

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«Сервис ва туризм» факультети

«Халқаро туризм ва туризм сервиси» кафедраси

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

Баённома № 10 2014 й. 26 май

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

**ТМС-310 гуруҳ талабаси Тугалов Зоҳиржон
Умарқуловичнинг Самарқанд шаҳар туризмини
ривожлантиришда меҳмонхоналарнинг тутган
ўрни ва роли («Шердор» меҳмонхонаси мисолида)
мавзусида**

**БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ
ИШИ**

Илмий раҳбар доцент Х.М.Маматқулов

САМАРҚАНД – 2014

МУНДАРИЖА:

Кириш	3
I боб. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматларнинг мазмун-моҳияти ва тушунчалари	
1.1. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар тўғрисида тушунчалар	5
1.2. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматларнинг турлари	9
1.3. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган комплекс (мажмуавий) хизматлар ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари	24
II-боб. Мамлакатимиз туризмини ривожлантиришда меҳмондўстлик индустрияси – асосий омилдир	
2.1. Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасининг ривожланиш йўллари	31
2.2. Республика туризмида меҳмондўстлик индустрияси хизматларининг тутган ўрни ва роли.....	38
2.3. Меҳмондўстлик индустрияси хизматларининг турлари ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари.....	43
III-боб. Самарқанд шаҳар туризмини ривожлантиришда меҳмондўстлик индустриясининг имкониятлари ва йўналишлари	
3.1. Туристик фаолиятни таъминлашда транспорт, алоқа ва ахборот воситаларини ташкил этиш.....	52
3.2. Туристик фаолиятни таъминлашда меҳмонхона хўжалиги билан боғлиқ бўлган хизматларни ташкил этиш йўллари	61
3.3. Туристик фаолиятни таъминлашда сайр-томошалар, саёҳат ва экскурсиялар хизматларини ташкил этиш йўллари	68
3.4. Туристик хизматларни ташкил этишда сайёҳлар хавфсизлигини таъминлаш йўллари	71
Хулоса ва	75
Тавсиялар	76
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати	77

КИРИШ

Мавзунинг долзарблиги. Ҳозирги даврда хизмат кўрсатиш соҳаси дунё мамлакатлари иқтисодиётида энг устувор ва тезкорлик билан ривожланиб бораётган тармоқлардан бири бўлиб ҳисобланади. Бир қатор саноати ривожланган мамлакатлар ялпи ички маҳсулотлари таркибида хизмат кўрсатиш соҳасининг улуши эса 70-75 % ни ташкил этади. Бугунги кунда Ўзбекистон республикаси иқтисодиётида эса ушбу кўрсаткич 48-49 % ни ташкил этмоқда. Ушбу масалада Президент И.А.Каримов 2012 йил якунлари ва 2013 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузасида «Хизматлар соҳасининг ривожланиши, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми ва сифати бўйича биз иқтисодий жиҳатдан тараққий этган мамлакатлардан ҳамон жиддий ҳолатда орқада қолмоқдамиз» деб таъкидлаган эди. Демак, шундан келиб чиқадики, бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ажралмас қисми бўлган туризмда хизматларни ривожлантириш ва ташкил этиш ҳозирги куннинг долзарб муаммолари бўлиб қолмоқда.

Кейинги пайтларда мамлакатимизда туризм соҳасини ривожлантириш масалаларига ҳукуматимиз катта эътибор бериб келмоқда. Республикаимизнинг шаҳарларида, вилоятларида янги меҳмонхоналар, туристик фирмаларни ташкил этиш, уларда кўрсатиладиган хизматлар сонини кўпайтириш ва кўрсатиладиган, яъни таклиф этиладиган хизматларнинг сифат даражасини халқаро стандартларга мослаштириш, минтақаларда туризмни ривожлантириш бўйича аниқ режа ва дастурларни ишлаб чиқишни кўзда тутди.

Тадқиқотнинг мақсади. Мамлакатни модернизациялаш шароитида Самарқанд шаҳар туризмини ривожлантиришда меҳмондўстлик индустриясининг ривожланиш йўналишларини, йўл-йўруқларини ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари. Битирув малакавий ишида олиб борилган тадқиқот вазифаларига келсак, унда қуйидаги ишларни бажариш кўзда тутилган:

- меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар тўғрисида тушунчалар, уларнинг турлари, кўрсатиладиган комплекс (мажмуавий) хизматлар ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари;
- Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасининг ривожланиш йўллари, республика туризмида меҳмондўстлик индустрияси хизматларининг тутган ўрни ва роли, меҳмондўстлик индустрияси хизматларининг турлари ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари;
- туристик фаолиятни таъминлашда транспорт, алоқа ва ахборот воситаларини ташкил этиш, сайр-томошалар, саёҳат ва экскурсиялар хизматларини ташкил этиш йўллари ишлаб чиқариш корхоналари тизими ривожлантириш имкониятларини аниқлаш ва ўрганишдан иборат.

Битирув малакавий ишининг амалий аҳамияти. Иш ўқув жараёнида услубий қўлланма сифатида қўлланилиши мумкин.

Тадқиқот объекти ва предмети. Битирув малакавий ишининг объекти бўлиб, Самарқанд шаҳрида туристик хизматларни ташкил этишда иштирок этувчи меҳмонхона корхоналари ҳисобланади. Битирув малакавий ишининг предмети бўлиб эса туристик хизматларни ташкил этишда иштирок этувчи инфратузилма тармоқлари билан боғлиқ бўлган ижтимоий-иқтисодий муносабатлар мажмуаси ҳисобланади.

Тадқиқот методлари. Битирув малакавий ишини ёзишда статистик, анализ (таҳлил) ва синтез, гуруҳлаш, танлаб кузатиш, қиёслаш, тизимли ёндашув каби усуллардан фойдаланилди.

Битирув малакавий ишининг тузилиши ва ҳажми. У кириш қисми, 3 та боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат бўлиб, унинг умумий ҳажми 79 бетни ўз ичига олади.

I бoб. МЕҲМОНХОНАЛАРДА КЎРСАТИЛАДИГАН ХИЗМАТЛАРНИНГ МАЗМУН-МОҲИЯТИ ВА ТУШУНЧАЛАРИ

1.1. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар тўғрисида тушунчалар

Меҳмон – 1) киши, бирор-бир кишини йўқлаб шахс, маълум тадбирда иштирок этишга таклиф қилинган, бирон-бир хонодонга меҳмонга чақирилган киши; 2) бошқа давлат фуқороси, мазкур мамлакатга туристик мақсадда ва туристик хизматларни истеъмол қилиш учун келган шахс; 3) (Қадимда) «Келгинди савдогар» (X-XIаср). Кейинчалик ташқи савдо имтиёзлари учун подшо ёрлиғини олган бадавлат савдогарлар меҳмон деб атала бошлаган.

Меҳмоннавозлик (фр. hospice- ғалаба қабул қилувчи уй) - 1) саёҳатда, ўз уйидан олисда дам олишда одамларга хизмат кўрсатиш тизимининг умумлашган номи. Меҳмонновозлик меҳмонларни жойлаштириш ва овқатлантириш, экскурсия, конференциялар ўтказиш, турли ижтимоий-маданий хизматлар кўрсатиш, жумладан, кўнгил ёзиш каби муҳим фаолият йўналишларини ўз ичига олади; 2) туристик маҳсулотлар ва туристик хизматлар муҳим истеъмолчилик сифати, мижозни ҳурмат қилинаётгани, унинг ташрифидан хурсандликка ишонтириш имконини беради; 3) меҳмонларни нон-туз билан самимий кутиб олиб иззат-икром кўрсатиш, мезбоннинг ҳулқ-атвори, характери, одамгарчилик сифати.

Меҳмонхона – 1) мулкый комплекс (бино, бино қисми, ускуна-жиҳозлар, бошқа мулклар), хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган. Меҳмон қабул қилинадиган кўналға; 2) вақтинча яшаш учун мўлжалланган корхона. Энг кам йўл қўйилган номерлар сони 10 та; 3) БТТ (ВТО) белгилашига кўра, Меҳмонхона жамоавий жойлаштириш воситаси деб аталади, маълум сонда номерлардан иборат, ягона раҳбарликка ва маълум хизмат кўрсатишга эга, мавжуд ускуналари, кўрсатадиган тегишли хизмат турлари билан класс ва

категорияларга гуруҳланади; 4) меҳмоннавозлик индустриясининг асосий корхонаси, фаолият мақсади – ташриф буюрувчиларни қабул қилиш, хизмат кўрсатиш. Дам олишини таъминлаш ҳисобланади. Кўрсатилган хизматлар, ускуна ва мамлакат стандартларига эгаллиги ва бошқа мезонларига қараб тегишли равишда категория ва классларга гуруҳланади.

Меҳмонхона бизнеси - тадбиркорлик фаолияти тури, меҳмондорчилик индустрияси ривожланаётган соҳа туристлар ва саёҳатчиларни турар жой, овқатлантириш, шунингдек маиший хизмат кўрсатиш масалалари ва уларнинг бўш вақтини ўтказишни ташкил этишга қаратилган.

Меҳмондўстлик индустрияси – ҳозирги замон ишлаб чиқариш, корхона, сервис муассасаси ва ташкилоти. Ушбу жойга қисқа муддатли дам олиш, ишбилармонлик учрашувлари ёки шахсий мақсадда ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатишга ихтисослашган.

Меҳмондўстлик индустрияси сервис фаолияти, меҳмонларни жойлаштириш, умумий овқатланиш, ташиш, дам олиш (рекреация) ва кўнгиш очиш каби хизматлар ва бўғинларни ўз ичига олади. Меҳмондўстлик индустрияси ўзининг мақсадли мўлжалига кўра дам олиш индустрияси ва туризм индустрияси инфратузилмалари таркибига кирази ва уларнинг отеллари, овқатланиш марказлари ва инфраструктуралари билан ҳамкорликда келувчиларга хизмат кўрсатиш сегменти ҳисобланади.

Меҳмонхона корхонаси – мустақил хўжалик юритувчи объект, туристлар ва саёҳатчиларга жойлаштириш ва овқатлантириш хизмати кўрсатиш учун барпо этилган. Меҳмонхона корхонаси мамлакат қонунчилигида белгиланган тартибда барпо этилади ва ишлайди. Меҳмонхона корхонасининг бир неча тури мавжуд.

Меҳмонхона мижози – яққа ва ҳуқуқий шахс, меҳмонхонада жойлаштириш учун шартнома тузган ва ушбу жойлаштириш учун тўловга маъсул шахс.

Меҳмонхоналар комплекси – бир неча меҳмонхоналар бинолари, бир эгага тегишли бир жойда битта ягона режа асосида қурилган.

Меҳмонхоналар комплекси машҳур туристик марказларда кўпроқ туристлар гуруҳларини қабул қилиш мақсадида барпо этилади.

Меҳмонхоналар сиғими – меҳмонхонадаги доимий ўринлар сони, ташиф буюричилар учун мўлжалланган.

Меҳмонхона фаолияти – ҳуқуқий шахс ва яққа тадбиркорлик фаолияти, мулкӣ ҳуқуқ тартибида белгиланган бирор-бир жамоавий жойлаштириш воситасига эгаллик қилувчи ёки фойдаланувчи, уларга бевосита бошқарувчилик ёки фарманбардорлик қилади. Фуқароларга жойлаштириш ва хизматлар тақдим этади. Шунингдек бошқа меҳмонхона хизматлари ташкил этиш ва уларни амалга амалга ошириш фаолияти билан шуғулланади.

Меҳмонхона хизматлари - хизматлар комплекси, меҳмондорчилик муассасалари томонидан мижозга тақдим этилади. Уларга шунингдек, пуллик ва бепул бўлиши мумкин. Мажбурий меҳмонхона хизматларига яшаш ва овқатланиш хизматлари киради. Меҳмонларга қўшимча тўловсиз тез ёрдам чақириш, медаптекадан фойдаланиш, корреспонденцияларни хонага олиб бориш, маълум вақтда уйғотиш, ип-игна, қайноқ сув, бир комплект идиш-товоқ ва ошхона жиҳозлари тақдим этиш хизматлари ҳам кўрсатилиши мумкин.

Шунингдек, қўшимча хизматлар меҳмонхона хизматлари комплекси ҳам мавжуд. Уларнинг рўйхати отел ҳажмига қараб кўриниш, ўзгариш, шинамлик даражаси, жойлашган жойи, мўлжалланган мақсадга қараб тўлдирилиши, турлари ўзгартирилиши мумкин.

Кўпинча ҳамма отеллар ўз меҳмонларига овқатланиш корхоналари хизматларидан фойдаланишни тақлиф қиладилар (барлар, ресторанлар, қаҳвахоналар, буфетлар, коктейль – барлар, фитобарлар). шунингдек, озиқ-овқат ва сувенир дўконлар. Савдо автоматлари хизмати тақлиф қилинади. Бўш вақтни дискотейка, казино, тунги клуб, ўйин автоматлари сони, видео ўйинлар зали, бильярдхона ва кегельбанида ўтказиш ва дам олиш мумкин. Фаол дам олиш ишқибозларига сауна, ҳаммом, массаж, бассейн (очиқ, ёпиқ,

болаларники) дан фойдаланиш мумкин. Хизматларга шунингдек, спортзаллари, болалар майдончалари, минигольф, тренажер зал, голья учун майдон, баскетбол, волейбол, стол тенниси, теннис, отхона, денгиз пляжи, кўл ва дарё бўйлари пляжлари ҳам киради. Сув ва сув ости спорти турлари хизмати мавжуд. Шунингдек сартарошхона, гўзаллик салони, медпункт, сақлаш камераси, сейф ва хонада сейфдан фойдаланиш, валюта алмаштириш пункти, билет буюриш(самолёт, поезд, автобус, такси ва х.к) саёхат ва экскурсия бюроси, автомобиль прокати, автотўхташ жойи, гараж, пойабзални тозалаш хизматларидан фойдаланиш мумкин.

Ишбилармон кишиларга мажлис зали, концерт зали, бизнес-марказ, нусха кўчириш аппарати, факс, маҳаллий ва халқаро телефон хизматлари тақдим этилади. Хоналарда меҳмонларга қўшимча идишлар, телевизор, дазмол, совутгич ва х.к. таклиф қилинади. Меҳмонхона хизматлари хусусиятлари шундаки, уларни фақат тақдим этилгандан кейин баҳолаш мумкин. Уларни сақлаш ёки консервация қилиш мумкин эмас. Меҳмонхона хизматларига талаб доимий эмас, бир қанча омилларга, жумладан, мавсумга, туристлар эҳтиёжига боғлиқ.

Меҳмонхона хизмати технологияси – мижозларга хизмат кўсатишда ҳаракатлар ва турли жараёнлар жамланмаси, шунингдек меҳмона хизматлари ва бинолари, номер фонди тегишли ҳолати ва эксплуатация, фойдаланиш технологик юмушлари, қабул қилиш (бассейнлар, спорт заллари ва х.к.).

Меҳмонхона хўжалиги – меҳмонхона моддий-техник базаси, меҳмонлар ва туристларни тўлақонли сервис хизматини олишларини таъминлайди. Меҳмона хўжалиги маъмурий бино, номер фонди деб аталадиган ухлаш корпуси, овқатланиш корхонаси биноси: ресторанлар, кафе, буфетлар, дам олиш маркази ва маданий хизмат кўрсатиш спорт соғломлаштириш иншоотлари - бассейнлар, теннис кортларини ўз ичига олади. Шунингдек , хўжалик, муҳандислик қурилиш ва иншоотлари, тиббий ва маиший хизмат пунктлари ҳам унга киради. Отел моддий –техник базаси

тўлиқ рўйхати ва қисқача характеристикалари уни паспортида акс эттирилган.

Меҳмонхонада яшаш жойи (хоналар)- келувчиларнинг тунаш ўрнини ва бинони ўз ичига олади, ҳамда кўнгилдагидек яшаш учун озодалик зарур даражада бўлиши кўзда тутилади.

1.2. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматларнинг турлари

Меҳмонхона хизматларини кўриб чиқишдан олдин «хизматлар» нималигини ёдга олиш зарур бўлади ва барча хизматларга эга бўлган таърифларни ажратишни талаб этади.

Хизматлар тушунчаси собиқ Иттифоқ даврида нашр этилган Катта Совет Энциклопедиясида қўйидагича таърифланади. Хизматлар бу бевосита маълум шахсларнинг эҳтиёжини қондиришга йўналтирилган меҳнати сифатида намоён бўлади. Яъни ушбу хизматлар индивидуал буюртмачи ёки миждоз каби истеъмолчиларни назарда тутлади.

Таниқли америкалик маркетинг бўйича мутахассис олим Ф.Котлернинг фикрича, **хизмат** - ҳар қандай тадбир ёки қулайлик бўлиб, қайсики бир томон уни бошқа сезилмас томонга таклиф этади. Хизматлар ишлаб чиқариш унинг моддий кўринишидаги товар билан боғлиқ бўлиши ёки боғлиқ бўлмаслиги ҳам мумкин.

Россия Федерациясида 1994 йилда нашр этилган «Аҳолига хизмат кўрсатиш. Атамалар ва белгилар» давлат стандартида кўрсатилишича, хизмат дейилганда ижрочи ва истеъмолчининг бевосита ўзаро ҳамкорлиги натижаси, шунингдек ижрочининг истеъмолчи эҳтиёжининг қондирилиши бўйича хусусий фаолияти тушунилади.

Хизматлар — бу мақсадга мувофиқ меҳнат фаолияти ва унинг натижаси бўлиб, кишининг бирор-бир эҳтиёжини қондиришда акс этади. Хизмат тушунчаси универсал ҳолда, яъни ҳар томонлама ёки ҳарёқлама аҳамиятга эга бўлиб, у нарса шаклида номоддий ва сақланмайдиган, уни

ўлчаб бўлмайдиган, жонли меҳнат жараёнида тақдим этилиши ва фақат баҳолаш мумкин бўлади холос.

Хизматлар ишларидан бири ҳаракат сифатида белгиланади. Бирор – бир ҳуқуқий ёки жисмоний шахс бошқа субъектга уни ўз муносабатида амалга оширади ва моддий ёки номоддий мақсадни кўзлаб бевосита ёки билвосита қўлайликни яратади.

Хизматлар функционал мўлжаллангани бўйича моддий ва ижтимоий-маданийга бўлинади. **Моддий хизматлар** – бу истеъмолчининг моддий-маиший эҳтиёжларини қондириш бўйича хизматлардир. Моддий хизматлар буюмларни истеъмолчилик хусусиятларини тиклаш (саклаш, ўзгартириш), ёки фуқаролар буюртмасига кўра янгиларини тайёрлаш, шунингдек юкларни ва одамларни ташиш; истеъмол учун шароит яратишни таъминлайди. Хусусан, моддий хизматларга маиший хизматлар, буюмларни тайёрлаш ва созлаш (ремонт қилиш), уй-жой коммунал хизматлари, умумий овқатланиш хизматлари, транспорт хизматлари ва бошқаларни киритиш мумкин.

Ижтимоий-маданий хизматлар – бу истеъмолчининг одатдаги (нормал) ҳаёт фаолиятини таъминлаш ва маънавий, интеллектуал эҳтиёжини қондириш бўйича хизматлардир. Ижтимоий-маданий хизматлар шахснинг соғлигини тиклаш, маънавий ва жисмоний ривожланиши, профессионал маҳоратини оширишни таъминлайди. Ижтимоий-маданий хизматларга тиббий хизматлар, маданий хизматлар, туристик хизматлар, таълим хизматлари ва бошқаларни ҳам киритиш мумкин. Шундай қилиб, стандарт аҳолига кўрсатиладиган хилма-хил хизматлар орасида туристик хизматлар ўрнини ва ижтимоий-маданий хизматларга уларни киритишни белгилаш имконини беради.

Барча хизматлар, ҳам моддий, ҳам ижтимоий-маданий хизматлар сифатида бешта асосий таърифга эга:

1. Сезилмаслик:

- Товарларнинг йўқлиги;
- хизматлар ҳаракат ёки тажриба ҳисобланади;

- стандарт намуналари тақдим этиш қийинчилиги;
- хизматлар сотиб олиш мижоз учун таваккалчилик билан боғлиқ, чунки хизматни намойиш қилиш мумкин эмас;
- патент тизимининг йўқлиги;
- рақобат бозорига эркин кириш.

2. Хизматлар тақдим этишнинг истеъмолчидан ажралмаслиги:

- истеъмолчилар хизмат кўрсатилиши жараёнларида иштирок этади
- хизматлар кўрсатилиши жараёнига истеъмолчилар гуруҳини жалб этиш;
- фирмалар қабул қилиши унинг ходимларининг мижозига бўлган муносабатига боғлиқ;
- фирма, кўрсатадиган хизматни унинг ходими тақдим этади;
- хизматлар сифатини назорат қилиш муаммоси;
- фирмани кенгайтириш қийинчилиги корхона тармоқларини ташкил қилиш зарурати билан боғлиқ;
- хизмат кўрсатишнинг шарт-шароити – фирманинг асосий хусусиятидир.

3. Гетерогенлик.

- хизматларни стандартлаш қийин, чунки уларнинг характери кўп жиҳатдан истеъмолчилар томонидан белгиланади;
- хизмат кўрсатиш сифатини назорат қилиш муаммоси; хизмат кўрсатиш шароитининг хилма-хиллиги.

4. Сақланмаслик

- Хизматларни сақлаш мумкин эмас;
- товар захиралари йўқ;
- муаммолар юкланиш чўққиси билан боғлиқ;
- меҳнат самарадорлиги паст;
- хизматларга нарх белгилашнинг қийинчилиги;
- нарх ҳосил қилиш муаммолари мавжудлиги.

