliyev I.S., Qudratov G‘.X., Pardayev M.Q. Turizmni rejalashtirish. Darslik. – T.: Iqtisod-moliya. 2010.
7. Tuxliyev I.S., Bektemirov A.B., Usmanova Z.I.. Turizmda strategik marketing. O‘quv qo‘llanma. - Samarqand.: SamISI, 2010.
8. «Turizm infratuzilmasini rivojlantirishning metodologik, uslubiy asoslarini takomillashtirish». Xalqaro ilmiy-amaliy anjuman materiallari. SamISI, 2014.
9. «Turizm xizmatlar bozorini rivojlantirish istiqbollari». Respublika ilmiy-amaliy anjuman materiallari. SamISI, 2014.
10. Internet saytlari:
<http://www.tourism.uz/>
<http://www.tour.uz/>
<http://orexCA.com>.