5. Хизматларга мулкый ҳуқуқнинг йўқлиги:

- Мижозлар хизматларни эгаллай олмайдилар – хизмат кўрсатишлар ижарага ўхшаш кабидир.

Сервис соҳаси фаолиятини ташкил қилиш хусусиятлари хизмат кўрсатиш хусусиятлари билан белгиланади, жумладан:

- индивидуал буюртмачи мавжудлиги;
- хизматлар ишлаб чиқаришнинг локал (маҳаллийлаштириш) характери;
- технологик жараёнларнинг хилма-хиллиги;
- хизматларнинг мавсумий характери;
- хизматларни ишлаб чиқариш ва сотишни бирга олиб бориш;
- хизмат кўрсатиш сифати;
- хизматлар тезлиги ва уларни алмаштириб бўлмаслик.

Қабул қилинган классификациясига мувофиқ хизматлар функционал мўлжаллангани бўйича тўрт гуруҳга бўлинади:

- истеъмолчилик қийматини тиклаш ва таъмирлаш (товар ва хизматлар);
- буюртмага кўра янги истеъмолчилик қийматини тайёрлаш;
- ишда, турмуш ва одамлар маиший ҳаётида қулайлик яратиш бўйича хизматлар;
- ахборот хизмати.

Шунингдек хизматларнинг қуйидаги гуруҳи ажратилади:

- уй-жой ва коммунал хизмат кўрсатиш;
- чакана савдо;
- умумий овқатланиш;
- маиший хизмат;
- умумий таълим ва тарбия;
- тиббий хизмат;
- ижтимоий таъминот ва хизматлар кўрсатиш;
- маданий эҳтиёжларга хизмат кўрсатиш;
- рекреацион хизмат кўрсатиш (туризм ва дам олиш хизматлари);
- кредит-суғурта хизматлари;

- мулк ва фукаролар ҳуқуқларини муҳофаза қилиш;
- йўловчи транспорти ва алоқа хизмати кабилар.

Ушбу хизматлар гуруҳлари тўрт катта соҳани ҳосил қилади:

1. Коммунал маиший хизмат кўрсатиш соҳаси;
2. Соғлиқни сақлаш ва тиклаш хизмати соҳаси;
3. Бошқарув, тартибга солиш ва алмашлаш соҳаси;
4. Маданий оқартув хизматлари соҳаси.

Н.Б.Шеникова фикрича, сервис индустриясини ишлаб чиқаришнинг беш кўриниши сифатида кўрсатиш мумкин:

- техник сервис;
- технологик сервис;
- ахборот сервиси;
- транспорт-коммуникация сервиси;
- ижтимоий-маданий ёки гуманитар сервис.

Техник сервис турли техника турлари билан кишиларнинг эҳтиёжини қондириш, турмуш сифати даражаси ҳозирги замон стандартлари билан мос келиши таъминланиши зарур. Ушбу сервис типи шундай техник воситалар билан таъминланадики, овқат тайёрлаш, ички кийимларни ишлаш агрегатлари, ҳаво ва ҳаво тозалагичлар, овқат сақлаш учун воситалар, телерадио ва видеотехникалар, компьютер қурилмалари, ускуналари шулар жумласидандир.

Технологик сервис – инсоннинг турли эҳтиёжлари (кийим-кечак, турар-жой, овқатланиш, соғлиқни тиклаш) маиший ва майда ишлаб чиқариш шароитида замонавий технологиялар ёрдамида қондирилади. Бу газмол, тери, ёғоч, металл ва бошқа материаллардан замонавий технологияларни қўллаб ишлаб чиқариш, шунингдек химия, биология ва ҳ.к. ютуқларидан фойдаланиб махсус технологияларни жорий этишдир.

Ахборот сервиси. Жаҳон тенденцияси жамиятнинг барча соҳаларида ахборот роли ошаётганини кўрсатмоқда. Турли типдаги ахборот тизими,

йиғиш методи, умумлаштириш, ахборотни таҳлил этиш, алоҳида одамлар, одамлар гуруҳи, бутун жамиятда фойдаланиш кенг қўлам касб этмоқда.

Транспорт-коммуникация сервиси. Коммуникация эҳтиёжи ахборот эҳтиёжидан фарқли равишда нафақат олинишда, балки ахборот алмашининг мақсадга қаратилгани билан характерланади. Кўпинча диалог характерида ёки ҳар икки томоннинг улар учун қулай бўлган ҳар қандай вақтда хоҳиши бўйича мулоқоти кўринишида бўлади.

Мулоқот техник воситаси бўлиб электрон алоқа, почта алоқаси, транспорт хизмат қилади.

Ижтимоий-маданий (гуманитар) сервис. Аҳолининг бўш вақтини ўтказишни ташкил этиш соҳасида хизматлар кенг доирасида намоён бўлади: кўнгил очиш, туризм, меҳмонхона ва ресторан хизматлари, театр, музей, тематик парк, кинотеатр. Булар билан бир вақтда сервис фаолиятининг уйда таълим, маданий хордиқ, маросим, ижтимоий-ҳуқуқий, оқартув, ижтимоий-тиббий, санатория-даволаш каби турлари ривожлана бошлайди.

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият тури сифатида меҳмонхона хизмати ва меҳмонхоналар, кемпинглар, мотеллар, талабалар ва ўқувчилар ётоқхоналари, ўткинчилар учун уйларда ва ҳ.к. мукофот эвазига қисқа муддатли яшаш учун тақдим этишни ташкил қилишни ўз ичига олади. Ушбу фаолиятга ресторанлар хизматлари ҳам қиради. Меҳмонхона хизматларига барча асосий таърифлар амал қилади, қайсиқим маълум даражада уларни туристик хизматлар ва умуман хизматлар билан ошно қилади. Бироқ улар ҳам ўзига хос хусусиятига эга. Меҳмонхона хизматларининг муҳим специфик қирралари Т.И.Черняева ва М.С.Отнюковалар томонидан белгилаб берилган.

Ишлаб чиқариш ва истеъмолнинг бир вақтда эмаслик жараёнлари. Меҳмонхона мажмуаларида кўрсатиладиган хизматларга нисбатан хизматлар таърифи учун бундай умумийлик тўлиқ даражада амал қилмайди, яъни бир вақтдагилик, ишлаб чиқариш ва истеъмол жараёнларини ажралмас характердалиги унга мойиллик қилади. Мисол учун, номерни

йиғиштириш ва сотишга тайёрлаш, сотиш моменти билан жой ва вақт бўйича мос келмайди.

Сақлашнинг чекланган имкониятлари. Меҳмонхона мажмуаси хизматлари кейинчалик яна сотиш учун сақланиши мумкин эмас. Агар жорий суткада меҳмонхона номери сотилмай қолган бўлса, ушбу суткада уни қўшимча сотишнинг имкони йўқ. Ушбу ҳолатда барча зарар ва бой берилган қулайлик ё отел эгаси зиммасига, ёки номерлар блокини бронлашган ва турли сабабларга кўра блокнинг бир қисмини ёки ҳаммасини кейинчалик рад қилган туроператор бўйнига тушади.

Меҳмонхона хизматларининг шошилинич хусусияти. Меҳмонхона корхоналарининг ўзига хослиги шундан иборатки, унда мижозларга хизмат кўрсатиш тезкорлик билан амалга оширилиши керак. Ушбу омил меҳмонхонани танлашда айниқса катта аҳамиятга бўлади. Бир қатор меҳмонхона хизматларини тақдим этиш ҳатто секундлар билан ўлчанади. Хусусан, Токио шаҳридаги меҳмонхоналар энг тез хизмат кўрсатишни таклиф қиладилар, қайсиким қабул чоғида меҳмонларга хизмат кўрсатиш учун зарур энг кўп вақт 45 секунд билан чегараланган. Бошқа кўпчилик меҳмонхоналарда шунга ўхшаш амалларни бажаришга 10-15 минут сарфланади. Россия меҳмонхоналарида эса шундай юмушларни бажариш учун 30-40 минут, ундан кўпроқ вақт сарфлашга тўғри келади.

Ишлаб чиқариш жараёнларида ходимнинг кенг кўламда иштироки. Меҳмонхона хизматларининг муҳим хусусияти одамларнинг ишлаб чиқариш жараёнида кенг кўламда иштирок этиши ҳисобланади. Инсон омили ва унинг сезиларли таъсири хизмат сифатининг ўзгарувчанлиги, ҳатто ўша битта корхона доирасида бетакрорлигига олиб келади. Шу муносабат билан хизмат кўрсатиш стандарт (нусха, наъмуна)лари ишлаб чиқилган ва такомиллаштирилимоқда. Бу мижозларга хизмат кўрсатиш тартибини бажариш учун комплекс мажбуриятлардир, қайсиким ишлаб чиқариладиган барча операциялар белгиланган сифат даражасини кафолатлашга қаратилган.

Стандарт мезонни белгилайди, унга кўра мижозларга хизмат кўрсатиш даражаси ва меҳмонхона корхонасининг ҳар қандай хизмат ходими фаолияти баҳоланади. Бундай мезонларга, масалан, қуйидагиларни киритиш мумкин: кўнғирокқа ахборот олингани ҳақида жавоб вақти ёки буронлаштириш вақти; жойлаштириш хизматида расмийлаштириш вақти; аниқ хизмат кўрсатишга сарфланган вақт; ташқи кўриниш ва унинг форма (шакли) мавжудлиги; хизмат кўрсатувчи ходимнинг чет тилини билиши.

Меҳмонхона хизматларига талабнинг мавсумий характери.

Меҳмонхона хизматлари бозори учун йилнинг вақтига қараб талабнинг ўзгариб туриши характерлидир. Чунки кўпчилик туристлар ёз ойларида дам олишадилар, шунингдек ҳафта кунларида – ишбилармон туристлар меҳмонхонада жойлашади, бу сезиларли даражада меҳмонхона юкланишига таъсир қилади.

Меҳмонхона хизматлари ва сафар мақсадининг ўзаро боғлиқлиги.

Одатда меҳмонларнинг маълум жойга ташриф буюриш қарори ушбу жойда аниқ меҳмонхона мавжудлиги омилига асосланмайди. Балки мутлоқ бошқа сабабларга кўра қабул қилинади: кўнгил очиш, дам олиш, спорт билан шуғулланиш, шифо ваннаси қабул қилиш имконияти кўзда тутилади. Таътил вақтида ўз сафарини режалаштирган киши, аввал, ташриф буюриладиган маълум жой-мамлакат, регион, шаҳарни танлайди. Шундан кейингина у маъқул келадиган меҳмонхона корхонаси ёки бошқа жойлаштириш воситасини танлашга киришади. Бироқ меҳмонхонага турист такрор ташриф буюраётган бўлса, жойлашиш масаласи олдиндан ҳал этиб қўйилиши мумкин.

Меҳмонхона хизматларининг ўзига хослиги, ташриф буюрган меҳмонларга хизмат кўрсатиш хусусиятлари ва технологиялари билан белгиланади. Меҳмонларга хизмат кўрсатиш технологик жараёнлари ўз ичига қуйидагиларни олади:

- меҳмонхонага киришда меҳмонларни кутиб олиш;

- регистрация (қайд қилиш), хужжатларни расмийлаштириш ва меҳмонларни жойлаштириш;
- меҳмонларга номерда хизмат кўрсатиш;
- меҳмонларнинг овқатланиши чоғида хизмат кўрсатиш;
- меҳмонларнинг маданий талабларини қондириш – яъни спорт, соғломлаштириш ва фитнес-хизмат талаблари;
- жўнаб кетишини расмийлаштириш, кузатиб қўйиш.

Шуни таъкидлаш жоизки, хизматлар тайёр, тугал шаклда бўлиши мумкин эмас. Улар ижрочи ва истеъмолчининг ўзаро қалин ҳамкорлигида хизмат кўрсатиш чоғида шаклланади. Меҳмонхона хизматларини ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиниши меҳмоннинг меҳмонхонага келган пайтидан жўнаб кетилганига қадар бир вақтнинг ўзида кечади. Бутун меҳмонхона цикли давомида меҳмон хизматларни меҳмонхона ходими фаолиятининг натижаси сифатида қабул қилади.

Меҳмонхона хизматлари битта жойда – хизмат кўрсатиш жойида ишлаб чиқилади ва истеъмол қилинади, истеъмолчининг ўзи эса тақсимлаш тизими қисмига айланади. Меҳмонлар хизмат кўрсатувчи ходимлар билан ресторанда, номер (хона)да, ошхонада рўбарў (дуч) келади. Демак, меҳмонхона корхонаси ходимларнинг миждозлар билан бўладиган алоқасини изчил йўлга қўйиши керак. Шу билан бирга меҳмонлар жамоат жойларида белгиланган хулқ-автор, одоб-ахлоқ нормаларига, яшашда тартиб-қоидаларига риоя этиши шарт.

Меҳмонхона хизматларининг муҳим хусусиятлари шундан иборатки, уларни жамғариш ва сақлаш имконияти йўқлиги ҳисобланади. Шунингдек номер фондига талабнома қабул қилишда ва одамларни жойлаштиришда унинг табиий сиғимидан ошиб кетмаслигига йўл қўйиш мумкин эмас. Ўша вақтда меҳмонхонада бўш қолган номер ва ўрин-жойларнинг йўқотилишига олиб келишини ҳам унутмаслик зарур. Шундай қилиб, меҳмонхона хизматлари – бу меҳмонлар ва меҳмонхона ходимларининг уюшган ҳолда ўзаро ҳамкорлиги бўлиб, бутун фаолият давомида меҳмонларга узлуксиз

таъсир этади. Бу маҳсулот фақат меҳмонлар бўлган вақт давомида амалга оширилади. Ушбу вақт давомида меҳмонлар ва меҳмонхона ўртасида доимий мулоқот боради, уни дастурлаш ёки аллақандай стандарт ёки хизмат кўрсатиш алгоритми яратиш имкони йўқ. Шу боис, меҳмонхона хизматлари ҳар бир конкрет ҳолатда индивидуал характер касб этади.

Меҳмонхона соҳасида кўрсатиладиган хизматларнинг турлари.

Меҳмонхона-тижорий корхона бўлиб у комплекс хизматларни ишлаб чиқарувчи, ўзи ишлаб чиқарган маҳсулотини яъни «товар» (жойлаштириш, овқатлантириш ва бошқа хизматлар)ини туризм бозорида сотишга таклиф қилувчи ҳисобланади.

Меҳмонхона хизматларини маҳсулот яъни товар сифатида кўриб чиқадиган бўлсак, унда хизмат кўрсатишнинг учта даражасини ажратишимиз мумкин:

- алоҳида хизматлар ва хизматлар гуруҳи;
- «меҳмонхона» маҳсулоти комплекс хизмат сифатида;
- «меҳмонхона» маҳсулоти қўшимча хизматларнинг комплекс хизматлари сифатида.

Меҳмонхона хизматларининг мазмун моҳияти қўйидагилардан иборат бўлади. Биринчидан, фойдаланишга махсус бино (меҳмонхона номери-хонаси) тақдим этилади; иккинчидан, бевосита меҳмонхона ходимлари бажарадиган хизматлар яъни меҳмонларни қабул қилиш ва уларни расмийлаштириш ишлари, меҳмонхона номерларини йиғиштириш ва ҳ.к. хизматларни тақдим қилишади.

Меҳмонхона номери (хонаси) – жойлаштириш хизматининг асосий элементи бўлиб ҳисобланади. У меҳмонларнинг яшаши, дам олиши, ухлаши, ишлаши учун мўлжалланган кўп функцияли бинодир. Меҳмонхона номерлари одатда меҳмонлар томонидан кечкурун ва тунги пайтда уларга ухлаш учун имконият яратади. Бошқа функциялар аҳамияти эса энг аввал меҳмонхонанинг мўлжалланган ва меҳмонлар эҳтиёжларига боғлиқ бўлади. Мисол учун, ишбилармонларга мўлжалланган меҳмонхонада меҳмонларнинг

ишлаш имкониятини таъминлаш каби функция жуда муҳим ҳисобланади. Яъни бу ерда меҳмон учун ёзув столи, телефон, факс, компьютер ва бошқаларнинг бўлиши зарур бўлади.

Меҳмонхоналарда тур хил категориядаги номерлар бўлиб, улар ўзининг майдони, мебелли, жиҳозлари, ёритилиши ва бошқа томонлари билан фарқ қилади. Бироқ категориясидан қатъий назар ҳар бир меҳмонхона ва номери қўйидаги мебеллар ва ускуна-жиҳозларга эга бўлиши шарт:

- кровать;
- бир ўринга мўлжалланган стул ёки кресло;
- бир кроват ҳисобига тумбочка ёки столга;
- кийим-кечаклар учун махсус шкаф;
- умумий ёриткич;
- чиқинди савати.

Ҳар бир номерда меҳмонхона ҳақидаги маълумот ва ёнғин рўй берганда эвакуация қилиш плани (схемаси) бўлиши зарур.

Меҳмонларга овқатланиш хизмати кўрсатиш қўйидаги жараёнлар комбинацияларидан иборат бўлади:

- ишлаб чиқариш (ошхонада таомлар тайёрлаш) бўлими;
- савдо-сотиқ (истеъмолга тайёр маҳсулотлар, алкоголь ва алкогольсиз ичимликларни сотиш) бўлими;
- сервис (ресторан, бар, кафе, меҳмонхона номерида меҳмонларга официант томонидан хизмат кўрсатиш) бўлими.

Меҳмонхоналардаги қўшимча ва бошқа хизматларга бассейн, спорт зал, конферен-зал музокаралар зали, автомобилни прокатга бериш, кийимларни кимёвий тозалаш корхонаси, сарторошхона хизматлари, массажхона ва бошқаларни таклиф этиш киради. Ҳозирги вақтда меҳмонхона корхоналарининг бозорий жалб қилишини шакллантиришда қўшимча хизматлар тобора кўпроқ аҳамият касб этаётир.

Жойлаштириш хизматлари асосий бўлиб қолар экан, турган гап меҳмонларнинг қўшимча хизматларга қизиқишини орттириши табиий

холдир. Меҳмонлар шу туфайли бошқа қатор меҳмонхоналардан ушбу меҳмонхонани танлайди.

Меҳмонхона хизматларининг ўзига хос хусусиятлари. Ишлаб чиқариш соҳаси истеъмолчининг ҳамда ижрочининг реал иштирок этишини талаб қилади. Яна бунинг устига ушбу хизматларнинг амалга оширилиши ижрочи территориясида рўй беради. Хизматларни ишлаб чиқарувчи киши (персонал) истеъмолчи билан бевосита муносабатда бўлади ва истеъмолчи унга хизматларнинг ажралмас қисми сифатида қарайди. Меҳмонхоналарнинг сифати кўп жиҳатдан ходимлар феъл-атвориға қараб баҳоланади.

Англомаслик. Меҳмонхона маҳсулотлари (бошқа ҳар қандай хизматлар каби) англомайди. Хизматлар номоддий бўлиб, уларни хизмат истеъмол қилинмагунча баҳолаб бўлмайди. Улар кўрсатиш ва истеъмол қилиш жараёнидагина мавжуд бўлади. Хизматларни истеъмолдан олдин кўриб бўлмайди. У қандайдир ваъда бўлиб туради, бу уни кўрсатилишга юқори ишончни кўзда тутди.

Бунинг устига меҳмонхона маҳсулотларини омборға тахлаб қўйишнинг имконияти йўқ. Меҳмонхона маҳсулотлари реал эҳтиёжни қондиришға мўлжалланган бўлиб, ушбу лаҳзада у дарҳол талабға эға. Агар хизмат вақтида сифатли кўрсатилмаса, унда меҳмонхонанинг потенциал даромади йўқотилди ва тўлдирилиши мумкин бўлмайди.

Нодоимий сифат. Меҳмондўстлик хизматлари соҳаси ўзгарувчанлиги билан фарқ қилади. Уларнинг сифати ким томонидан, қандай шароитда кўрсатилишиға боғлиқ бўлади. Кўрсатиладиган хизматларни ишлаб чиқариш пайтидаги ҳолати уларнинг сифатиға кучли таъсир қилади. Кўп сабабларға кўра, ўша битта киши мижозға бугун ажойиб хизмат кўрсатиши, эртаға эса ёмон хизмат кўрсатиши мумкин (масалан, ўзини ёмон ҳис қилади, оилавий муаммолар ва ҳ.к.).

Кўрсатиладиган хизматлардаги ўзгарувчанлик ва тебраниб туриш мижозлар томонидан меҳмондўстлик индустрияси шаъниға билдириладиган нарозиликларнинг бош сабаблари ҳисобланади.

Талабнинг мавсумий характери. Меҳмонхона хизматлари мавсумий тебраниб туришларга маҳкум. Меҳмонхона маҳсулотларига талаб (жойлаштириш ва бошқа хизматлар) ҳар куни, ҳар ҳафта ёки ҳар мавсумда тебраниши мумкин. Мисол учун, кўпчилик туристлар ёз ойларида дам олишади, шундан келиб чиқиб меҳмонхона хизматларига талаб ушбу даврда сезиларли ошади.

Меҳмонхона хизматлари ва саёҳат (сафар) мақсадларининг ўзаро боғлиқлиги. Меҳмонхона маҳсулотларини реализация қилишга туроператор ва турагентларнинг ҳаракатлари сезиларли даражада таъсир ўтказди. Чунки меҳмонхона бизнеси айнан туристик фаолият билан мустаҳкам боғлангандир.

Меҳмонхона хизматларини сотиш ҳажмининг бир қатор омилларга боғлиқлиги. Меҳмонхона маҳсулотларини реализация қилиш ҳажмига таъсир этувчи бир қатор омиллар қўйидагилардан иборат:

- меҳмонхоналарнинг жойлашган жойи. Меҳмонлар учун меҳмонхонага боришнинг қулайлиги ва унинг атрофи гўзаллиги ушбу омил (инфратузилма ривожланганлиги)га боғлиқ, қайсики кўп жиҳатдан ташриф (дам олиш ёки иш юзасидан сафар) мақсадини белгилайди;
- хизмат кўрсатишнинг қулайлиги. Ушбу омил – меҳмонлар учун меҳмонхона типлари, ҳажми ва нархлари бўйича чўнтак кўтарадиган бўлиши ресторанлар, барлар ва ҳ.к. нинг мавжудлиги);
- сервис даражаси тақдим этиладиган хизматлар ассортиментлари билан характерланади, ҳар хил қулайликлар турлари, уларнинг стили ва сифати билан ажралиб туради;
- меҳмонхона обрўси меҳмонхонани мижозларда маълум хушқайфият уйғотишга (ёки нохуш қайфиятга) олиб келади. Обрў асосан меҳмонхона жойлашган жой, таклиф қилинадиган хизматлар ва қулайликлар, унинг ички ва ташқи муҳити, ҳосил қиладиган таассуроти, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг малакаси ва ҳакозолардан ташкил топади;
- нарх. Ушбу омил хизмат кўрсатиш қийматини акс эттиради;

- меҳмонхона тақдим этадиган хизматлар ассортименти ғоят хилма-хил. Булар вақтинча жойлаштириш (яшаш) бўйича хизматлар, овқатланиш хизматлари, саратошхона, сауна, гўзаллик салонлари ва ҳ.к. хизматлардир. Меҳмон меҳмонхонадан чиқмасдан сарторошхонада соч олдириши, саунада чўмилиши, ёки бильярд ўйнаб ҳордиқ чиқариши мумкин. Меҳмонхонанинг асосий тушумларини яшаш учун тўловлар ташкил этсада, қўшимча хизматлар ҳам унга озмунча даромад келтирмайди;
- меҳмонхонанинг асосий маҳсулотлари хусусиятлари бу меҳмонхона номерларидир. Уни вақт ва маконда ўзига хос меҳмонхона маҳсулоти сифатида қараб чиқилади ва алмашиш у битим воситасида харид қилинади. Фақат унга эришиш ва ундан фойдаланиш маълум вақт ва маълум жойда амалга оширилади. Меҳмонхонанинг ўзига хослиги шундаки, унда ишлаб чиқаришнинг ҳар қандай масаласи максимал даражада тез хизмат кўрсатилишини талаб қилишади. Қатор хизматлар тақдим этиш вақти соатлар, ҳатто минутлар билан ўлчанади.

Меҳмонхона хўжалиги соҳасида маркетинг хусусиятлари. Маркетинг соҳаси бошқарув функцияларидан бири ҳисобланиб у тадбиркорлик фаолиятини ташкил этиш ва унинг йўналиши, мижозларнинг хизматларга талабини ошиши, харид қобилиятини баҳолаш ва товарлар ҳамда хизматларни охирги истеъмолчига етказиб беришдан иборат бўлади.

Маркетинг яъни бозорни узоқ ўрганиш жараёни, маҳсулотлар ривожини, товарни ҳаракатлантириш, сотиш, мониторинг (назорат) ва тариф қилиш сифатида қараб чиқиш мумкин.

Меҳмонхона маркетинги хусусиятлари меҳмонхона маҳсулотларини юқорида кўриб чиқилган хусусиятларидан, уни вақт ва маконда қайд этилганидан келиб чиқади.

Меҳмонхона хизматлари бозори, бозорнинг бошқа кўплаб товар ва хизматлари каби катта миқдорда гуруҳ истемолчилари мавжудлиги билан характерланади. Улар дидлари, маъқул кўришлари, даромад даражалари билан фарқ қилишади. Ҳатто ушбу гуруҳлар бир меҳмонхона ёки маҳсулот

мижозлари ёки истеъмолчилари бўлишганда ҳам, маҳсулот сотиб олиш мотивлари турличадир. Мисол учун, ўша битта меҳмонхонанинг мижозлари бизнесменлар, саёҳатчи туристлар ва конференция иштирокчилари бўлишлари мумкин. Уларнинг харид қилиш ва мақсадлари, мотивлари, меҳмонхонанинг ўша битта маҳсулотига талаблари бир хил бўлмайди. Сафардаги бизнесменлар ёки тадбир ташкилотчиларига қараганда, саёҳатчи туристлар нарх даражасига анча таъсирчан. Одатда икки кишилик жойлашишга, шунингдек махсус (гуруҳий) таомнома бўйича тушлик ва кечки овқатга буюртма беришади. Ўз чўнтагидан пул тўламайдиганлар эса нисбатан қимматроқ жойлашиш, шаҳона овқатланиш ва ҳ.кларга буюртма беришлари мумкин. Одатда меҳмонхона қўшимча хизматлари ҳам айнан ўшалар томонидан кўпроқ талаб қилинади: телефон алоқаси ва интернетга номерда уланиш, бизнес – марказ хизмати, сўзлашув хонаси, техник ускуналар ва ҳ.к.ларни ижарага олиш имконияти.

Бозорда маҳсулотни намоиш этишга иккита асосий ёндошув мавжуд. Нодифференциялашган ёндошувда бозор бир турли, харидорлар бир хил ҳисобланади. Шунга кўра маҳсулотларни дифференциялаш ва чиқим тизимлари талаб қилинмайди. Асосий мақсад-бозорни ва истеъмолчиларни максимум қамраб олиш. Кўриниб турибдики, бундай ёндошувда менежмент ғайрати ўша истеъмолчиларга, эҳтимол, маҳсулотга эҳтиёжи бўлмаганларга бесафар кетади, мақсадли гуруҳ истеъмолчиларига эса етарли эътибор берилмай қолади.

Ҳозирги вақтда меҳмонхона бизнесида бозорга бундай ёндашувдан деярли фойдаланилмайди, унга фақат айрим ҳолларда узоқ давом этмайдиган вақтда амал қилинади, холос. Масалан, меҳмонхонани ёки унинг алоҳида маҳсулотини бозорга чиқишида. Бундай тактикадан, мисол учун, 2002 й. сентябрда Москва меҳмонхоналар бозорига чиқишда «Парк Арарат Ҳайят» отели фойдаланди. Меҳмонхона менежменти барча гуруҳ истеъмолчиларга бир хил паст таърифларини эълон қилди Шу йўл билан маҳсулотга мижозларнинг максимал сонини жалб этиш мўлжалланган эди. Ярим йилдан

кейин меҳмонхона тарифларни 2 марта оширди ва турли гуруҳдаги мижозларга турли даражада чегирамалар беришни бошлади.

Дифференцияланган ёндошув ёки мақсадли маркетингни бугун кўпчилик меҳмонхоналар маъқул кўрмоқда. Бу ёндошув бозор камида икки категория истеъмолчилардан иборатлигини кўзда тутаяди, улар ёки бу маҳсулотлар ва хизматлар хусусиятларига турлича муносабат билдиришади. Ушбу ёндошувга мувофиқ бозор сегментларини танлашади. Ўхшаш белгиларга эга маълум гуруҳ истеъмолчилар таклиф қилинаётган маҳсулотга бир хил типда, шунингдек маркетингли рағбатлар тўпламига муносабатни характерлайди.

1.3. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган комплекс (мажмуавий) хизматлар ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари

Одатда меҳмонхоналарни бошқаришда **«меҳмонхона маҳсулотлари»** деган атама кенг фойдаланилади. Бу меҳмонхона талабларини таклиф этишда комплекс таърифлашга имкон беради. Бу ёндашув иқтисодий назария нуқтаи назаридан ҳам маҳсулдир. Унда **«маҳсулот»** инсон меҳнати, хўжалик фаолияти, тақдим этиладиган моддий-буюм, маънавий, ахборот шакли, ёки бажарилган ишлар ва хизматларнинг кўриниши «натижаси» сифатида белгиланади.

Меҳмонхона маҳсулотлари Меҳмонхона хизматлари товарлардан фарқ қилган ҳолда тўртта таърифга эга.

Биринчидан, хизматларнинг сезилмаслиги – уларнинг англономаслиги ёки номоддий характери, уларни намойиш этиш, кўриш, транспортда ташиш, сақлаш имкони йўқлигини билдиради.

Иккинчидан, ишлаб чиқариш ва истеъмолнинг ажралмаслиги – хизматларни фақат мижоз пайдо бўлгандагина кўрсатиш мумкин. Ушбу нуқтаи назардан хизматларни ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиш ўзаро калин боғланган бўлиб, уларни бир-биридан ажратиш мумкин эмас.

Учинчидан, ўзгарувчанлик – хизмат кўрсатишнинг сифати хилма-хиллашади ва ишлаб чиқарувчининг профессионалиги, унинг ваколатлилиги, хайри хоҳлиги, унинг ходимларининг хушмуомилалиги ва ҳозиржавоблиги, шунингдек ҳар бир харидорнинг индивидуал талабларини ҳисобга олиш даражасига боғлиқ бўлади.

Тўртинчидан, сақлаш қобилиятсизлиги – хизматларни олдиндан ишлаб чиқариш ва омборхонада сақлаб қўйиш мумкин эмас, балки унда эса талаб ва таклиф ўртасидаги мувозанатга эришишда муаммо вужудга келади.

Бироқ меҳмонхона маҳсулотларига ўзига хос хизматлар специфик таърифлари билан бир қаторда фарқли хусусиятлар ҳам таъллуқли бўлиб, улар қуйидагилардан иборат:

- меҳмонхона хизматларининг вазиятлиги, бир вақтда тақдим этилиши ва хизматларга такрор мурожаатда характерининг ўзгариши;
- хизматларнинг индивидуаллиги, чунки отел ҳатто меҳмонхона маҳсулотларини оммавий ташкил этиш шароитида ҳам миждознинг индивидуал талабларини бажаришга тайёр;
- меҳмонхона маҳсулотларининг истеъмол қиймати хусусиятларини фарқлиги, чунки меҳмонхона маҳсулотларини харид қилиш ҳақида қарор қабул қилиш чоғида унинг ўзи аниқ сифатий характерга эга бўлмайди, улар хизматлар олиниши пайтидагина аниқланади;
- комплекс хизматлар манбаининг нисбатан ноаниқлиги ва яширинлиги – қайсики туристга кўрсатилади, чунки меҳмонхона хизматлари турли корхоналар ва муассасалар томонидан кўрсатилади; унга фақат турмаҳсулотни сотган, маълум меҳмонхона хизматларини кафолатлаган турфирмагина маълум, қайсики ҳали тақдим этилади;
- харидор маҳсулотни сотиб олган жойни уни истеъмол қиладиган жойдан ажратиб турувчи масофани босиб ўтади, шунинг учун меҳмонхона хизматлари истеъмолчи улар ишлаб чиқарадиган жойга етиб келганидан кейингина кўрсатилгани маъқул;

- истеъмолчилар даромадининг ҳосил бўлиши, меҳмонхона маҳсулотларини сотиб олиш учун мўлжалланган, истеъмол жараёни вақтинча бўладиган мамлакати шартларига кўра ёки жаҳон нархларида шакллансада, доимий яшайдиган мамлакат шартлари билан тартибга солинади;
- туристлар истеъмолига фаровонлик ҳам қўшилади, бепул сифатида олинади ва ҳам жойида реализация қилинади;
- туризм жараёнида истеъмолчи уйдан ташқарида бўлишига боғлиқ бўлмаган ҳолда эҳтиёжини қондириш учун сарф-харажатлар қилади, буни саёҳатнинг ўзи тақозо қилади;
- туристнинг истеъмол жараёни доимо вақт ва маконда чегараланган; мавсумийлик омили катта аҳамият касб этади;
- меҳмонхона маҳсулотлари сифат мезонларининг ноаниқлиги ва субъективлиги, қайсиқим тўғридан-тўғри кўрсаткичлардан ташқари бир қатор ўзгаришларга боғлиқ (мода, миқдор саломатлигининг ҳолати, ходим муносабати, миқдорнинг ижтимоий мақоми);
- меҳмонхона маҳсулотлари сифатига форс-мажор характериға эға бўлган ташқи омиллар сезиларли таъсир кўрсатади, яъни сотувчи ва харидор иродаси ва ҳаракатиға боғлиқ бўлмаган омиллар.

Шу ўринда меҳмонхона маҳсулотларининг қатор хусусиятларини ҳам ажратиш мумкин:

- меҳмондўстлик – барча хизматларнинг тақдим этилиши турист саёҳати мақсадларига мувофиқ келиши керак;
- ишончлик – туристға тақдим этиладиган маҳсулотларнинг рекламаси, ахборотлар ишончлиги амалда мувофиқ келиши керак;
- самарадорлик – турист учун унинг харажатларини иложи борица камайтиришда кўпроқ самарадорликка эришиш;
- бутунлик – меҳмонхона маҳсулотларининг тугаллиги;

- ойдинлик – меҳмонхона маҳсулотларини истеъмол қилиш, унинг йўналиши ишлаб чиқарувчига ҳам, туристга ҳам тушунарли бўлиши лозим;
- эксплуатацияда оддийлик – хизмат кўрсатиш технологиясида хатоларни осон аниқлаш имконияти;
- эгилувчанлик – меҳмонхона маҳсулотлари турли истеъмолчиларга мўлжалланган бўлиб, зарур бўлганда у ёки бу хизматларга алмаштириш имкониятига эга бўлиши зарур;
- фойдалилик – бирор бир мақсадга эришишга хизматнинг қобилияти, маълум истеъмолчилар мақсадли гуруҳларнинг эҳтиёжини қондиради.

Меҳмонхона маҳсулотлари шунингдек ўз таркибига эга, қайсиким кўпинча уни ишлаб чиқарувчилар нуқтаи назаридан баҳоланади. Бироқ истеъмолчи нуқтаи назаридан меҳмонхона маҳсулотлари тузилиши муаммосига етарли эътибор қаратилмайди. Ваҳоланки, меҳмонхона маҳсулотларининг мувоффақияти ёки унинг бозорда барбод бўлиши айнан унга боғлиқ.

Маҳсулот тузилмаси ўз ичига икки қисмни олади: маҳсулот ядроси – унинг функционал хусусияти ва характеристикаси. Маҳсулотнинг «Фирма қобиғи», унга сифатнинг эстетик кўрсаткичлари, қулайлик кўрсаткичи, маркаси, кафолати, нуфузи киради. «Қобиғ» туристни кўп жихатдан қизиқтиради, чунки у унинг сифатидан ютади, айнан «қобиғ» меҳмонхона хизматларидан тўлиқ таъминланганлик қониқишини ҳосил қилади.

Бошқа нуқтаи назарга мувофиқ, меҳмонхона маҳсулотлари таркибида уч даража ажратилади: фикр-ўйланган бўйича маҳсулот, реал бошқарилган маҳсулот ва мустаҳкамланган маҳсулот. Ҳар қандай маҳсулот асосида бирор-бир эҳтиёжни қондириш зарурати ётади. Шунинг учун маҳсулот моҳиятини ўйлаш-фикрлаш ташкил қилади, яъни товар йўналишини маълум муаммони ҳал этишга қаратилиши, истеъмолчининг аниқ эҳтиёжини қондириш зарурати. Шу боис, меҳмонхона маъмурияти учун маҳсулотнинг ўзини

хусусиятини тарқатиш ва тасаввур қилиш эмас, балки истеъмолчи учун ундан реал фойда кўриш (манфаат) катта аҳамиятга эга.

Меҳмонхона маҳсулотларининг ушбу босқичида истеъмолчи учун маҳсулот ҳали мавжуд эмас, мижоз маҳсулотларни таҳлил қилади, қайсиким унга турли меҳмонхоналар таклиф қилади, реал фойда ва ўзи учун манфаатли. Биринчи босқичда маҳсулотнинг мазмун томони шаклланади, тўлиқ хизматлар тўплами келишиб олинади, истеъмолчи онгида кутилаётган манфаат ва тахмин қилинаётган маҳсулотни амалдаги қийматини таққослаш кечади.

Агар маҳсулот уланиши унинг мазмуни сифатида чикадиган бўлса, унинг шакли реал бажарилишда – айнан маълум хусусиятлар тўплами ушбу фикрни рўёбга чиқариш имконини беради, яъни меҳмонларнинг қайсидир эҳтиёжини қондиради. Ушбу босқичда маҳсулот реал мавжуд бўлади ва истеъмолчи унинг хусусиятлари ва таърифини, афзаллиги ва камчилигини аниқ баҳолаши мумкин. Шунинг учун иккинчи босқич маҳсулотнинг сифат даражаси, қулайлиги, нуфузи, хавфсизлиги, тежамкорлиги ва бошқа хусусиятлари ва таърифи сифатида қаралади.

Меҳмонхона маҳсулотларининг мустаҳкамлангани (учинчи даража) дейилганида хизмат кўрсатиш хусусиятлари, маслаҳат ва ахборот тушунилади. Бу сезиларли даражада потенциал мижозларни қондирши ва сақлашга имкон беради. Бунга юқори сифат ва тезкор хизмат кўрсатиш, оқилона ва тўлиқ маслаҳат, мижоз билан норасмий мулоқот, хайрихоҳ муносабат йўли билан эришиш мумкин. Рақобат нуқати назаридан маҳсулотни мустаҳкамлаш ғояси меҳмонхона ходимиға самаралироқ усул билан маҳсулотни такомиллаштириш имконини беради.

Меҳмонхона маҳсулотининг тузилишиға қизиқ нигоҳ ташлашни Н.И.Кубишкин ва Г.А.Бондаренколар таклиф қилади. Улар меҳмонхона маҳсулотининг тўрт даражасини ажратишади.

«**Ядро**» - маҳсулот тури – бозор жараёнида иштирок этиш учун зарур жараёнлар ва ўқув базасини ўз ичига олади. Меҳмонхоналарда бу бинолар, номерлар, мебеллар, коммуникациялар.

«**Кутилаётган маҳсулот**» – мижозлар минимал кутаётган қониқиш маҳсулоти. У ўз ичига бевосита тур маҳсулотга мос келишни олади: хизмат кўрсатиш шароити ва вақти, номерлар интеръери, санитария-гигиена нормаларига риоя қилиш.

«**Кенгайтирилган маҳсулот**» - бошқа бозорий ўхшашликлар олдида қўшимча устунликни ўзида намоён қилади. Бу жойлашган жой ҳам, қўшимча хизматлар ҳам бўлиши мумкин.

«**Потенциал маҳсулот**» - кенгайтирилгандан фарқли равишда, фақат амалда қилинганни қайд этади. У ҳаммасига потенциал эришиш мумкин бўлган ва истикболда меҳмонларни жалб этиш ва ушлаб туришни амалга оширишдан иборат ишларни қамраб олади. Муваффақият қозонаётган корхона доимо мунтазам муваффақиятли потенциал маҳсулот қидириш жараёнида бўлади.

Бизнес нуқтаи назаридан қараганда меҳмонхона тижорий ишлаб чиқарувчи корхона ҳисобланади. У бозорда ўз маҳсулотларини комплекс хизматлар ва фаравонлик кўринишида таклиф қилади.

Бу маҳсулотлар мижозлар томонидан алмашув битимлари воситасида харид қилинади. Бунда харид эгаликни англатмайди ва нарса шаклини қабул қилмайди. Маҳсулотга эришиш ва ундан фойдаланиш маълум вақтда, маълум жойда амалга оширилади.

Хизматлар бажарилиши меҳмонхоналарда, ишлаб чиқарувчи ҳудудида истеъмолчи билан ижрочининг фаол иштирокида, уларнинг бевосита алоқаси чоғида рўй беради. Шунинг учун меҳмонхона маҳсулотининг сифати сезиларли равишда меҳмонхоналар ходими томонидан белгиланади, айниқса бевосита туристлар билан алоқада бўлган ходим томонидан (контактли, фронт-офис), шунинг учун олдиндан баҳоланиши мумкин эмас.

Шундай қилиб, меҳмонхона хизматлари истеъмолчи ва ижрочининг ўзаро ҳамкорлик жараёни сифатида белгиланади. Асосий мақсад – меҳмонларни жойлаштириш, овқатлантириш ва қўшимча хизматлар билан меҳмонлар эҳтиёжларини қондириш, шунингдек фойда олишдир. Меҳмонхона маҳсулотлари – ижрочининг хўжалик юритиши, интеллектуал, сервис фаолияти натижаси бўлиб, хизмат кўрсатиш жараёнларида истеъмолчи эҳтиёжини қондириш учун яратилган ижрочининг сервис хизмати кўрсатиш фаолиятидир.

II бoб. МАМЛАКАТИМИЗ ТУРИЗМИНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА МЕҲМОНДЎСТЛИК ИНДУСТРИЯСИ – АСОСИЙ ОМИЛДИР

2.1. Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасининг ривожланиш йўллари

Ўзбекистонда туризм соҳаси борган сари ривожланиб бормоқда. Саёҳатчилар Самарқанд, Бухоро, Хива, Шахрисабз каби шаҳарларга катта қизиқиш билан қарашмоқда. Чунки ушбу шаҳарлар дунё тан олаган шаҳарлар таркибида бўлиб ўзинг тарихий обидалари ва маданий мерослар билан ЮНЕСКО нинг рўйхатига киритилган. Тарихий ёдгорликлар сони ва уларнинг сақланиши, халқаро сайёҳлар орасидаги машҳурлиги каби йўналишлари бўйича ҳам ушбу шаҳарлар сайёҳлик марказларига айланмоқда.

Президентимиз раҳнамолигида туризмни ривожлантириш борасида мамлакатимизда амалга оширилаётган кенг кўламли ислоҳатлар ўзининг юксак натижаларини бермоқда. Мутахассисларнинг маълумотига кўра бугунги кунда юртимизда 860 дан зиёд сайёҳлик ташкилоти фаолият юритмоқда. Уларнинг ихтиёрида замонавий меҳмонхоналар, дам олиш масканлари туристларга хизмат қилиб келмоқда. Туристларга сервис хизматини кўрсатиш, уларнинг сифатини ошириш борасида ҳам анча ишлар қилинди. Буларнинг барчаси тобора яхшиланиб бораётган янги-янги туристик масканларнинг пайдо бўлиши, замонавий меҳмонхоналарнинг вужудга келиши ана шундай кенг қамровли ислоҳатлар самарасидир.

Мустақиллик йилларида Ўзбекистонда Буюк Ипак йўли бўйлаб туризмни тиклашга катта эътибор берлимоқда. Хусусан, 1995-йил 2-июнда мамлакатимиз раҳбарининг «Ўзбекистон Республикасининг Буюк Ипак йўлининг шаклланишида иштирокини фаоллаштириш ва республикада халқаро туризмни ривожлантириш тўғрисида»ги Фармони қабул қилинди. Мазкур ҳужжатда халқаро туризмни ривожлантириш ва унда Буюк Ипак

йўли бўйлаб туристик маршрутларни тиклаш масаласида анча ишларни амалга оширишга тўғри келди. Ушбу сайёҳлик йўлининг марказида жойлашган Ўзбекистонда 4000дан ортиқ тарихий- меъморий обидалар мавжуд. Юртимизнинг моддий ва маънавий мероси ҳисобланган ушбу асори- атикалар кўз қорачиғидай асраб-авайлаб келинмоқда.

Мустақиллик йилларида уларнинг жуда кўп қисми қайта таъмирланиб, реконструкция қилинди ва асл ҳолига қайтарилди.

XXI асрга келиб дунё миқёсида туризм барқарор иқтисодий ривожланишининг муҳим омилларидан бирига айланди. Туризмнинг дунё бозорида сотилган барча товар ва хизматларнинг 27% ни, ялпи миллий маҳсулотнинг 11% ни, жалб қилинган инвестициянинг 10%ни, ҳар 16та иш ўрнининг бирини ташкил этади. Ушбу соҳа аҳолининг турмуш даражасини ошириш, қўшимча иш ўринларини яратиш ва халқаро алоқаларни мустаҳкамлаш имконини бермоқда. Энг характерли жиҳатларидан бири шундаки, бу соҳа шахсий мулк эвазига ривожланмоқда. Бу мамлакатимизда тадбиркорликни ривожлантириш имконини ҳам беради.

Ўзбекистонда туризм салоҳиятидан янада самарали фойдаланишга йўналтирилган чора-тадбирлар белгиланиб, муваффақиятли амалга оширилмоқда. Жумладан янги сайёҳлик йўналишларини ишлаб чиқишмоқда, мавжуд транспорт коммуникациялари қайта таъмирланиб, янгилари барпо этиляпти. Мустақиллик йилларида Тошкент-Самарқанд (Регистон), Тошкент - Қарши (Насаф) ва Тошкент- Бухоро (Шарқ) тезюрар поездлари қатнови йўлга қўйилган эди.

Мустақилликнинг 20 йиллик байрами арафасида „Тошкент – Самарқанд” „Самарқанд-Тошкент” йўналишида замонавий тезюрар „Афросиёб” поезда қатнови йўлга қўйилди. Тошкент, Нукус, Бухоро, Урганч шаҳарларидаги аэропортлар модернизация қилиниб, халқаро талабларга тўлиқ жавоб берадиган сервис хизматларини кўрсатиш имконияти яратилди. Булар мамлакатимизда хорижлик сайёҳлар оқимининг кўпайишига хизмат

килмоқда. Натижада жуда қисқа вақт ичида мамлакатимизга ташриф буюрадиган сайёҳларнинг сони миллиондан ошиб кетди.

Маълумки, Ўзбекистон 1993-йилда Жаҳон сайёҳлик ташкилотига (UNWTO)га аъзо бўлган эди. Мазкур ташкилот билан ҳамкорлик қилинганига 20 йил тўлди. Шу йиллар давомида мамлакатимиз ушбу ташкилот билан ҳамкорликда қатор муҳим тадбирларни ўтказди. Буюк Ипак йўли мамлакатимизнинг биринчи мажлиси (Самарқанд, 1994-йил), Маданий меросни сақлаш бўйича семинар (Бухоро 1996 йил), Ипак йўли туризмни ривожлантириш бўйича учинчи мажлиси(2002 йил Бухоро) шулар жумласидандир. 2004 йил Самарқанд UNWTOнинг Минтақавий офиси очилди. 2010 йил 8-9 сентябрь кунлари худди шу шаҳарда Жаҳон сайёҳлик ташкилоти Бош котиби Талеб Рифаи иштирокида ўтказилган навбатдаги мажлисда „Ипак йўли“ савдо белгисини жаҳон сайёҳлик бозорига олиб чиқиш борасида муҳим қадам қўйилди. Шунингдек UNWTOнинг Кенжу (Жанубий Корея) ўтказилган 19-сессиясида Европа минтақавий гуруҳи томонидан Ўзбекистоннинг Жаҳон сайёҳлик ташкилоти Ижроия кенгашининг аъзоларига сайланиши, мамлакатимизда ушбу йўналишларда амалга оширилаётган чора-тадбирлар самарадорлигини халқаро миқёсда эътироф этилаётганлигини кўрсатадиган муҳим далиллардандир.

Бутун жаҳон туризм ташкилоти (UNWTO) ҳамда халқаро валюта фонди (ХВФ) маълумотларига кўра, 2000-йиллар бошларида туризм жаҳон миқёсида экспорт қилинадиган маҳсулотлар ва кўрсатилаётган хизматлар бўйича автомобилсозлик, кимё ва озиқ-овқат саноатини ортида қолдириб, биринчи ўринга кўтарилиб олган эди.

Туризмнинг тарихи инсоният тарихи билан ҳамоҳанг. Унинг вужудга келишига қадимда аҳолининг савдо-сотиқ билан шуғулланиши, таълим олиши, муқаддас жойларни зиёрат қилиш мақсадида ўз юртларидан йироқ жойларга сафар уюштиришлари сабаб бўлган. Натижада туризм соҳаси ўрта асрларга келиб, айниқса, Осиёда шаҳарсозликнинг ривожланишига,

жумладан, карвонсарой, мадраса, бозор ва йўллар қурилишига сабаб бўлган. Буни қуйидаги боғлиқликда кўриш мумкин.

Туризм меҳмонхоналарнинг ривожланиши билан узвий боғлиқ. Туризмнинг ривожланиши объектив равишда меҳмонхоналарнинг ривожланишига олиб келади. Бироқ меҳмонхоналар етарли ва хизмат кўрсатиш сифатли бўлмаса, туризмнинг ривожланишига тўсқинлик қилади. Шу туфайли уларнинг ривожланишини бир-бирига боғлиқ ҳолда қарашни такозо этади. Булардан ташқари иккаласининг ривожланиши янги иш ўринлари очилишини ва шу орқали бандлик муаммосини ҳал қилиб, аҳолининг фаровонлигини ошириши имконини ҳам яратади.

Мутахассисларнинг эътироф этишича, XX асрнинг 20-30 йилларига келиб туризм халқаро муносабатларини тинчик йўли билан ҳал этиш объектига айланади. Мамлакатлар ўртасида нафақат дипломатик, балки маданий, туристик, оддий фуқоролик муносабатлари ҳам ривожланишига кирди. Буларнинг амалга оширишда БМТ ташкил этилгунга қадар жаҳонда вужудга келган ҳарбий ҳолатларни тўхтатиш, давлатлар хавфсизлигини таъминлаш каби вазифаларни бажарган Миллатлар Лигасининг ҳиссаси катта бўлди. Ўша пайтларда фаолиятда бўлган халқаро туризм ташкилоти «халқаро туризм», «турист» каби атамаларга аниқлик киритиш, туризмни йўналишларга бўлган ҳолда ўрганиб, ундан дипломатик восита сифатида фойдаланиш юзасидан тавсиялар ишлаб чиққан эди. Шундай қилиб туризмнинг кўлами кенгайди. У нафақат маданий алоқаларни, оддий сайёҳликни, балки дипломатик муносабатларни мустаҳкамлашга ҳам ўзининг тегишли ҳиссасини қўшадиган бўлди.

Иккинчи жаҳон урушидан кейин тарихий қадамжолар ва дам олиш объектларига эга бўлган давлатлар оммавий турмушини ривожлантиришга, шаҳарларда кўнгил очар масканлар ва меҳмонхоналарни қуришга эътибор қаратила бошладилар. Кўп ўтмай, ўнлаб мамлакатлар туризмни кўп тармоқли, аҳолини асосий қисмини иш билан таъминлайдиган йирик саноат турига айлантирдилар. Жаҳонда тенги йўқ **“олтин андоза”** номини олган

Ритз-Карлтон каби меҳмонхоналар вужудга келди ва улар трансмиллий корпарация мақоми даражасигача кўтарилди. Бу ҳақида ва унда кўрсатиладиган хизматлар хусусида махсус китоблар ҳам нашр қилинди ва бир қанча тилларга таржима этилди. Шундай қилиб ХХІ аср бошидан бошлаб туризм бутун дунёда иқтисодиётнинг энг катта даромад келтирадиган, барқарор ривожланиб бораётган тармоқларидан бири сифатида эътироф этила бошланди.

Мутахассисларнинг таъкидлашича, айти пайтда бир йиллик пул айланмаси 900 миллиард АҚШ доллариға етган халқаро туризм соҳаси дунё бўйича банд бўлганларнинг 250 миллион киши иш билан таъминлаб турибди. Мамлакатимизда ҳам ушбу соҳада банд бўлган ходимлар сони йилдан-йилга ошиб бормоқда, у ёки бу мамлакатга ташриф буюраётган сайёҳлар сони ҳар йили 4-5 фоизга ортаётир. Хусусан 2010 йилда 935 миллион киши дунё бўйлаб саёҳат қилган бўлса, 2013 йилда бу рақамнинг 950 миллиондан ошиши кутилмоқда. БМТнинг маълумотларига қараганда 2020 йилга келиб ушбу кўрсаткич 1,3 млрд. кишини ташкил қилади. Агар мамлакатимизда ҳам ушбу дунёдаги ривожланиш тенденцияси сақланиб қоладиган бўлса 2020 йилга бориб, ҳисоб-китобларимиз бўйича мамлакатимизга ташриф буюрувчи туристлар сони ҳам 1,5 миллион нафарга етади.

Мустақиллик йилларидагина туризмга асосий эътибор қаратилди. Чунки, мамлакатимиз катта туристик салоҳиятга эга бўлган бетакрор мамлакат эканлиги ҳаммага аён. Бу салоҳият уни ривожлантириш учун катта имконият бўлганлиги туфайли қадимий ёдгорликларни реконструкция қилиш, маҳаллий туроператорларни қўллаб қувватлаб, уларга ўз фаолиятларини амалга ошириш учун зарур шарт-шароитлар яратиш, жойларда соҳага оид инфратузилмани барпо этиш, шунингдек, туризмнинг бошқа йўналишларини ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилди. Охирги йилларда ҳар йили мамлакатимиз пойтахтида халқаро туристик ярмаркани ўтказиш, мамлакатимизнинг барча ҳудудларида туристик мавсумнинг очилишига бағишланган тадбирларни уюштириш анъанага

айланди. Натижада Буюк Ипак йўли чоррахасида жойлашган юртимиз сон саноксиз осори-атиқалари, урф-одатлару миллий таомлари, бетакрор табиатини бутун дунёга намоён қилиш имкониятига эга бўлди.

Бу эса бой тарихга эга юрт ва замон билан ҳамнафас яшаётган мамлакат сифатида эътироф этилувчи Ўзбекистонни ўз кўзи билан кўрмоқчи бўлан сайёҳлар сонинг йилдан-йилга ортиб боришига хизмат қилаяпти. Хусусан, 90-йилларда мамлакатимизга бир йилда атиги 150минг сайёҳ ташриф буюрган бўлса айти пайтда бу кўрсаткич 1,0 миллион нафардан ортди. Аммо бу кўрстагич ҳам бизнинг туристик салоҳиятимизга нисбатан олиб қарадиган бўлсак, анча кам.

Бундай натижаларга осонликча эришилгани йўқ, албатта. Бу борада жудда катта ташкилий ишлар амалга оширилди. Кейинги йилларда қадимий шаҳарларимизда замонавий меҳмонхоналар қурилиб, сайёҳларнинг имкони борица кўпроқ туристик объектларни томоша қилиш учун барча қулайликлар яратилди. Булар жумласига “Евро-4” талабларига жавоб берадиган автобуслар, “Boeing-767”, A310, A320 русумли ҳаво лайнерлари, “Afrosiyob” тезюрар поездлари қатновлари йўлга қўйилди. Шунга мос равишда аэропортлар, темирйўллар, вокзаллар реконструкция қилиниб қайта таъмирланди. Улар маҳаллий мақом ўрнига халқаро даражага кўтарилди.

Шуни алоҳида таъкидлаш жоизки мустақиллик йилларида мазкур тармоқ, шунингдек, соҳани ривожлантириш ва уни бошқаришни такомиллаштиришга қаратилган мамлакатимиз Раҳбарининг бир қанча Фармон ва қарорлари, Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари ҳам қабул қилинди. Тармоқдаги ҳуқуқий муносабатларни йўлга солиш ҳамда туризмни иқтисодиётнинг етакчи соҳаларга киритиш учун зарур қонунчилик базалари яратилди. 1999-йил 20августда Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги қонуни қабул қилинди. Маданий мерос объектларини реставрация қилиш ва тиклаш, сайёҳлик инфратузилмасини жаҳон андазалари даражасига кўтариш борасида кенг кўламли ишлар олиб борилиб,

янги-янги йўналишлар очилди. Бу эса туристларнинг Ўзбекистонга бўлган кизиқишларини янада ортирди.

Давлатимиз Раҳбарининг 2010 йил 21 декабрда қабул қилган “2011-2015-йилларда инфратузилмани, транспорт ва коммуникация қурилишини жадаллаштириш тўғрисида”ги қарорига мувофиқ 2015-йилга ўзбек миллий автомагистрали ёқасида 240 та йўл инфратузилмаси объекти, жумладан, 19 та кемпинг, 18 та мотел типдаги меҳмонхона, 36 та ёнилғи қуйиш шаҳобчаси, 49 та автогаз тўлдирувчи компрессорли станция, 78 та авария телечақирув ва тез тиббий ёрдам хизмати пункти, 31 автомобилларни қисқа қўйиш майдонлари, шунингдек, туризм соҳасининг барча талабларига жавоб берадиган 9 та иншоот қурилади. Ҳозирги пайтда бу ишлар режа асосида амалага оширилмоқда. Ўзбек миллий автомагистрали ёқасида намунавий лойиҳалар асосида кўплаб йўл инфратузилмаси объектлари барпо этилмоқда.

Буларнинг ҳаммаси туризмни ривожлантириш заруратини келтириб чиқаради, бу эса, ўз навбатида меҳмонларни кўпайтириш учун объектив омиллардан бири ҳисобланади. Шу тариқа турли типдаги меҳмонхоналар вужудга келади. Бунга юқорида таъкидланганидек фақат йўл ёқасида 2015-йилгача 19 та кемпинг, 18 та мотел типдаги меҳмонхоналарнинг барпо қилиниши кўзга мисол тариқасида келтириш етарли деб ўйлаймиз.

Туризмнинг ривожланиши, таъкидланганидек меҳмонхоналарнинг кўпайишини тақозо қилса, иккаласи ҳам янги иш ўринларининг пайдо бўлишига олиб келади. Бу эса, ўз навбатида, аҳолининг бандлик даражисини ошириш имконини беради.

Туризм ва меҳмонхоналарнинг вужудга келиши янги иш ўринларини очиш билан бирга аҳолининг иш билан бандлигини таъминлайди. Бу эса, ўз навбатида, уларнинг фаровонлигини ошириш имконини беради.

Бундан шундай хулоса қилиш мумкинки, кўпгина мамлакатлар туризмни ривожлантириш эвазига иқтисодиётнинг юксалишига эришмоқда. Бундай имконият мамлакатимизда ва унинг ҳар бир ҳудудий бўлимларида

ҳам мавжуд. Шу туфайли ҳозирги пайтда ушбу соҳани 2015 йилгача бўлган даврда ривожлантиришга мўлжалланган дастур ишлаб чиқилган ва барча саъй-ҳаракатлар шу дастурларда кўзга тутилган параметрларни бажариша қаратилган.

Агар мазкур масалага чуқурроқ қарайдиган бўлсак бу кўрсаткич, яъни туризм мамлакат ЯИМдаги улушининг 1,8 фоизини ташкил қилиши республикаимиз учун жуда катта муваффақият ҳисобланади. Чунки, юқоридаги келтирилган мамлакатларда туризмнинг тарихи жуда узок йилларга бориб тақалади. Аммо мамлакатимизда ушбу соҳага асосий эътибор фақат мустақиллик йилларидан кейингина бошланди. Тоталитар замонда жуда кўп қадамжойларимиз, тарихий обидаларимиз, минерлар ўғитлар омбори ёки бошқа маҳсулотлар сақланадиган жой, ҳеч бўлмаганда кераксиз бино шаклида хароб бўлиб келаётган эди. Уларнинг ҳаммаси асл ҳолига қайтарилганлиги ҳам миллатнинг юзини ёруғ қилиб, қалбини ғурурга тўлдирди, тафаккурини очди, десак хато бўлмайди. Бу саъй-ҳаракатлар ўзлигимизни англашимиз учун ҳам катта туртки бўлди ва имкониятлар эшигини очди. Булардан кўриниб турибдики, мамлакатимизда қилинаётган ишлар яқин келжакда туризмнинг иқтисодийтимизнинг кўп тармоқли йирик соҳасига айлантиради. Мазкур соҳада фаолият юритаётган субъектлар сони кескин ошади. Булар ўз навбатида, янги иш ўринларини яратиши туфайли аҳоли бандлигини таъминлаш, ҳаёт сифатини ошириш ва минтақалар иқтисодийтини ривожлантиришда муҳим соҳага айланди.

2.2. Республика туризмида меҳмондўстлик индустрияси хизматларининг туртган ўрни ва роли

Туризмда бир қанча хизматлар кўрсатилади. Уларни йирик икки гуруҳга бўлиш мумкин: туристик хизматлар ва меҳмондорчилик хизматлари. Меҳмондорчилик хизматлари ҳам бир қанча йўналишларга эга. Улардан бири меҳмонларни жойлаштириш ва вақтинча яшашини таъмишлаш билан боғлиқ

хизматлар. Булар таркибига меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматлар ҳам киради.

Меҳмондорчилик хизматлари, ўз навбатида яна бир қанча гуруҳларга бўлинади. Буларга биринчи галда меҳмонхона хўжалиги хизматлари, иккинчи галда эса уларни ташиш билан боғлиқ хизматлар киради. Учинчидан, меҳмонхоналар овқатлантириш ва дам олиш билан боғлиқ хизматларни ҳам ўзлари ташкил қилиши мумкин. Аммо туристларнинг хоҳишига қараб улар бошқа шу соҳага ихтисослашган жойларда ҳам бундай хизматлардан баҳраманд бўлиши мумкин. Шу туфайли меҳмонхона хизматлари таркибига ҳозирги пайтда туристларга эрталабги нонуштани ташкил қилиш хизматлари киритилган ва уларнинг нархи ҳам ётоқ харажатлари билан калькуляция қилинади ва меҳмонхонага жойлаштириш баҳосига қўшилади.

Туристик жойлаштириш ва яшаши билан боғлиқ хизматлар туристик хизматларнинг таркибий қисми бўлиб, туристларни қабул қилиш ва тунашига тегишли шароит яратиб беришига қаратилган хизматдир. Бу жараёнда уларга овқатланиш, дам олиш ва маиший хизматлар ҳам кўрсатилиши зарур. Аммо булардан ташқари яна бир қанча хизматларни қилишлари ҳам мумкин. Бундай хизматларнинг турлари ва сифатига қараб меҳмонларнинг категорияси ўзгариб такомиллашиб боради.

Шуни алоҳида таъкидлаш лозимки, туризмда банд бўлган ходимларнинг асосий қисми меҳмонхона хўжаликларида фаолият юритмоқда. Тадқиқотчиларимизга кўра, туризмда банд бўлган барча ходимлар таркибида меҳмонхона хўжалигида банд бўлган ва у ерда яшаш билан боғлиқ хизматларни кўрсатувчи ходимларнинг улуши 60% дан юқорини ташкил қилади. Мос равишда туристик хизматларнинг ҳам 60% дан ортиқроғи шу соҳа улушига тўғри келади.

Кўриниб турибдики, меҳмонхона хўжалиги туризм соҳасида катта ўрин ва аҳамиятга эга. Шу туфайли туризмнинг ривожланишида ҳам меҳмонхона хўжалигининг роли катта. Меҳмонхона хизматларига шунчаки хизматлар,

деб эмас, балки халқаро аҳамиятга молик хизматлар сифатида ёндашишни тақозо қилади.

Туризмнинг ривожланишида яна бир аҳамияти жиҳатидан унча кам бўлмаган соҳа туристларни овқатлантириш соҳасидир. Бу соҳага ҳам охириги пайтларда талаб жуда ошиб кетди. Хусусан, овқатлар ва хизматларнинг сифати ушбу соҳанинг рақобатбардошлигини таъминловчи асосий кўрсаткичлардан бири бўлиб қолди. Ушбу соҳанинг шу икки жиҳати туристлардаги тассуротнинг бойишига, уларнинг келгусида ҳам шундай хизматлардан баҳраманд бўлиш истагининг пайдо бўлишига олиб келади.

Ҳозирги пайтда замонавий туризмни транспорт хизматисиз тасаввур этиш қийин. Уларнинг барча турларидан. Туристик субъектлар фойдаланиб келмоқдалар. Улар автомобил, темир йўл, ҳаво, сув каби транспорт воситаларидир. Улар туристларни яшаш жойидан туристик объект бор жойга ва қайта манзилларига етказишда хизмат қиладилар. Буларнинг қулайлиги. Хавфсизлиги туристлар учун муҳим аҳамиятга эга. Ҳозирги шароитда туристик фирмаларнинг туристлар учун мўлжалланган махсус транспорт воситалари мавжуд. Бу туристлар учун ҳам туристик фирмалар учун ҳам қулайдир. Чунки турфирмалар туристларни ташиш учун ижарага автомобилларни ахтариб юрмайдилар.

Туристларнинг дам олишини турли кўнгилочар тадбирларни ташкил қилиш ҳам туристик хизматларнинг бир қисми ҳисобланади. Бунинг учун меҳмонхона жойлашган жойда боғлар(парклар), музей, театр, цирк, кутубхона, сув ҳавзалари, спорт заллари каби иншоотларнинг яқин ёки уларнинг бир қисми бевосита меҳмонхоналарнинг ўзларида бўлишини тақозо этади. Бунга ёндошув турли бўлиши мумкин. Туристларнинг хоҳишига биноан бир қисми учун ташкил қилиниши ёки туристик йўналишладга киритилган бўлиши лозим.

Ҳозирги пайтда барча шаҳарларда ва туристик объектларга эга бўлган қишлоқларда меҳмонхоналарнинг кўпайиши рўй бермоқда. Бунга эҳтиёж

йилдан-йилга ошиб бормоқда. Бунинг бир қанча сабаблари бор. Буларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- аҳолининг яшаш даражаси ва даромади ошиб бориши туфайли, одамлар саёҳатга эҳтиёж сезаётганлиги;
- одамларда мавжуд бўлган бўш вақтни мароқли ўтказиш иштиёқи пайдо бўлаётганлиги;
- одамларнинг маданияти, диди ва интеллектуал савияси ошаётганлиги ҳамда уларда оламни билишга бўлган иштиёқнинг пайдо бўлиши;
- алоҳида ҳаракатланиши учун тегишли шароитлар яратилганлиги, тезюрар поездлар жорий қилиниши, ҳар бир оиоада ўзининг шахсий енгил машинага эга бўлиши;
- хорижий мамлакатларга кириш ва чиқишнинг эркинлаштирилганлиги, виза режими йўлга қўйилганлиги;
- дунёда глобаллашув ва интеграцион жараёнлар чуқурлашиб бориши ва одамларнинг бир мамлакатдан иккинчисига бориш зарурати пайдо бўлиши;
- Мамлакатлар иқтисодиёти, маданияти ва илмий соҳалардаги интеграциялашув жараёнларининг давом этаётганлиги ва улар ўртасида кадрлар малакасини ошириш, тажриба алмашиш каби ишларнинг жонланганлиги кабилардир.

Ушбу омилларнинг барчаси пировадида ҳар бир ҳудуд ва мамлакатларда меҳмохоналарга бўлган эҳтиёжининг ошишига олиб келмоқда. Ҳозирги пайтда ушбу эҳтиёжни баҳолай билиш лозим. Ҳар бир ҳудудда, шаҳар ва қишлоқда, мамлакатда қачон ва қанча меҳмонхона барпо қилиш керак, деган стратегик прогноз кўрсаткичлар ҳар бир туман ва шаҳар маъмуриятида бўлиши керак. Мавжудларидан самарали фойдаланиш йўлини ишлаб чиқиш ҳам бугунги куннинг муҳим талабларидан бири саналади.

Меҳмохоналарни ривожлантиришда туристик объектлар билан бирга тегишли инфратузилманинг шаклланганлиги ҳам муҳим аҳамиятга эга. Бунда туристик объектга ва меҳмонхоналарга борадиган йўлнинг у ерга

коммунал хизматларнинг талаб даражасида ташкил қилинганлиги, у ерда овқатланиш ва савдо шаҳобчаларининг ташкил қилинганлиги кабиларни киритиш мумкин.

Меҳмохоналарни ривожлантиришга таъсир этувчи муҳим омиллар гуруҳига туризм соҳасига давлат томонидан бериладиган эътибор ҳам катта таъсир қилади. Буларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- туризмни ривожлантиришга давлатнинг устувор вазифаси сифатида қаралиши;
- мазкур соҳани тартибга солувчи меъёрий-ҳуқуқий тизими яратилганлиги;
- туристларнинг ички ва ташқи ҳаракатини ташкил қиладиган турли туристик фирмаларнинг фаолият юритиши;
- туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш масаласи тўлиқ қафолатланганлиги;
- туристик соҳада кўрсатиладиган хизматларнинг маълум андозаларга жавоб бераолиш даражаси ташкил қилинганлиги, уларга бериладиган лицензия ва сертификатларнинг мавжудлиги;
- туризмни ривожлантириш учун тегишли шароит яратилганлиги, унга ҳудудлар бўйича дастурлар асосида эришиш йўллари ишлаб чиқилганлиги;
- туризм соҳаси учун кадрлар тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш тизими ташкил қилинганлиги;
- туризмни ривожлантириш ва ундаги хизматларни диверсификация қилиш ҳамда сифатини оширишга қаратилган илмий тадқиқот ишлари олиб борилиши кабиларни киритиш лозим.

Ушбу омилларнинг ҳаммаси туризм ва меҳмонларнинг ривожланиши учун асос бўлиб ҳисобланади. Кўриниб турибдики, меҳмонхона билан туризм бир-бири билан узвий боғлиқ бўлган субъектлар ва жараёнлардир. Уларни ривожлантиришга бир ёқлама қараб бўлмайди. Шу туфайли, иккаласини ривожлантиришнинг ягона дастури бўлмоғи лозим.

2.3. Меҳмондўстлик индустрияси хизматларининг турлари ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари

Меҳмонхона хизматлари ўзига хос хизмат тури бўлиб вақтинча яшайдиган меҳмонларга жойлаштириш ва улар билан боғлиқ хизматларини қилади. Бундай хизматларни кўрсатадиган корхона меҳмонхона хўжалиги ҳисобланади.

Меҳмонхона хизматлари моҳиятига кўра уч гуруҳга бўлинади: асосий, кўшимча ва ёрдамчи.

Меҳмонхоналарнинг миллийлигига қараб икки гуруҳга бўлинади. Биринчиси, миллий меҳмонхоналар бўлса ва иккинчиси, халқаро талабларга жавоб берадиган меҳмонхоналар, деб номланади ва улар жаҳон стандартлари талабларига тўлиқ жавоб беришлари лозим. Аммо, халқаро стандартлар бўйича меҳмонхоналар бир қанча категорияларга бўлинади. Бу категориялар уларда кўрсатиладиган хизматларнинг сони ва сифати билан фарқ қилади. Масалан, бир юлдузли, икки юлдузли, уч юлдузли, тўрт юлдузли, беш юлдузли ва ҳоказо.

Меҳмонхона хўжалигида кўрсатилган хизматлар тури ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари бўйича турли қарашлар мавжуд. Чунки меҳмондорчилик турли мамлакатларда турлича ва уларнинг урф-одатлари мос ҳолда ташкил қилинади. Бу эса, уларнинг ҳар бирида ўзига хос хусусиятларни ҳам белгиллаган. Одатда меҳмонхона сервис индустриясининг ўзига хос мақсади бор. Бу бевосита иш бўйича учрашувларни, мажлислар, конференциялар ўтказилишини ташкил этишга, туристларнинг дам олиш ва кўнгилочар тадбирларни уюштиришга кўмаклашадиган, тадбиркор ва ҳудудга даромад келтирадиган жамият муҳим аҳамиятга эга бўлган хўжалик юрутувчи субъектдир.

Кўриниб турибдики, меҳмонхоналар мамлакат ижтимоий-иқтисодий ҳаётида худди транспорт, алоқа, саноат ва бошқа соҳалар сингари объектив зарурдир. Мазкур соҳа ўз имкониятларидан келиб чиқиб меҳмонларга

тегишли хизматларни кўрсатадилар. Бу уларнинг асосий фаолияти мазмунини ташкил қилади. Қандай меҳмонхонада дам олиш ва қандай хизматлардан фойдаланиш дам олувчи инсонларнинг моддий ҳолатидан, яшаш даражаси ва маданий савиясидан дарак беради.

Меҳмонхона хўжалиги бир қанча фаолият турларини бирлаштирувчи ва аҳолига хизмат қилишга қаратилган хизматларнинг муҳим қисмини ташкил этади. Меҳмонхона хўжалиги ўз мижозларига хизматни маҳсулот сифатида тақдим этади. Шу туфайли меҳмонхона хизмати – бу махсус ўқитилган ва ишга ўргатилган хизмат қилувчи ходимларнинг мижозларга кўрсатилган хизматлар тизими сифатида намоён бўлади. Мазкур хизматлар меҳмонларнинг талабларини қондиришга қаратилган фаолият ҳисобланади.

Маълумки, меҳмонхона хўжалиги меҳмонларга сервис хизматини (жойлаштириш, яшаш, маиший-рўзғор техникасидан фойдаланиш, овқатланиш ва спорт-маданий объектлари сифатида фойдаланиш ва хоказо) кўрсатадиган субъект сифатида иқтисодиётнинг алоҳида соҳаси ҳисобланади. Ушбу субъект хизматларнинг нархига меҳмонларга қулайликни туғдириш билан боғлиқ минимал хизмат турлари киритилади. Меҳмонлар ўзларининг истагига қараб яна бир қўшимча хизматлардан фойдаланади. Меҳмонхона ходимларининг вазифаси кўрсатиладиган асосий хизматлар билан қўшимча хизматларни ҳам сифатли кўрсатишдан ва кўпроқ маблағ ишлаб олишдан иборатдир. Бу бозорнинг талабига мос ҳаракат бўлади.

Маълумки, ўзининг функционал вазифасига кўра меҳмонхона хизматлари моддий ва номоддий (баъзи тадқиқотчилар буларни ижтимоий-маданий деб номлайдилар) хизматларга бўлинади.

Моддий шаклдаги меҳмонхона хизматлари турли қулайликка эга бўлган номер фондини таклиф қилиш шаклида амалга оширилади. Бундай хизматларга номерга нонуштани узатиш, компьютер билан таъминлаш ва бошқача қўшимча хизматларни кўрсатишдан иборат.

Моддий бўлмаган хизматла шаклига: меҳмонларга шифокорни чақириш, шаҳарга гастролга келган бадий жамоалар тўғрисида маълумот тўплаш,

давлат корхоналари иш вақтини аниқлаб бериш ва бошқа номоддий хизматлар киради.

Меҳмонхона хўжалиглари хоҳлаган кишига жойлаштириш билан боғлиқ бўлган хизматлари кўрсатади. Унинг ушбу фаолияти бошқа субъектлардан фарқли жиҳатини белгилайди. Меҳмонхона хизматлари меҳмонхона хизматларининг асосий турларидан иборат бўлиб, у вақтинча яшаш турар жой билан таъминлаш ва қўшимча хизматларни мўлжалланган. Шу туфайли уларнинг ҳажми, сифати, хизматга бўлган талаби каби жиҳатлари барқарор эмас. Бу ҳам ушбу хизматларнинг ўзига хослигидан далолат беради.

Шуни таъкидлаш жоизки меҳмонларни (туристларни) овқатлантириш, уларга маиший алоқа хизматлари, спорт, тиббий хордиқ чиқариш каби хизматларни кўрсатиш бевосита меҳмонларнинг функциясига кирмаса-да, турист (меҳмон)ларга қулайликни таъминлаш учун уларни ҳам бирлаштиришга тўғри келади. Буларга меҳмонхона сервисининг хусусияти сифатида қараш мумкин, чунки бу хизматлар бевосита унга фойда келтирмаса ҳам аммо маҳсулотнинг бир қисми “меҳмонхона хизмати” деб аталди.

Маълумки, тўланиш нуқтаи назардан, қўшимча хизматлар пуллик ва бепул хизматларга бўлинади.

Меҳмонхона хўжалиги хизматлари (асосий ва қўшимча, пуллик ва бепул) асосан вақтинча яшашга келган меҳмонларга (туристларга) кўрсатилади. Лекин шуни эътироф этиш керакки, меҳмонхонанинг асосий хизмт турига кирмасада уларнинг меҳмонларга овқатланиш хизматини кўрсатишга мажбур. Чунки ҳар бир меҳмонни овқатлантириш хизматисиз тассавур қилиш қийин. Овқатлантириш хизматларини амалга ошириш меҳмонхоналарда овқатланиш хизматларини кўрсатиш қоидалари асосида амалга оширилади. Унда овқатнинг сифатига алоҳида аҳамият берилади. Овқатнинг сифати ҳам меҳмонхона сифатининг таркибий қисми сифатида баҳоланади.

Меҳмонхоналарда жойлашган меҳмонларга (туристларга) сифатли хизмат кўрсатишни ташкил қилиш учун унинг қошида жойлашган умумий овқатланиш шахобчаларида, алоқа ва маиший хизмат кўрсатиш жойларида, меҳмонхонада яшовчиларга навбатсиз хизмат кўрсатилиши кўзда тутилган. Шу туфайли ҳозирги пайтда меҳмонхона эгалари тадбиркорликни имкон қадар меҳмонларни овқатлантириш шахобчалари билан бирга олиб бормоқда. Улар бошқа-бошқа субъектлар бўлган тақдирда ҳам бир-бири билан ҳамжиҳатликда фаолият юритишлари лозим. Акс ҳолда иккаласига ҳам зарар бўлиши мумкин.

Овқатланиш ташкилотлари кўп ҳолларда меҳмонхонанинг таркибий бўлинмаси бўлиб ҳар хил турдаги ва нархдаги хизматларни кўрсатади. Умумий овқатланиш ташкилотлари турли иш тартиби ва категорияси билан бир биридан фарқ қилади. Аммо кўпинча улар таркибида ресторанлар кўпроқ учрайдилар. Мазкур шахобча оммавийлиги ва қулайлиги билан фарқ қилади.

Ресторан хўжалигининг меҳмонхона таркибий қисми сифатида фаолият юритиши ўзига хос хусусиятга эга. Бу хусусиятлар қуйидагилардан иборат:

- меҳмонхонада мижозларга кўрсатиладиган хизматга қўшимча хизмат сифатида қаралади;
- меҳмонларни нонушта билан таъминлаш, ҳозирги тартибга асосан меҳмонхонада яшаш нархига киритилади;
- меҳмонхонада жойлашган овқатланиш ташкилотларида доимий яшовчи фуқоралар контингенти мавжуд бўлмайди;
- умумий овқатланиш ташкилотларининг умумий меҳмонхона даромади таркибида бошқа кўрсатиладиган қўшимча хизматлар даромадидан анча катта бўлди.

Овқатланиш хизмати, меҳмонхона қошида ташкил этиладиган ва уларнинг эгаси бир шахс бўлса муаммо юзага келмайди. Аммо бу хизмат алоҳида субъектлар бўлса, унда уларга ўз маҳсулотларини тайёлаб, меҳмонхона мижозларига ва бошқа фуқароларга сотиш учун тегишли шароит яратиб бериши лозим.

Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматлар ўзига хос хусусиятларга эга. Бу борада жуда кўп фикрлар айтилган. Биз уларни умумлаштириб, қуйидаги хусусиятларини таъкидламоқчимиз:

- мазкур хизматни сақлаб туриш имконияти чекланганлиги;
- меҳмонхона сервис хизматларига талаб мавсумий характерга эга эканлиги;
- меҳмонхона хизматлари истеъмолчиларининг тез-тез ўзгариб туриш;
- ҳар бир истеъмолчининг хизматга бўлган талаблари бир-бирига ўхшамаслиги;
- меҳмонхона хизматларининг ва саёҳат мақсадининг бир-бирига боғлиқлиги;
- меҳмонхона ходимларининг хизматларни кўрсатишда кенг иштирок этиши ва уларнинг ранг-барангли;
- хизматларнинг зудлик билан бажарилиши ва уларнинг индивидуал характерга эгалиги;
- меҳмонхона хизмати нархининг ташқи омилларига (коммунал хизматлар нархига, овқатларнинг нархи кабиларга) ҳам боғлиқлиги;
- меҳмонхона маҳсулотларини хизмат шаклида истеъмол қилиш ва ишлаб чиқаришнинг вақт бўйича тақсимланиши;
- меҳмонхона хизматлари ишлаб чиқарилган товар каби тўпланиб ва сақланиб кейин сотилишини кутиб туролмайди;
- меҳмонхона хизматларини хоҳлаган жойга, хоҳлаган вақтда кўчириш мумкин эмаслиги;
- сифатнинг доимий бўлмаганлиги.

Меҳмонхона хизматларининг хусусиятларини таҳлил қилиш ва уларни тавсифлаш долзарб масалалар сирасига киради. Чунки, меҳмонхонага келган меҳмон (турист) бир неча йилда бир марта келиши мумкин. У яхши дам олиш учун маълум миқдорда маблағни ҳам мўлжаллаб келади. Уларга хизмат кўрсатиш ва тегишли даромадни қўлга киритиш лозим бўлади. Агар меҳмон бирор хизматни сўраса, уни ташкил қилиб бера олмаса, у қайтиб тикланиши мумкин бўлмаган йўқотиш бўлиб ҳисобланади. Шу туфайли меҳмонхона

хизматига алоҳида ва ўта жиддийлик билан ёндашиш лозим. Шу туфайли сотилмаган меҳмонхона хизматлари – қайтариб бўлмайдиган даромадни қўлдан бой бериш билан баробар.

Меҳмонхона хизматларининг яна бир хусусияти уларнинг мавсумийлигидир. Мавсум пайтида туристлар оқими кўп бўлади. Аммо бошқа пайтларда меҳмонларнинг келиши маълум бир мавзуга боғлиқ бўлиши ҳам мумкин. Масалан, турли илмий конференция, симпозиум, семинар, делегацияларнинг расмий ташрифи билан боғлиқ ҳаракатлар кабилар.

Меҳмонхона хизматларининг бозори кўчмас бозорлиги билан фарқ қилади. Масалан, меҳмонхона хизматига талаб пасайганда меҳмонхона ўз хизматини бошқа жойга кўчириш ёки бошқа вақтга ўтказиш имкони йўқ. Шу туфайли меҳмонхоналарнинг тўлиш коэффиценти турли даврларда турлича. Тадқиқотларга кўра, йилнинг май-июнь ойларида меҳмонхоналарнинг тўлиш коэффиценти 80-87 фоизни ташкил қилади. Июль-август ойларида 72-80 фоизларга тўғри келади. Қолган даврларда меҳмонхоналарнинг тўлиш коэффиценти ўртача 10-50 фоизни ташкил қилади.

Шуни таъкидлаш жоизки, айрим меҳмонхоналарда йил давомида тўлиш коэффиценти сезиларли камайиб кетмайди, бироқ айримларида бу кўрсаткич ўртача 10 %ни ташкил этади.

Мамлакатимизнинг курорт жойларида жойлашган меҳмонхоналар бир йилда 6-7 ой мобайнида тўлади ва шу вақт асосийдаромадни олади. Йилнинг бошқа фаслларида фақат харажатларни минимал даражада ушлаб туришга ҳаракат қилади.

Мамлакатимизнинг йирик шаҳарларида, жумладан Тошкент шаҳри ва вилоят марказларида санокли меҳмонхоналар борки, уларда тўлиш коэффицентида катта тебраниш юз бермайди. Уларнинг ўртача тўлиш коэффиценти 60 %дан юқорироқ бўлади.

Тадқиқотларимизга кўра, мамлакатимизда кўпгина меҳмонхоналар бозор тамойилларига амал қилган ҳолда фаолият кўрсатмайди. Масалан. Мижозлар етишмовчилиги шароитида уларни жалб қилиш учун нархларни маълум

фоизга тушириш лозим ва бу ҳақда барча воситалар орқалиреклама бериш мумкин. Аммо бу амалиётда жуда кам. Халқаро тажрибада бундай ҳолларда меҳмонхонанинг нархи 20-30 %га камайтирилади. Ҳозирги вақтда, масалан, Россияда меҳмонхоналарнинг тўлиш коэффиценти 57,4 %ни ташкил этади, дунё бўйича машҳур меҳмонхоналарда 85 %дан ошмайди. Масалан, Ritz-Carlton меҳмонхоналарида бу кўрсаткич 70 %ни ташкил қилади, яъни шу соҳадаги кўрсаткичлардан 9 % кўп. Мазкур меҳмонхона тажрибасини оммалаштириш бўйича махсус китоб ҳам нашр қилинган. Европада эконоом класс меҳмонхоналарининг тўлиш коэффиценти 62,3 %, люкс класс типигаги меҳмонхоналарда бу кўрсаткич миқдори 68,9 %ни ташкил қилади.

Меҳмонхоналарда хўжалик фаолиятининг натижалари талаб ҳаммига боғлиқ, чунки эксплуатация харажатларининг қисми барча харажатларнинг етакчи қисмини ташкил этади. Ўзгарувчан харажатлар мос равишда меҳмонлар кам бўлган пайтда кам бўлиши мумкин. Аммо меҳмонлар кам бўлган пайтларида ҳам асосий фондларнинг амортизацияси, ойлик маошининг катта қисми, эксплуатация, коммунал харажатлар деярли камаймайди. Уларнинг улуши барча харажатлар таркибида ярмидан кўпини ташкил қилади. Бу эса, меҳмонхона хўжаликларининг молиявий-хўжалик фаолиятида харажатларга катта эътиборни талаб этади.

Айрим тадқиқотчиларнинг эътирофи этишича меҳмонхона хизматларининг ўзига хослиги бевосита фуқароларнинг саёҳат мақсадларига боғлиқ эмаслиги билан ҳам характерланади. Масалан, Н.И.Кабушкин ва Г.А.Бондаренко аниқлаганларидек, инсоннинг бирон жойга бориши у ерда меҳмонхона бор-йўқлигига боғлиқ эмас, балки дам олиш, спорт билан шуғулланиш, даволаниш, чўмилиш каби сабаблар билан ҳам бориши мумкин. Одамлар ўзларининг меҳнат таътили вақтида бирон жойга сафар қилишни мўжаллаган бўлса, олдин ўша жой, ҳудуд, давлатни кўришни режалаштиради. Фақат бундан кейингина қандай меҳмонхонада жойлашиш ҳақида ўйлайди. Аммо бундай кетма-кетлик ҳамма вақт ҳам амалга ошавермайди. Танлов бошқа тартибда ҳам бўлиши мумкин, инсон фақат

маълум меҳмонхона хизматларидан фойдаланмоқчи бўлса, у олдин меҳмонхонани танлаши мумкин.

Меҳмонхона хўжалиги томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг яна бир хусусияти шундаки. Унда саноатдагидек йирик техника ва технологиядан фойдаланилмайди. Бунда асосий куч хизмат қилувчи ходимлар, яъни инсон омили иштирок этиши ва ҳал қилувчи роль ўйнаши, улар кўрсатадиган хизматларнинг бир хил маромда ва сифатда бўлмаслигига олиб келади, сифатнинг ўзгарувчанлиги эса, ушбу хизматларни стандартлаштириш имкони йўқлигини кўрсатади. Булар пировардида меҳмонхона хизматларини ривожлантириш соҳасида ҳали анча муҳим муаммолар борлигидан далолат беради.

Меҳмонхона бўлинмаларида хизмат кўрсатувчи маъмурий ходимлар, юк кўтарувчилар, номерларни тозаловчи фаррошлар ва бошқа хизмат қилувчи ходимлар меҳмонхонада доим тайёр бўлиб туришини ва бир вақтнинг ўзида меҳмонларга бир вақтнинг ўзида меҳмонларга бирданига хизмат кўрсатиш заруриятидан келиб чиқиб, уларнинг ўз иш жойларида бўлиб туришини тақозо этади. Аммо меҳмонхонада ҳамиша тўла бўлмайди. Шунинг учун доимий равишда ходимларни ушлаб туриш унчалик самарали эмас.

Аммо бундай шароитнинг ҳам самарали йўлини топиш мумкин экан. Мамлакатимиздаги айрим меҳмонхоналар ва чет эл меҳмонхоналари тажрибаси тасдиқланмоқдаки, мазкур қарама-қаршилиқни меҳмонхонада бригада усулида хизмат кўрсатиш ва касбларни алмаштириш ҳамда бир кишини кўп функцияли қилиб тарбиялаш йўли билан ҳал қилиш мумкин.

Меҳмонхонада кўрсатилаётган хизматларнинг навбатдаги хусусияти кўрсатилаётган хизмат сифатини назорат қилиш муаммоси мавжудлигидир. Меҳмонларга кўрсатилаётган ҳар бир хизмат ходимлар томонидан бир хил даражада амалга ошмайди. Бирига бундай хизмат қилинса, иккинчисига айнан шундай хизмат қилишга ҳамиша ҳам эришавермайди. Шунинг учун кўрсатилган хизмат сифатини аниқлаш учун бутун меҳмонхона хизматчиларининг ўзини тутишига, маданий савиясига, мулоқат қилиш

даражасига, кўрсатиладиган ва ўлчанадиган хизматларни маромига етказиб бажарилиши кабиларга таянган ҳолда амалга оширилади.

Хуллас ўзларининг яшаш жойидан туристик мақсадлар учун чиққан кишига ҳар томонлама қулайликлар ва барча талаб ва истакларини қондиришга қаратилган хизматларни бажариш, уларнинг таассуротини яхшилаш билан бирга кўпроқ маблағларни ҳам туширишга хизмат қилади. Шу туфайли туризмни ривожлантиришга кенг қамровли масалаларни инобатга олган ҳолда ёндашишни тақозо этади.

III бoб. САМАРҚАНД ШАҲАР ТУРИЗМИНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА МЕҲМОНДЎСТЛИК ИНДУСТРИЯСИНИНГ ИМКОНИЯТЛАРИ ВА ЙЎНАЛИШЛАРИ

3.1. Туристик фаолиятни таъминлашда транспорт, алоқа ва ахборот воситаларини ташкил этиш

«Ўзбекистон Темир йўллари» Давлат акционерлик темирйўл компанияси («Ўзбекистон Темир йўллари» ДАТК) собиқ Ўрта Осиё темир йўллари базасида 1994-йил 7-ноябрда ташкил этилган. Компаниянинг асосий йўллари тармоғи 3645 км. ни ташкил этади ва унда ҳозирги кунда 54,7 минг кишидан кўпроқ одамлар ишлайди.

Ўзбекистон темир йўллари тараққиёти тарихи 1874-йилдан бошланади. Ўшанда махсус комиссия Оренбург- Тошкент йўналишида темирйўл тармоғи шахобчасини қуриш зарурлигини лозим деб билганди. Аммо кейинчалик қарор ўзгарди – биринчи темирйўл магистрали Тошкент - Каспий денгизи шарқий қирғоқлари билан боғлаш керак эди.

Каспийорти темир йўл қурилиши 1880-йил ноябрда бошланиб, беш йилдан кейин қурувчилар Ашхободга етиб келишади. 1886-йилда эса Чоржўйга етади, 1888-йил май ойида Амударё орқали ёғоч кўприк қурилгач, Самарқандгача ҳаракат йўли очилди. 1899-йилда темирйўл Тошкентга етиб борди ва бир вақтнинг ўзида Урсатевск станциясидан Фарғона водийсига йўл участкаси қурилди.

XVIII-аср охирларида Тошкентдан Оренбурггача йўл қурилиши масаласи яна кун тартибига қўйилди. 1900-йил кузида бир вақтнинг ўзида ҳам Тошкентдан ҳам Оренбургдан йўл қурилиши бошланди. 1906-йил январида Ўрта Осиё учун Марказий Россияга бевосита чиқиладиган Тошкент-Оренбург темир йўли ишга туширилди. Ушбу йўл иккинчи жаҳон уруши йилларида айниқса катта рол уйнади. Йўлнинг ўтказиш қобилиятини ошириш тадбирлари кўрилди. Қисқа муддат ичида жойларда эҳтиёт қисмлар ва материаллар етишмовчилигини бартараф этиш учун цехлар ишга туширилди. Уруш йилларида (1944 й.) Тошкент – Ангрен йўли

қурилди. Кейинги йилларда Тошкент – Ходжикент (1957й.), Жиззах-Сирдарё (1962 й.), Самарқанд – Қарши (1970 й.), Навоий-Учқудуқ (1982 й.), Учқудуқ-Султон Увайстоғ – Нукус (2001 й.), Беруний – Урганч (2004 й.), Тошғуздор – Бойсун-Қумқўрғон (2007 й.) йўллари қурилиб ишга туширилди. Қўнғирот – Бейнов (1972 й.) темир йўлининг ишга туширилиши мамлакатимизни Европага чиқиши учун иккинчи ҳаётий йўл очилишига имконият яратди.

Ўзбекистонда темир йўллари электрлаштириш 1971-йилдан буён олиб борилмоқда. Ҳозирги пайтда компаниянинг фойдаланилаётган электрлаштирилган участкаси 619,9 км. ташкил этади, тармоқланган узунлиги - 1769,9 км.

«Ўзбекистон темир йўллари» ДАТК ўз мижозларига қуйидаги хизмат турларини таклиф этади:

- барча халқаро транспорт йўллари бўйлаб юкларни етказиш ва экспедициялаш;
- юклар (богаж) ва йўловчиларни ташиш;
- Буюк Ипак Йўли бўйича Самарқанд, Бухоро, Хива ва Тошкентга туристларни ташиш ва уларга хизматлар кўрсатиш;
- вагонларни кузатиш ва қидириш;
- энг янги ускуналар ёрдамида йўловчи вагонларининг барча турларини таъмирлаш;
- барча турдаги тепловоз ва электровозларни таъмирлаш;
- юк вагонларини тайёрлаш ва хизмат муддатини узайтириш;
- тақдим этиладиган хизматлар сифати компаниянинг Ўрта Осиё ҳудудида транспорт хизмат бозорида орттирган кўп йиллик тажрибаси билан кафолатлайди.

«Регистон» тезкор электро-поезди. Йўловчи ташишда қулайлигини ошириш мақсадида ва уни жаҳон стандартлари даражасига етказиш учун 2004-йил 15-январда «Ўзтемирийўлйўловчи» ОАЖ шинамлиги оширилган тезкор йўловчи поезд йўналиши ташкил этилди. Олти вагондан иборат «Регистон» электро-поезди юқори тезликда (автомобил транспортдан тез)

кисқа вақт ичида йўловчиларни Тошкентдан Самарқандга ва орқага ташишни бошлади. Вагонлар қулай ўриндиклар билан жиҳозланган, кўпеларга бўлинган, ҳар бир купеда олти юмшоқ ўриндик ўрнатилган.

Йўловчи вагонлари купесига 61-4170 модификациядаги ўриндиклар 1520 мм. кенгликдаги магистрал йўллар бўйлаб соатига 200 км. тезликда йўловчиларни ташишга мўлжалланган. Вагонлар конструкцияси ёритиш, эргономика, микроиклим, ёнгин хавфсизлиги билан санитария меъёрлари тўлиқ жавоб беради. Герметик ва шамол қаршилигини енгувчи конструкция ҳаракат чоғида бир типли вагонлар таркибида юқори тезликни таъминлайди. Ён деворлар ва пол зангламайдиган пўлат тусиқлар билан қопланган. Бу эса кузов оғирлигини камайтириш ва таъмирлаш-тиклаш ишларисиз узок муддат хизмат қилишга имкон беради.

Ҳавони мутадиллаштириш қурилмаси трубо компрессор билан жиҳозланган. У микропроцессор қурилмаси ёрдамида йилнинг иссиқ фасллари даврида вагонлар ҳаво ҳароратини бир меъёрда (+24С даражада) бўлиб туришини таъминлайди.

Янги конструкциядаги деразалар янги иссиқлик ўтказмайдиган усулда қурилган. Шовқин ўтказмайди, иссиқликни сақлаш меъёрини таъминлайди. Бу ўз навбатида қулайликни ошириб, энергия сарфини камайтиради.

«Шарқ» ва «Насаф» экспресс поездлари. «Ўзбекистон темир йўллари» ДАТК «Шарқ» ва «Насаф» экспресс поездлари мунтазам ҳаракати ҳам йўлга қўйилди. Улар Тошкент – Бухоро, Тошкент – Қарши йўналишида қатнай бошладилар. Бундай поездлар 160 км. тезликда ҳаракатланганда ҳам хавфсизлиги, қулайлиги, вақтдан ютиш, санитария барча талабларига жавоб бериши билан йўловчиларга манзур бўлмоқда.

Бу гал бундай шинам вагонлар «Тошкент йўловчи вагонларини таъмирлаш» ОАЖда Бухоро ва Қаршига сафар учун тайёрланди. Корхона мутахассислари вагонлар ички ва ташқи дизайнини Россия, Белоруссия, Украинадаги ҳаракатдаги состав поездлари вагонларидан қолишмайдиган даражада бўлишига эришдилар.

«Ўзбекистон ҳаво йўллари» Миллий авиакомпанияси тузилмаси.

"Ўзбекистон ҳаво йўллари" - халқ хўжалиги ва аҳолини авиация хизмати (юк, йўловчи ташувлари, махсус авиаташишлар) билан таъминловчи Ўзбекистон Республикаси Миллий авиакомпаниясидир. Авиакомпания 1992 йил 28-январда Ўзбекистон Республикаси Президенти фармонида биноан ташкил этилган. Ана шу вақтдан бошлаб самолёт паркини замонавийлаштириш, янги аэровокзаллар қуриш, ҳаводаги ҳаракатни бошқариш тизимини тубдан ўзгартириш, аэродромларни янги замонавий техника билан таъминлаш, юқори малакали мутахассисларни тайёрловчи база ҳамда бошқарув тизимини такомиллаштиришга йўналтирилган республика Фуқаро авиациясини ривожлантириш давлат дастури амалга кирди. Ўтказилган ислохотлар Ўзбекистон авиация транспортининг халқаро, иқтисодий, дипломатик ва маданий алоқаларини ривожлантиришда етакчи соҳалардан бирига айланишига омил яратди.

"Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпанияси халқаро авиаташувлар бозорида ўзининг муносиб ўрнига эга. У ўз фаолияти давомида бир неча маротаба нуфузли мукофотлар: фаол ишлари учун "Евромаркет - 2000" соврини, Халқаро авиация хавфсизлиги жамғармаси дипломи, Халқаро аэропортлар бирлашмаси мукофотларига сазовар бўлди. Авиакомпания Америка, Европа, Яқин ва Ўрта Шарқ давлатлари, Жануби-Шарқий ва Марказий Осиё ҳамда МДХнинг 40 ортиқ шаҳарларига мунтазам қатновларни амалга оширади. Орттирилган тажриба ва анъаналарнинг замонавий бошқарув тизими билан биргаликда уйғунлашувчи, халқаро амалиёт, хизмат кўрсатишнинг янги ахборот технологияларини ишлаб чиқаришга жорий этилиши миллий авиакомпанияни дунёда муваффақиятли ва жадал равишда ривожланаётган авиакомпаниялар сафидан бир қаторда жой олишига имконият яратди.

Учувчилар мажмуаси (УМ) 1992 йил учувчилар отрядлари асосида ташкил этилган. У "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпанияси ташкилий тузилмаларидан биридир. Учувчилар мажмуаси учувчилари

Боинг-767, Боинг-757, А-310, РЖ-85, Ил-114, Ил-76, Ту-154, Як-40 ҳаво кемаларида парвозларни амалга оширадilar Унинг асосий вазифаси йўловчи ва юк ташувларини амалга ошириш, парвозлар таъминлаш, авиакомпаниянинг ижтимоий ва иқтисодий фойдасини кўзлаб, авиация хизматига бўлган шартномаларни сифатли равишда бажаришдир .

Махсус авиаишлар («МАИ») авиакомпанияси. «МАИ» авиакомпанияси бирлашган Сирғали авиаотряди базасида ташкил этилган. Ҳозирги пайтда у МАКнинг мустақил бўлинмасидир. Самолётлар парки вертолётлар ва махсус ишларни амалга оширувчи АН-2, Ми-2, Ми-8 самолетларидан иборат.

МАИнинг вазифалари:

- қишлоқ хўжалик ерларига авиация- кимёвий ишлов бериш;
- қурилиш-монтаж ишлари;
- транспорт-алоқа ишлари;
- бориш қийин бўлган тоғ ва чўл районларига одам ва юк ташиш;
- газ ва нефт қувирларини назорат қилиш;
- парашютчи ва юкларни ташлаш;
- аэрофотосуратга олиш;
- ҳаводан ўрмондаги ёнғинга қарши кураш;
- кичик авиация самолётлари ва вертолётларига мутахассисларни тайёрлаш;

«МАИ» сайёҳлик соҳасидаги янги хизмат турларига алоҳида эътибор беради.

МИ-8Т ВІП вертолётларида Самарқанд, Бухоро, Шахрисабз ва республикаимизнинг бошқа шаҳарларига экскурсия ҳамда Чорвоқ, Чимён, Белдирсой, Бурчмулла, Зомин дам олиш масканларига; Нукусдан Орол денгизи ҳудудига; Тошкент ва Тошкент вилоятига парвозларни таклиф этади.

“Кетринг” давлат унитар корхонаси (ДУК). “Кетринг” ДУК ташкил этилиши тарихи, 1991 йилда Тошкент аэропорти ресторани асосида сотув-ишлаб чиқариш фирмаси ташкил этилиб, сўнгра уни 1994 йилда “Ўзбекистон

ҳаво йўллари” Миллий авиакомпаниясининг “Кетринг” хизматига айлантиришдан бошланган.

ДУК “Кетринг” “Ўзбекистон ҳаво йўллари” Миллий авиакомпаниясининг йирик ташкилий тизималаридан бири бўлиб, бу эрда 500дан ортиқ юқори малакали мутахассислар хизмат қилади. Корхона махсус замонавий ускуналар билан жиҳозланган тезкор-диспетчер бўлими, иссиқ ва совуқ овқат, кондитер цехи ва бошқа хизматларни ўз ичига олади.

“Кетринг” “Габриэл”, “Сита”, АФТН каби халқаро алоқа тизимларига уланганлиги сабабли йўловчилар буюртмалари тўғрисидаги маълумотни тез олиш имкониятига эга.

Шунинг учун “Кетринг” Тошкентдан парвоз қилаётган ҳамда дунёнинг турли бурчакларидан келаётган транзит йўловчилар талабларини қондиришга ҳар доим тайёр.

Корхона 1000 кишилиқ борт озукасини тайёрлаш салоҳиятига эга бўлиб, ваколатхоналари “Тошкент” аэропорти ҳудудида жойлашган бошқа авиакомпаниялар самолётларини иссиқ - совуқ овқат, турли ичимликлар ва ҳўл мева билан таъминлайди. Биринчи ва бизнес клас йўловчилари ҳохишларига биноан халқаро технологиялар ва рационага киритилган мол гўшти, балиқ ва парранда гўшtidан тайёрланган овқатга буюртма беришлари мумкин. Овқат турлари ҳар ўн беш кунда ўзгартирилади.

Овқат тайёрланилаётган вақтда йўловчилар диди ва улар нимани хуш кўришлари ҳисобга олинади. Йўловчилар сони, ўсимлик ва озиқ-овқатни таннавул қиладиган кишилар сони тўғрисидаги маълумот тезкор-диспетчерлик бўлимига келганидан сўнг цехларга буюртмалар юборилади.

Ҳар бир қатновга тайёргарлик самолёт парвозидан бир неча соат аввал бошланади.

Узоқ давом этадиган қатновларда кучли овқат берилади.

ДУК “Кетринг” бошқа авиакомпанияларга борт озукасини етказиб беришга шартномалар тузади. Ҳозирда “Урал авиайўналишлари”, “Домодедово”, Санкт-Петербургнинг “Пулково”, Москванинг “Аэрофлот”,

Новосибирскнинг “Сибир” давлат авиакорхоналари ҳамда “Красноярск” ва “Кубан” ҳаво йўллари билан ана шундай шартномалар тузилган.

“Кетринг” тизимида расмий делегатлар ва трансфер йўловчиларни кутиб олиш заллари ҳам киради.

“Кетринг” – бу “Ўзбекистон ҳаво йўллари” Миллий авиакомпанияси ва бошқа авиакомпаниялар йўловчиларига юқори сифатли ва турли хил овқат етказиб беришга кафолатдир.

"Ўзбекистон ҳаво йўллари" миллий авиакомпанияси ўзининг доимий мижозларига ИЛ-76, Боинг-757, Боинг-767, А-310 ҳаво кемаларида чартер асосида йўловчи ва юк ташувларини таклиф этади.

Парвозлар географияси Янги Зеландиядан Атлантика соҳилларигача кенгайтирилган.

Ўзбекистон аэропортлари давлат транспорти инфратизилмасининг муҳим қисмидан бири бўлиб, республика шаҳарлари орасида ҳамда чет эл мамлакатлари билан тезкор боғланишни таъминлайди. "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпанияси таркибига 12 аэропорт киради. Улардан бештаси - Тошкент, Самарқанд, Бухоро, Урганч, Термез халқаро аэропорт мақомига эга.

«Тошкент» Халқаро аэропорти. Пойтахтнинг «Тошкент» аэропорти сўзсиз етакчи аэропортдир. Яқин чет эл мамлакатлари аэропортларига қараганда географик жиҳатдан жуда қулай, яни МДХ давлатларидан Жануби-Шарқий Осиё, Европа ва Америкага ҳаво трассаларининг кесишган нуқтасида жойлашган.

«Тошкент» халқаро аэропорти дунёнинг барча катта шаҳарлари билан ҳаво йўллари орқали боғланган. У ИКАОнинг иккинчи категориясига эга бўлиб, турли русумдаги самолётларни қабул қилади. 2001- йилда асосий йўловчи терминалини таъмирлаш жараёнида марказий йўналишлар аэровокзали ҳам замонавий усуқуналар билан жиҳозланиб, янги қиёфага эга бўлди. Аэровокзал соатига мингдан ортиқ йўловчиларга хизмат кўрсатиш

имкониятига эга бўлди. Ҳар йил унинг хизматидан 2 миллиондан ортиқ йўловчи фойдаланади.

Бундан ташқари аэровокзалда транзит йўловчилар учун алоҳида терминал ва хизмат кўрсатиш шаҳобчалари ҳам мавжуд. Вокзал ёнидаги худуддан ҳам рационал фойдаланилиб, автомобиллар учун кенг ва қулай турар жойлар қуриб битказилган. Шаҳар транспортининг қулай йўналишлари ҳам йўловчиларни пойтахтнинг исталган жойига олиб боради.

Аэровокзал биносида Ўзбекистон аҳолиси ва меҳмонлари учун:

- барча қулайликларга эга кенг ва ёруғ кутиш заллари;
- туну-кун ишлайдиган паспорт, божхона, чегара хизматлари ;
- маълумотлар хизмати;
- багаж жўнатишнинг янги конвейр тизими;
- халқаро телефон алоқаси;
- билет сотиш ва бронлаштириш кассалари;
- Дюти-Фрее савдо шаҳобчаси;
- ресторан, бар, «бир зумда» овқатланиш пунктлари;
- валюта алмаштириш шаҳобчалари;
- ВИП зали (юқори мартабали кишиларга хизмаи кўрсатиш);
- КИП зали (юқори қулайликларга эга) жойлашган.

Учинчи қаватда «Бритиш Аирвайс», «Асиан Аирвайс», «Аэрофлот» ва бир қатор чет эл авиакомпаниялари ваколатхонаси офислари жойлаштирилгани йўловчилар учун қўшимча қулайликлар яратади.

Ўйлаб режалаштирилган ишлар аэропортнинг самолётга олиб борувчи кенг ва ёруғ галереяларида ўз аксини топди. Галереядан йўловчилар телескопик трап орқали ҳаво кемаси саҳнига ўтадилар.

Маҳаллий йўналишлар терминали биноси ҳам барча қулайликларга эга. Бу ердан сиз республикамиз шаҳарлари, бўлмиш Самарқанд, Бухоро, Хива ҳамда вилоят марказларига боришингиз мумкин.

Мамлакатимизнинг бош аэропорти дунёнинг 30дан ортиқ авиакомпанияларига хизмат кўрсатапти. Бу ерда ҳар куни ўнлаб бортлар

ёнилғи билан таъминланади. «Тошкент» аэропортини ривожлантириш истиқболли режасида уни минтақалараро йўловчи, юк ташувлари амалга оширувчи халқаро марказга айлантириш мўлжалланган.

«Самарқанд» Халқаро аэропорти. Самарқанд шаҳри нафақат Ўзбекистонда, балки Марказий Осиёда машҳур сайёҳлик марказидир. Замонавий РЖ-45 ҳаво кемаси 45 дақиқада сайёҳларни пойтахтдан қадимий шаҳарга етказиб келади. Ҳозирги кунда «Самарқанд» халқаро аэропорти халқаро транзит йўналишлар учун муҳим звенолардан бирига айланаёпти. У қайта таъмирлангандан сўнг ИКАОнинг биринчи категориясига эга бўлган аэропорт ғарбда ишлаб чиқарилган турли русумдаги лайнерларни ҳамда шарқий ҳаво кемалари қабул қилиш имкониятига эга. Стратегик объектлардан бири бўлган аэропорт вилоят иқтисодиятини ривожлантиришда (сайёҳлик ҳам шу ҳисобда) муҳим аҳамиятга эга. Бу ерда йўловчиларга хизмат кўрсатувчи янги аэровокзал мажмуаси қурилиб, ўқиш-қўниш йўлаклари таъмирланди. Диспетчерлик хизмати янги биноси ишга туширилиб, аэронавигация янги жиҳозлари билан таъминланди. Янги аэропорт соатига 400 йўловчини ўтказиш имкониятига эга. Тошкент, Москва, Санкт-Петербург, Симферопол ва Қозон шаҳарлари билан ҳаво алоқалари ҳам ўрнатилган. Бу ерга Европа мамлакатлари ва Япониядан чартер қатновлар амалга оширилади.

Аэровокзал мажмуасида халқаро андозалардаги хизматларнинг барча турлари: ВИП, КИП-заллари, она ва бола хонаси, тиббий ёрдам пункти, авиакассалар мавжуд. Почта бўлими, давлатлараро ва шаҳарлараро алоқа хизмати, бар, ресторан, валюта алмаштириш шаҳобчаси ҳам йўловчилар хизматига мунтазир. Парвозлар хавфсизлигини таъминлаш мақсадида видеокузатув тизими ўрнатилган. Аэропорт халқаро ташувларни амалга оширгани учун «Габриэл» ва «Сита» бронлаштириш тизимига киритилган.

3.2. Туристтик фаолиятни таъминлашда меҳмонхона хўжалиги билан боғлиқ бўлган хизматларни ташкил этиш йўллари

Маълумки, Самарқанд вилояти меҳмонхоналарининг вужудга келиши ва тарихий тараққиёти узоқ ўтмишга бориб тақалади. Вилоят қадимги Буюк Ипак йўлида жойлашганлиги сабабли, савдогарлар ва саёҳатчиларнинг тунашини ташкил этиш учун махсус жойлаштириш манзиллари кўпроқ карвонсаройлар шаклида (йўловчиларнинг тунаши ва дам олиши учун махсус бинолар) барпо этилган эди. У одатда кишилар учун бино (иншоат) бўлиб, туялар, от, эшакларни бир жойга қамаш ёки жойлаштириш учун қўраларни ўз ичига олган. Одатда, карвонсарой шаҳарда, унинг қоқ марказий қисмида жойлашган, бозорлар ёнида, катта савдо йўллари чорраҳасида қурилган. Улар шамол, қор-ёмғир, бўронлар, шунингдек ўғри-қароқчилардан ҳимоя қилиш учун баланд деворлар, ётадиган бино (хона)лар билан ўраб олинган бўлиб, махсус беркитиладиган эшик ва деразаларга эга бўлишган.

Қадимда Самарқанд вилояти ҳудудида ғишлардан ясалган, мукаммал қилиб қурилган карвонсаройлар ҳозирги кунгача бизга етиб келмаган. Бундай ҳамма талабларга бера оладиган карвонсаройларни ҳозирги кунда республикамизнинг Бухоро ва Хива шаҳарларида учратиш мумкин.

Самарқанд вилояти ва шаҳрида дастлабки меҳмонхона 1908 йилда ва собиқ иттифоқ даврида, яъни 1925-1927 йилларда қурилган меҳмонхоналар ҳисобланади. Ушбу меҳмонхонанинг қурилиши Самарқанд Ўзбекистон Республикасининг биринчи пойтахти бўлган пайтларда қуриб битказилган. Ундан кейин Самарқанд шаҳрида қурилган меҳмонхоналар қаторига эски шаҳарда Сиеб бозори ёнида бунёд этилган «Шарқ» меҳмонхонаси, шаҳарнинг марказида «Зарафшон» меҳмонхонаси, 1960 йиллар ўрталарида қурилган «Интурист» меҳмонхонаси ҳисобланади. Самарқанд шаҳрига туристлар оқимининг келиши муносабати билан «Афросиёб» (1989 й.), «Турист» меҳмонхоналари қурилиб битказилди ва ишга туширилди. Шаҳарда меҳмонхоналарнинг қурилиши билан бир қаторда бир нечта туристик база (ётоқхона)лар ҳам қурилиб ишга туширилди. Меҳмонхоналар

сонининг ортиши билан уларнинг сифими, хизмат кўрсатиш даражаси, моддий-техника базалари ҳам яхшиланиб борди.

Самарқанд шаҳрида меҳмонхоналарнинг ривожланиши айниқса мустақиллик йилларида янги босқичга кўтарилди. Шаҳарда 1990 йилларда бор-йўғи 6 тагина меҳмонхоналар мавжуд бўлган бўлса, 2012 йилги маълумот бўйича лицензияга эга бўлган ва фаолият кўрсатаётган меҳмонхоналар сони 82 тани ташкил этади. Янги қуриб битказилган ва қайта таъмирланишда турган меҳмонхоналар ҳам анчагина бўлиб, уларнинг умумий сони 10 тадан ортади.

Шуни таъкидлаш жоизки, Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарнинг имкониятлари қуйидагича ҳисобланади: номерлар (хоналар) сони -1556 та; Бир пайтнинг ўзида меҳмонларни қабул қилишга мўлжалланган ўринлар сони -3023 та; Бир йилда умумий қабул қилиш имконияти -1 млн. 100 мингга яқин хорижий ва маҳаллий туристларни қабул қилиши мумкин.

Қуйидаги жадвалда Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар томонидан хизмат кўрсатишнинг 2000-2011 йиллардаги ўсиш суръатлари келтирилган (1-жадвал).

Жадвалдаги маълумотлардан кўриниб турибдики, Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар томонидан кўрсатилган хизматларнинг умумий суммаси кейинги 11 йил ичида 2 баробардан ошганлигининг гувоҳи бўлишимиз мумкин. Айниқса ушбу ўсиш кўрсаткичи сўнги уч йил ичида тезкорлик билан ривожланиб бормоқда.

Шуни таъкидлаш жойизки, Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишнинг умумий суммаси ўсиши билан, меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматларнинг турлари ҳам аста-секинлик билан ортиб бормоқда. Қуйида меҳмонхоналарда таклиф этиладиган хизматларнинг турлари келтирилган.

1-жадвал

1.	2000	567699,8
2.	2001	988147,5
3.	2002	891221,8
4.	2003	1630992,5
5.	2004	1867059,5
6.	2005	1694920,8
7.	2006	2502975,7
8.	2007	4823791,2
9.	2008	6198216,6
10.	2009	1144817,9
11.	2010	12168134,5
12.	2011	10486004,4

1. Дазмол махсус хоналар учун	15. Бильярд
2. Фен махсус хоналар учун	16. Бассейн
3. Минибар / музлатгич махсус хоналар учун	17. Сауна
4. Телефон ҳамма номерлар учун	18. Гўзаллик салони
5. Сейф ҳамма номерлар учун	19. Тренажёр
6. Совутгич ҳамма номерлар учун	20. Газета тарқатиш хизмати
7. Йўлдошли телевидение	21. Тиббий хизмат кўрсатиш шаҳобчаси
8. Доимий хизмат кўрсатиш (24 соат мобайнида)	22. Автомобилларни ижарага бериш
9. Ҳар кунлик чойшабларни алмаштириш	23. Такси хизматини чақиртириш
10. Хоналар ўртасидаги ўзаро алоқани улаш	24. Бизнес марказида интернет тармоғи
11. Ногиронлар учун махсус хона	25. Бизнес марказида офис хизматлари

хизматлари	26. Кимёвий тозалаш хизмати
12.Чекмайдиган шахслар учун махсус	27. Сувенерлар сотиш дўкони
хона хизматлари.	28. Овқатланиш хизматлари
13. Конференц зали	29. Анимация хизматлари
14. Тунгги клуб	

Халқаро амалиётда жойлаштириш воситаларининг стандарт классификацияси қабул қилинган бўлиб, унга мувофиқ улар жамоавий ва индивидуал шаклларга бўлинади.

Жамоавий жойлаштириш воситаси ўз навбатида меҳмонхона типигаги корхоналар ва ихтисослашган корхоналарга бўлинади.

Меҳмонхона типигаги корхона — объектлар, аслида номерлардан иборат бўлиб, ундаги ўринлар сони маълум бир минимумдан ошади (7-10), мамлакат стандартлари ва хизматларига мувофиқ категория ва классларга гуруҳланган, ягона раҳбарликка эга ва хилма-хил меҳмонхона хизматларини тақдим этади.

Меҳмонхона типигаги корхоналар қуйидагича фарқланади:

- ❖ Катталиги бўйича 100 номергача, 100 номердан то 300 номергача ва 300 номердан юқори бўлган меҳмонхоналар;
- ❖ Қулайлиги ва хизмат кўрсатиш даражаси ҳамда сифати бўйича юлдузлар люкс класс меҳмонхоналар, биринчи класс, эконом классли меҳмонхоналар;
- ❖ Бошқарув бўйича мустақил ва занжирларга мансуб меҳмонхоналар.

Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар сиғими (катталиги)

халқаро стандартлар бўйича қуйидагича фарқланади:

Катта (йирик) меҳмонхоналар, яъни 300 та номердан юқори бўлган меҳмоналар Самарқанд шаҳрида йўқ.

100 та номердан 300 та номерга эга бўлган меҳмонхоналар сони ҳаммаси бўлиб 3 та. Уларга «Афросиёб Палас», «Регистон Плаза» ва «Централь Самарқанд» меҳмонхоналари киради.

100 та номергача эга бўлган меҳмонхоналар сони, ҳозирги кунда ҳаммаси бўлиб 59 тани ташкил этади.

Ушбу тоифадаги меҳмонхоналарнинг бир ортиқ қисми, яъни 5 таси 50 дан ортиқ номерга эга бўлган меҳмонхоналардир. Қолган 54 та меҳмонхоналар эса кичик меҳмонхоналар ҳисобланади. Уларнинг аксарияти 20-30 та номерга эга бўлган меҳмонхоналар (39 та)ни ташкил этади.

Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналар қўлайлиги ва хизмат кўрсатиш даражаси, яъни сифати бўйича (юлдузлар сони, люкс класс меҳмонхоналари, биринчи класс, эконо́м класс) қуйидаги тоифаларга бўлинади:

- ❖ **4 юлдузли меҳмонхоналар** умумий сони 8 та (13%) бўлиб, улар қаторига «Афросиёб Палас», «Регистон Плаза», «Централ Самарқанд», «Регаль Палас Самарқанд», «Панарама Гранд», «Мажестик Палас», «Самарқанд Плаза», «Константин» меҳмонхоналари киради;
- ❖ **3 юлдузли меҳмонхоналар** умумий сони 15 тани (24%) ташкил этади. Улар таркибига қуйидагилар киради: «Азия Самарқанд», «Гранд Самарқанд», «Комила», «Малика Классик», «Малика Прайм», «Ориент Стар», «Марварид», «Шабистон», «Сити-отель», «Шарқоний Самарқанд», «Шахзода Люкс», «Шердор», «Регистон», «Согдиана Плаза», «Арба» меҳмонхоналаридир;
- ❖ **2 юлдузли меҳмонхоналарнинг** умумий сони 7 та (11%) бўлиб, уларга «Зарина», «Идеал», «Карвонсарой Чорраҳа», «Премьер Хаус», «Тумарис», «Фурқат», «Арк Самарқанд» меҳмонхоналари мисол бўлади;
- ❖ **юлдузли даражасини олмаган** меҳмонхоналарнинг умумий сони 32 тани (52 %) ташкил қилади.

Шуни айтиш керакки, меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси мезонларига қуйидагиларни киритиши мумкин;

- ❖ номер фонди ҳолати, яъни номерлар майдони (кв.м);
- ❖ мебеллар, жиҳозлар, санитария-гигиенага мўлжалланган предметлар ва бошқаларнинг ҳолати;

- ❖ овқатланиш корхоналари – ресторанлар, кафелар, барлар ва бошқаларнинг мавжудлиги ва ҳолати;
- ❖ бинолар, бориш йўллари, туташ территориялар, ободончилиги ҳолати;
- ❖ ахборот таъминоти ва техник жиҳозланганлик, шу жумладан телевизор, йўлдош алоқа, совутгичлар, мини барлар, мини сейфлар ва ҳ.к. мавжудлиги;
- ❖ қатор қўшимча хизматлар тақдим этиш ва бошқ.

Юқорида кўрсатилган параметрлар классификация тизимига эга барча меҳмонхоналарда баҳоланади. Бундан ташқари, ходимлар ва уни тайёрлаш, уларнинг маълумоти, малакаси, ёши, саломатлиги, тилларни билиши, ташқи кўриниши ва хулқига қатор талаблар қўйилади.

Меҳмонхоналарнинг функционал мўлжаллангани бўйича фарқланиши:

1. Мақсадли меҳмонхоналар яъни иш билармонликка мўлжалланган меҳмонхоналар;
2. Дам олиш учун мўлжалланган меҳмонхоналар;
3. Транзит меҳмонхоналар - Самарқанд шаҳрида йўқ.

Жойлашган ўрни бўйича меҳмонхоналар:

1. Шаҳар доирасида жойлашган меҳмонхоналар. Ҳаммаси шаҳар ичида жойлашган.
2. Шаҳардан ташқарида жойлашган меҳмонхоналар - йўқ.

Ишлаш давомийлиги бўйича меҳмонхоналарнинг фарқланиши:

1. Сутка давомида ишловчи меҳмонхоналар – барчаси ушбу тоифага киради.
2. Икки мавсумли ишловчи меҳмонхоналар – йўқ.
3. Бир мавсумли меҳмонхоналар – йўқ.

Овқатланишни таъминлаш бўйича меҳмонхоналар:

1. Меҳмонхоналар тўлиқ пансионни таъминловчи (жойлаштириш + уч маҳал овқат) - жуда кам, санокли меҳмонхоналар.
2. Жойлаштириш ва фақат нонушта таклиф қилувчи меҳмонхоналар - деярли барчаси.

Меҳмонларнинг келиши давомийлиги бўйича меҳмонхоналар.

1. Мижозларнинг узоқ муддатда туриши жуда кам.
2. Қисқа вақт туриши учун - барчаси.

Номернинг нархи даражаси бўйича меҳмонхоналар:

1. Бюджетли	3. Ўрта	5. Фешенбелли - йўқ.
2. Тежамли.	4. Биринчи классли	

Мулкчилик шаклига кўра меҳмонхоналар.

1. Давлатники - жуда кам, санокли даражада.
2. Хусусий - деярли кўпчилиги
3. Чет эл капитали иштироки билан - бор.
4. Маҳкамаларники - йўқ.

Меҳмонхоналар кўрсатиладиган хизматлар турлари бўйича ҳам фарқланади:

- 15 та ва ундан ортиқ хизмат турларини тақдим этувчи меҳмонхоналар сони-3 та. (5%) («Реагаль Палас», «Самарқанд Плаза»), «Афросиёб Палас».
- 10 тадан 15 тагача хизмат турларини тақдим этувчи меҳмонхоналар сони - 19 та (31%); Ушбу тоифадаги меҳмонхоналар гуруҳига қуйидагилар киради.

«Афросиёб Палас», «Регистон плаза», «Центарл Самарқанд», «Панарама Гранд» «Азия Самарқанд», «Гранд Самарқанд», «Константин», «Малика Трайм», «Марварид», «Ориент Стар», «Шабистон», «Сити Отель», «Шарқоний Самарқанд», «Зарина», «Идеал», «Арк Самарқанд», «Караван сарой Чорраха» «Регистон», «Тумарис».

- 5 тадан 10 тагача хизмат турларини тақдим этувчи меҳмонхоналар сони - 15 та (24 %) бўлиб, уларга қуйидаги меҳмонхоналар киради:

Мажестик Палас, «Комила», «Малика Классик», «Шахзода Люкс», «Шердор», «Премьер Хаус», «Фурқат», «Антиқа», «Жаҳонгир», «Жони», «Максума Юнусова уйи», «Шохнома», «Севара -1», «Сарбон», «Согдиана Плаза».

- 5 тагача хизмат турларини тақдим этувчи меҳмонхоналар умумий сони - 26 (42%) та бўлиб, улар қуйидагилардан иборат:

«Алижон», «Баҳодир», «Дилшода», «Самарқанд Афсонаси», «Севара-2», «Ситора омад», «Буюк Темур», «Амир», «Латиф», «Нажиба», «Зилол Бахт», «Люкс», «Гиза», «Оксус», «Сухробхон», «Авантеж», «Хахло», «Шахризада-ХТЛ», «Шарқ», «Замин уйи», «Юлдуз», «Бўстонсарой», «Согдиана», «Арба», «Мароқанд», «Шахина»лар ҳисобланади.

Шундай қилиб, Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарнинг ҳозирги ҳолатини таҳлил қиладиган бўлсак, меҳмонхоналар сони етарли даражада бўлсада, аммо улардаги номерлар сони жуда кам, кичик бўлиб, кичик меҳмонхоналар тоифасига кирадилар. Шаҳардаги мавжуд бўлган меҳмонхоналарнинг ярмидан кўпроғи хизмат кўрсатиш даражасининг пастлиги, оддий меҳмонхона ҳисобланганлиги билан характерланади. Бундай кичик меҳмонхоналарда турли хил хизматларни тақдим қилиш қийин кечади. Бизнинг фикримизча, Самарқанд шаҳридаги меҳмонхоналарнинг оптимал сифими 50-60 ўринга мўлжалланган бўлиши маъқулдир. Бундай меҳмонхоналарда турли хил хизмат турларини ташкил қилиб, меҳмонхоналар самарадорлигини ошириш имкониятлари яратилинади.

3.3. Туристик фаолиятни таъминлашда сайр-томошалар, саёҳат ва экскурсиялар хизматларини ташкил этиш йўллари

Шохи зинда мажмуаси. Қусам ибн Аббос (Тўрхона) мақбараси (XI аср), Чиллахона (ер тагидаги масжид) масжиди, Қусам ибн Аббос мақбараси қошидаги зиёратхона (XI) мақбара, Қусам ибн Аббос мақбарасининг қошидаги минора (XI аср), Учинчи чортоқ (XIV асрнинг 30 й.) мақбара, Хўжа Аҳмад мақбараси (XIV аср ўрта), Мақбара (1361 й.), Шоди Мулк – ака (Тўрхан – ака) мақбараси (1372).

Туглу-Текин (Амир Хусайн) мавзолейи (1376 й.) Амир-Зада мақбараси (1386 й.), Усто Олим Насафий ишлаган (номсиз) мақбара (XIX аср. 80й.), Номсиз – 2 мақбара (XIV аср -90), Бурундуқ мақбараси (XIV аср -90),

Ширинбек мақбараси (1385-1386й.й), Туман-ака мақбараси (1405-1386й.й), Туман ака мақбараси қошидаги масжид ва хизмат хонаси (XV аср), Биринчи чортоқ (1434-1435й.й), Мақбарага кириш қисмидаги пастки масжид (1434-1435й.й) «Саккиз бурчакли» мақбара (XV аср 30-40 йй), Қусам ибн Аббос мақбарасида катта масжид (XV аср бой.). Катта масжидга йўлакча хона (XV-XIX а.а.) масжид. Давлат Қушбегим мадрасаси (1812-1813). Ёзги масжид (XIX аср ўрталари), Мақбара (XIV аср 80 й.). Тамгач Бограхон мадрасаси (XI аср), Мақбара (XIV аср ол. XV аср бош.), Мақбара (XV аср боши), Мақбара (XIV аср охири), Мақбара (XIV аср.60 й.), Мақбара (XIII аср). Ео ости мақбараси «Номсиз - 2» (XV аср), Ер ости мақбараси (XIV- XV), Қусам ибн Аббос мажмуаси масжиди (XI аср).

Бибихоним ансамбли (XIV аср) Биби-хоним масжиди (XIV аср бош.). Регистон ансамбли. Улуғбек мадрасаси (1420 й.), Шер –Дор мадрасаси (XIV аср), Шайбонийлар дахмаси (XIV аср).

Руҳобод мажмуаси. Руҳобод мақбараси (XIV аср), Руҳобод мақбараси (Музаффархон) мадрасаси (XIX аср), Руҳобод минора ва масжиди (XIX аср).

Хўжа Ахрор Вали мажмуаси. Нодир Девон Беги мадрасаси, Хўжа Ахрор масжиди, Хўжа Ахрор дахмаси.

Алоҳида ёдгорликлари. Гўр Эмир мақбараси (XIV – XV а.а.), Оқ сарой мақбараси (XV аср), Ишрат Хана мақбараси (XIV аср), Хўжа Абди-Дарун мазора ва масжид (XII – XIX а.а.). Номозгоҳ масжиди (XVI- XVII а.а.), Зарафшон дарёсида қурилган Абдуллахон II кўприги (1503 й.), Чўпонота мақбараси. Х.Олимжон номли Ўзбек драматеатр биноси, Офицерлар уйи биноси, СамДУ кутубхонаси биноси, Кутубхона биноси.

Маҳаллий тоифадаги ёдгорликлар. Рус - Хитой банки биноси (XX аср), Хўжа Нисбатдор масжиди, Тошкентлик Мулла Қосим масжиди, Қаландаров уйи биноси, Езда Имом масжиди, Хўжа Дониёр мақбараси, Чорсу савдо биноси (XVII аср) Хўжа Сафои Валий (қаландархона) маҳалла масжиди, Қўш –Ҳовуз масжиди, Ҳазрати Хизр масжиди (XI-XX аср), Янги Хайробод маҳалла масжиди (XVII аср), С.Айний уй музейи (XIX аср),

Маданият масжиди, Ашур Махмуд масжиди, Дори Занжир масжиди, Қизи Абдурасул масжиди, Мулла Қаландар (1.2) масжидлари, Лаби Фор масжиди, чокар Диза масжиди, Тошкентлик Орифжонбой масжиди, Хўжахон - Хўжа масжиди, Қўрғонча масжиди, Кози Калон масжиди, Хўрабой Хашафи уйи биноси, Юсупов уйи биноси, Уста Шамсутдин Ғафуров уйи биноси, Шамсутдин Тўраев уйи биноси, Хўжа бобо мадрасаси, Нахшин маҳалла масжиди, Фониҳ Абдулайхс масжиди, Фатхобод масжиди, Муғомбир масжиди, сирли чойхона биноси, Қобиров уйи меҳмонхонаси биноси, Султон уйи меҳмонхонаси биноси, Қорабой Оқсоқол масжиди, Муборак масжиди, Маҳдуми Хоразмий масжиди, Модой масжиди, Суфии Розик –масжиди, Мирзо Пўлат масжиди, Дахбед маҳалласи масжиди, Хавоси масжиди, Кўк масжид, Хон Саид Имом масжиди, Хўжа бобо мадрасаси, Афросиёб тарих музейи, Шайх Ислон масжиди, Усмонбой уйи биноси, Ф.Ходжаев уйи биноси, Заулунов уйи биноси, Давлат опера ва балет театри биноси, шоирлар боғи, Мазаика панноси, Алексей черкови, “Панжоб” архитектура ёдгорлиги (XIX-XX а.а.), Халифа Ибрагим мақбараси (1846-1853й.й.), Карвонсарой, Ҳаммом (XIX аср), Уснатбой мадрасаси (XIX а. XX а. бош.), Фуқарлик уйи биноси, Мадаминбой уйи биноси (XIX а. XX а. бош.), Мағзум бобо мақбараси (XX аср бош.), Иброҳимхўжа ва ҳавуз маҳаллий масжиднинг қолдиқлари, Орифжонбой маҳаллий масжиди ҳовузи билан, Мадраса Сафед маҳаллий масжид ҳавузи билан, композитор А.Абдурасулов уйи биноси, Юсуфбой маҳалласи масжиди (XIX а. охириг XX а. бош.), Каварзор маҳаллий масжиди (XIX а. охири – XX а. бош.), Синагога «Гумбаз» (XIX а. охири – XX а. бош) А. Икрамов уйи биноси, Университет боғи, Собик ҳарбий штаб (1891 й.), Собик чой омбори биноси мажмуаси (XIX аср. – охири – XX а. бош.), Шаҳар маданият ва истироҳат боғи ҳудуди (XIX аср охири (1871 й.), Хўжа Юсуф Ҳамадоний маҳаллий масжиди (XX аср бош.), Собик Иванов боғининг майдони (XX аср бош.), Собик бош миршаб уйи биноси (XIX аср охири – XX аср бош.), «Северные номера» меҳмонхонаси биноси (1908 й.), Собик ОГПУ биноси (XIX аср охири – XX аср бош.), Авлиё

Георгий черковининг ҳовлисидаги бинолар (XIX аср), Собик ҳарбий комендатура биноси (XIX а. ох. – XX а. бош.) СамМИ асосий биноси (1930 й.), СамИСИ асосий биноси Особняк (данғиллама уй) биноси, Марказий почта биноси (XIX аср бош.), «Регистон» меҳмонхонаси биноси (XIX аср охири – XXа. бош.), Георгий черкови (1882 й.), Офицерлар уйи библиотекаси (1882 й.), Собик банк биноси, Олдинги Синогога биноси, Ю.Охунбобоев меъморлиги (XIX с. охири – XX а. бош.), Шаҳар 1-ҳаммом биноси (1912 й.), Банк биноси, Поляк костёли (1915 й.), Арман черкови (XX аср), Архитектор Туманов уйи биноси (XIX аср охири – XX а.бош.), Ҳарбий госпитал мажмуаси (1873 й.), м.Бехбудий уйи биноси (XX аср бошлари), Бенков рассомнинг уйи биноси (XX аср бошлари), Ўз ФА (собик банк) биноси (1929 й.), Сув тўплаш буржи (XX аср бошлари), Улуғбек музейи, Ҳовузи Сангин масжиди, Урметан масжиди, Синагога Муллақандов (масжид), Ҳавузи баланд масжиди.

3.4. Туристик хизматларни ташкил этишда сайёҳлар хавфсизлигини таъминлаш йўллари

Туризм самарали фаолият кўрсатиши ва жўшқин ривожланиши учун миллий ва халқаро саёҳатчилар ва дам олувчиларнинг ҳамда уларга тегишли мол-мулкнинг хавфсизлигини, шунингдек туристик фаолият объектларининг хавфсизлигини таъминлаш ва уларни ҳимоя қилиш зарур. Жаҳон туристик ташкилоти экспертлари бунинг қуйидаги йўлларины таклиф этадилар:

- саёҳатчилар ва дам олувчиларнинг хавфсизлигини таъминлаш қоидаларини ишлаб чиқиш ва амалга жорий этиш;
- жамоатчиликка ахборот бериш;
- шу жумладан фавқулодда вазиятларда туристларнинг хавфсизлиги билан боғлиқ муаммоларни ҳал қилишнинг институциявий негизини вужудга келтириш;

- икки томонлама, минтақавий, субминтақавий, минтақалараро миқёсда ва жаҳон миқёсида халқаро ҳамкорлик.

Айни вақтда, туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш, шунингдек туристик аҳамиятга молик жойларда хизмат кўрсатиш сифатининг юқори даражада бўлишига эришишни бошқа ижтимоий ёки миллий манфаатлардан, хусусан, қабул қилувчи мамлакат ҳамда бутун атроф муҳит манфаатларидан ажратиш мумкин эмас. Ўз-ўзидан аёнки, туризм ҳамда туристларни ҳимоя қилиш соҳасида хавфсизлик қоидаларини ишлаб чиқиш ва амалга жорий этишда ташриф буюрувчилар билан қабул қилувчилар манфаатларининг муштараклигини таъминлаш зарур. Гап шундаки, туризм мамлакатга проституция, наркобизнес, кулфурушлик, контрабанда, маданий конфронтация сингари салбий ҳодисаларни ҳам олиб кириши мумкин. қолаверса, ўзи ташриф буюрган мамлакатда жиноий унсурларга тўқнаш келган, тиббий ёрдам олиш, давлат органларининг ҳимоясига умид қилиш имкониятига эга бўлмаган турист оғир аҳволда қолиши мумкин.

Экспертлар қайд этишича, туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш ва туризм соҳасида ҳимоя туристик аҳамиятга молик мамлакатда ёки жойда кўплаб қоида ва қарорлар билан боғлиқ бўлиб, улар нафақат туристик фаолият маъмурияти томонидан, балки турли иқтисодий ва ижтимоий тармоқларда, хусусан:

- соғлиқни сақлаш;
- жамоат тартиби (полиция, божхона, чегара хизмати);
- молия (солиқ хизмати, банклар);
- савдо ва маиший хизмат;
- транспорт;
- энергетика, коммуникациялар;
- атроф муҳитни муҳофаза қилиш;

- аҳолини иш билан таъминлаш ва ҳудудни ривожлантириш соҳаларида фаолият кўрсатувчи бошқа бир қанча маъмурий органлар томонидан ҳам бажарилиши лозим.

Туристтик фирмалар ўзлари ташкил этувчи турларда саёхатчиларнинг хавфсизлигини таъминлаш талабларини бажаришдан бўйин товламасликлари керак. Туристтик фаолият субъектининг туристик хизматларни мажбурий сертификатлаштиришдан бош тортиши, туристик хизматларни сертификатлаштиришнинг натижаси салбий бўлиши, шунингдек сертификатнинг амал қилишини бекор қилиш туристик фаолиятни амалга ошириш учун берилган лицензиянинг амал қилишини тўхтатиб қўйишга ёки лицензиядан махрум қилишга сабаб бўлади». Яъни ҳар қандай турнинг барча хавфсизлик параметрлари текшириб кўрилиши керак, акс ҳолда у туристик бозорда амалга оширилиш мумкин эмас. Баъзи бир маълумотларга қараганда, туристлар тўқнаш келадиган ҳар хил муаммолар кўпинча улар саёхатнинг муайян шарт-шароитлари, хусусан, мамлакат, яшаш, овқатланиш хусусиятлари, чет элликларга маҳаллий аҳолининг муносабати ҳақида олдиндан огоҳлантирилмаганлиги билан боғлиқ. Ваҳоланки, турист саёхатга тааллуқли тўлиқ ва ишончли ахборот олиш, шахсий хавфсизлик, ўз ҳуқуқларининг ҳимоя қилиниши, шунингдек ўз мол-мулкининг асралиши ҳуқуқига эга.

Туристларни террористик актлардан ва умуман жиноий қилмишлардан ҳимоя қилишга, шунингдек туристларнинг истеъмолчи сифатидаги ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, уларнинг соғлиғини сақлаш ва атроф муҳитни муҳофаза қилишга алоҳида эътибор бериш лозим.

Ўз-ўзидан аёнки, туристларнинг ҳамда туристик объектларнинг хавфсизлигини таъминлаш ва уларни ҳимоя қилиш соҳасидаги қонун ҳужжатлари ҳамиша жиноятчилик ва зўрлик ишлатишни бартараф этишга, шунингдек атроф муҳитни муҳофаза қилиш ва сақлашга (айниқса, туристик фаолият ҳудудида) йўналтирилган бошқа барча қонун ҳужжатларига боғлаб ишлаб чиқилиши ва қўлланилиши лозим. Масалан, Туркияда туризм билан боғлиқ фаолият нафақат туризм тўғрисидаги қонун билан, балки алоҳида кўриқланадиган табиий ҳудудлар, ўрмон, корхоналар, ташқи иқтисодий фаолият, реклама, оммавий ахборот воситалари, истеъмолчиларнинг

ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонунлар, муайян хизматларга белгиланган давлат стандартлари, шунингдек Жиноят, Солиқ, Божхона кодекслари билан ҳам тартибга солинади.

Бундан ташқари, туристлар тўқнаш келиши мумкин бўлган асосий хавф-хатарлар (касаллик, ўғрилик, репатриация)дан уларни суғурталашни таъминлаш, хусусан, бу соҳадаги келишувларни, айниқса, суғурта компаниялари, барча туристик корхоналар ва бошқа манфаатдор томонлар (аҳоли, ҳокимият органлари) ўртасидаги келишувларни рағбатлантириш учун зарур барча чора-тадбирларни кўриш лозим.

ХУЛОСА

Маълумки, Самарқанд шаҳри республикамиздаги туристларнинг ташриф буюриши бўйича энг олдинги ўринлардан бирини эгаллайди. Мамлакатимизга ташриф буюрган ҳар бир хорижлик туристлар иложи борица Самарқанд шаҳрига келиб-кетишни ўз олдига орзу ва мақсад қилади. Сўнгги йилларда Самарқанд шаҳрида туризмни ривожлантириш учун катта бунёдкорлик ишлари амалга оширилмоқда. Мустақиллик йилларида туризм инфратузилмаси тармоқларини ривожлантириш бўйича бир қатор амалий ишлар йўлга қўйилди. Жумладан, Тошкент-Самарқанд-Тошкент маршрути бўйича «Регистон» тез юрар элетропоезди 2004 йил 15 январдан ишга туширилди. 6 та вагондан иборат бўлган «Регистон» элетропоезди юқори тезликда автомобил транспортдан тез ва қисқа вақт ичида йўловчиларни юқоридаги маршрут бўйича таший бошланди.

Иккинчи тез юрар поезди «Афросиёб» 2012 йил август ойи охирида ишга тушириши туристлар оқимини кўпайишига ижобий таъсир кўрсатди. Самарқанд темир йўл вокзали «Шоҳбекати» реконструкция қилинди, атрофлари ободонлаштирилди. Туристларни автомобилларда ташиш ишларида ҳам анчагина ижобий ишлар амалга оширилди. Самарқанд-Тошкент-Самарқанд маршрутида тез юрар автобуслар ҳам йўлга қўйилди. Самарқанд вилояти, Самарқанд шаҳри ва туманларида автобус йўналишларида янги автобусларда йўловчиларни ташиш ишлари амалга оширилди.

Ўзбекистон ҳаво йўллари авиакомпанияси таркибида Тошкент-Самарқанд-Тошкент йўналишлари бўйича махсус самолёт рейслари ташкил этилди. Шаҳарда транспорт соҳасида йўловчиларни ташиш бўйича йўл қурилиши ва коммуникация тармоқларини таъмирлаш ишлари амалга оширилмоқда.

Ҳозирги кунда Самарқанд шаҳрида йўловчиларни ташиш ишлари билан 800 га яқин автобуслар 3000 дан ортиқ енгил автомобилларда аҳолига хизмат кўрсатмоқда.

Шу кеча-кундузда Самарқанд шаҳрида 100 га яқин меҳмонхоналар қурилиб битказилди. Кўпчилик меҳмонхоналар хусусий тадбиркорлар томонидан ташкил этилмоқда. Туристларга овқатлантириш соҳасида ҳам бир қатор ресторанлар, тўйхоналар, ошхоналар, кафе-барлар ва савдо шаҳобчалар хизмат кўрсатмоқда.

Шаҳарда туризм инфратузилмаси соҳасини ривожлантиришда бир қатор хизмат кўрсатиш корхоналари ташкил топди. Жумладан, улар қаторига савдо хизматлари, маиший хизматлар, ахборот хизматлар, тиббий хизматлар, коммунал хизматлар ва бошқа хизматларни киритишимиз мумкин.

ТАВСИЯЛАР

Самарқанд шаҳрида келажакда туризмни ривожлантириш учун бир қатор тадбирларни амалга ошириш мумкин бўлади. Жумладан:

- туристларга кўрсатиладиган хизматларнинг сифат даражасини ошириш.
- хизмат кўрсатиш турлари сонини кўпайтириш;
- малакали кадрларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш;
- туристлар оқимини ривожлантириш учун реклама воситаларини кўчайтириш;
- ахборот ва алоқа хизматларини такомиллаштириш;
- шаҳар йўл тармоқларидаги носозликларни бартараф этиш;
- туристларни хавфсизлигини таъминлаш;
- замон талабига жавоб берадиган пассажир ташувчи автомобилларни ишлаб чиқариш ва жорий қилиш;
- туристлар овқатланиш корхоналари сонини кўпайтириш ва сифатини яхшилаш;
- меҳмонхоналарда нарх-наволар сиёсатини мавсумларга қараб ўзгартиришни амалга ошириш;
- меҳмонхоналар ва бошқа дам олиш жойларида туристлар учун янги дастурларни ишлаб чиқиш ва амалга ошириш.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. -Т.: "Ўзбекистон", 2011.
2. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги Қонуни. // Халқ сўзи, 1999 йил 14 сентябр.
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 1992 йил 27 июлдаги «Ўзбектуризм Миллий компаниясини ташкил этиш тўғрисида»ги Фармони. // Халқ сўзи, 1992 йил 28 июль.
4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Буюк Ипак йўлини қайта тиклашда Ўзбекистон Республикасининг иштирокини авж олдириш ва республикада халқаро туризмни ривожлантириш борасидаги чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармони. // Халқ сўзи, 1995 йил 3 июнь.
5. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Ўзбекистон Республикасида халқаро туризмнинг замонавий инфратузилмасини барпо қилиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Қарори. // Халқ сўзи, 1995 йил 4 июнь.
6. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Сайёҳлик ташкилотлари фаолиятини ташкил этишни такомиллаштириш тўғрисида»ги Қарори. // Халқ сўзи, 1998 йил 9 август.
7. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «205 йилгача бўлган даврда Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришга оид давлат дастури тўғрисида»ги Фармони. // Халқ сўзи, 1992 йил 16 апрель.
8. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Ўзбекистонда туризм соҳаси учун кадрлар тайёрлаш тизимини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Қарори. // Халқ сўзи, 1995 йил 4 июль.
9. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Хорижий инвесторлар иштирокидаги меҳмонхона мажмуаларига имтиёзлар бериш тўғрисида»ги Қарори. // Халқ сўзи, 1995 йил 4 июль.

10. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистонда туризм соҳаси учун малакали кадрлар тайёрлаш тўғрисида»ги Фармони. // Халқ сўзи, 1999 йил 1 октябрь.
11. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Ўзбекистон Республикасида меҳмонхона бизнес ива халқаро туризмни янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Қарори. // Халқ сўзи, 2002 йил 3 сентябрь.
12. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Туризм фаолиятини лицензиялаш тўғрисидаги низомни тасдиқлаш тўғрисида»ги Қарори. // Халқ сўзи, 2003 йил 12 ноябрь.
13. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Ўзбектуризм» Миллий компанияси фаолиятини янада такомиллаштириш тўғрисида»ги Қарори. // Халқ сўзи, 2005 йил 29 июль.
14. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармони. // Халқ сўзи, 2006 йил 17 апрель.
15. Каримов И.А. Мамлакатни модернизация қилиш ва иқтисодиётимизни барқарор ривожлантириш йўлида. 16 том. Т.: Ўзбекистон, 2008.
16. Каримов И.А. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози: Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари. Т.: Ўзбекистон, 2008.
17. Каримов И.А. Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. – Т.: Ўзбекистон, 2010.
18. Каримов И.А. Бизнинг йўлимиз — демократик ислохотларни чуқурлаштириш ва модернизация жараёнларини изчил давом эттириш йўлидир. Ўзбекистон Президенти Ислом Каримовнинг Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 19 йиллигига бағишланган тантанали маросимда қилган маърузаси. – “Халқ сўзи” газетаси.

- 19.Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. М.: Альфа-М, 2001.
- 20.Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Киев, 2002.
- 21.Волков Ю.Ф. Технологии гостиничного обслуживания. Ростов - на Дону. 2003.
- 22.Волков Ю.Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов. Ростов - на Дону. 2006.
- 23.Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес. Ростов - на Дону. 2009.
- 24.Кусков А.С. Гостиничное дело. М.: 2010.
- 25.Ляпина Ц.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М., 2001.
- 26.Медлик С. Гостиничный бизнес. М., 2005.
- 27.Маматкулов Х.М. Туризм ва сервисга оид атамалар ва иборалар изоҳли лугати. Самарқанд, СамИСИ, 2009.
- 28.Маматкулов Х.М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш. Ўқув-услубий қўлланма. Самарқанд, СамИСИ, 2011.
- 29.Пардаев М.Қ., Холиқулов А.Н., Рахимов Ҳ.А. Меҳмонхона хўжаликларида самарадорликни ошириш муаммолари. Монография, Т.: Иқтисодиёт, 2013.
- 30.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. М., 2007.
31. Филиппковский Е.Е., Шмарова Л.Ю. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М., 2003.
- 32.“Ўзбектуризм” МК йиллик ҳисоботлари.