

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O‘RTA-MAXSUS TA’LIM VAZIRLIGI
NAMANGAN MUHANDISLIK-TEXNOLOGIYA
INSTITUTI

«Muhandislik-texnologiya» fakulteti

14u-14 guruhi talabasi Yusufxonov Qobilning

«Turizm iqtisodiyoti» fanidan

REFERATI

Topshirdi:

Yusufxonov Qobil

Qabul qildi:

Ismoilov R

Mavzu: Mehmonxona

Mehmonxona industriyasi kishilarning o'z uylaridan boshqa yerlarga sayohatlarga chiqib tunash, ovqatlanish kabi zaruriy ehtiyojlarini qondirishga mo'ljallangan, tijoriy xususiyatga ega bo'lgan korxonalar faoliyatidir. Mehmonxonalarning dunyodagi ilk bor ko'rinishlarda bo'lishi, karvonsaroylar qurilishi miloddan keyingi I asrlarga to'g'ri keladi. Bu vaqtlarga kelib sayyohlarning dam olish, ovqatlanish kabi ehtiyojlarini qondirish uchun karvonsaroylarda tunaganliklari aniqlangan. Asosan pulning iqtisodiy bir o'zgarishi sifatida qo'llanishi, ahamiyatining ortib borishi natijasida tijorat qilish maqsadida sayohatga chiqishning ko'payishi hozirgi kundagi zamonaviy mehmonxonalarning namunalari bo'lib hisoblangan.

G'arbdagi texnologik rivojlanish, temir yo'llarining qurilishi va boshqa tarmoqlarga tarqalishiga mehmonxona industriyasining ham rivojlanishi va katta shaharlardan kichik tumanlarga tarqalishiga olib keldi. 1939-yilda Amerikaning Boston shahrida birinchi shahar mehmonxonasi qurilgandan keyin bu soha butun mamlakatlarga yoyildi. XX asrning boshlarida avtomobil yo'llarining kengayishi, turmush harakatining ortishi kichik otellar qurilishiga sabab bo'ldi. Faqat Yevropa aristokratiyasiga

mos keluvchi katta otel turlari va o'rta sinfga mos bo'lgan o'rta otel turlarini o'z ichiga oluvchi industriya davomli va qoniqtiruvchi shaklda rivojlanmagan. Xalqaro mehmonxona industriyasi korxonalarining qurilishi va ishga tushirilishida Amerika investitsiyasi va texnologiyasining tobora ko'proq kiritilishi kuzatilmoqda. Hilton, Knott, Sheraton kabi trajmilliy korporatsiyalar vujudga kelmoqda.

Texnologiyaning rivojlanishi, yalpi daromadlarning ko'payishi, turizm imkoniyatlarining ortishi, insonlarning yashash sharoitlarida o'zgarishlar davom etar ekan, mehmonxona industriyasi kishilarning xohish - istaklarini, moddiy – ma'naviy ehtiyojlarini qondirishi uchun davlat tomonidan koordinatsiya qilinishi, tartibga solib turilishi va shu

44 sohada mehnat qilayotganlarning fidokorligi maqsadga muvofiq bo'ladi.

Xalqaro turistlar ko'lamining yildan-yilga kengayib borishi turizm industriyasining rivojlanishiga yo'l ochib bermoqda. Mehmonxonalar quyidagicha tasniflanadi:10

- joylashish o'rniga ko'ra;
- ko'rsatiladigan xizmat turlariga ko'ra;
- mulkiy shakliga ko'ra;
- hujjatlashtirish shakliga ko'ra;
- tunash ehtiyojlarini qondirish shakliga ko'ra;
- ishlash davriga ko'ra;
- kattaligiga ko'ra mehmonxonalar.

Joylashish o'rniga ko'ra shahar markazlarida qurilgan; dengiz qirg'oqlarida joylashgan; aeroport, port, vokzal, terminal yaqinida qurilgan mehmonxonalar farqlanadi.

Ko'rsatiladigan xizmatlariga ko'ra faqat tunash uchun mo'ljallangan; hordiq chiqarish maqsadida qurilgan; konferensiya, majlislarni o'tkazishga moslab qurilgan mehmonxona tipidagi xo'jaliklarga ajratiladi.

Mulkiy shakli jihatdan mehmonxonalar shaxsiy, xususiy, davlat, biror - bir shirkat mehmonxonasi shaklida faoliyat yuritadi.

Hujjatlashtirish shakliga ko'ra mehmonxonalar ko'p davlatlarda xalqaro standartlarga va davlatlarning ichki shart-sharoitiga asoslangan holda sinflarga bo'linmoqda. Bunga ko'ra mehmonxonalar turistik hujjatli va davlat ichki boshqaruv hujjatli mehmonxonalarga bo'linadi.

Turistik hujjatli mehmonxonalar hujjatlashtirilayotgan xalqaro yulduz berish va kriteriyalash amalga oshiriladi. Tunash ehtiyojlarining qondirilishi shakliga ko'ra tog' mehmonxonasi shahar mehmonxonasi, konferensiya mehmonxonalari, dengiz bo'yida joylashgan mehmonxonalar kiradi.

Ishlash davriga ko'ra mehmonxonalar yil davomida ishlaydigan va mavsumiy xizmat ko'rsatuvchi mehmonxonalarga bo'linadi.

Ikkinchisining sababi, dam olish davrining har mavsumda o'ziga xos xususiyatga ega bo'lishi. Masalan, dengiz bo'yida joylashgan mehmonxonalarga faqat yoz oylarida turistlar kelishi mumkin. Kattaligiga ko'ra mehmonxona xo'jaligi dunyo miqyosida 4 guruhga bo'linadi:

- 1) juda kichik mehmonxonalar: xonalar soni 25 tagacha;
- 2) kichik mehmonxonalar: xonalar soni 25 tadan 99 tagacha;
- 3) o'rta mehmonxonalar: xonalar soni 100 tadan 299 tagacha;
- 4) yirik mehmonxonalar: xonalar soni 300 va undan ortiq.

Mehmonxonalarda turistlarga xizmat ko'rsatish texnologiyalari tasnifi

Mehmonxonalarning quyida ko'rsatilgan jihatlari bo'yicha ajratilib turuvchi o'ziga xos xususiyatlari mavjud: 11

1. Mehmonxona xo'jaligining ishlab chiqarishga oid xususiyatlari. Bu xususiyatlarning asosiylaridan biri ishlab chiqarish faoliyatining har xil vaqtlarda amalga oshirilishidir. Masalan, xonani mijoz tark etgandan keyingina tozalanadi; biror ichimlik bilan taomlar har xil vaqtda tayyorlanadi. Yana bir xususiyat shundan iboratki, bunda ishlab chiqarilgan moddiy nematlar kerakli paytda ishlatish uchun omborda saqlab qo'yilmaydi. Masalan, biror xona saqlab qo'yilishi mumkin emas, balki har kuni sotilishi majburiydir. Yana bir xususiyat mehmonxonada ishlab chiqarish va sotish xarajatlari bir vaqtning o'zida sodir bo'ladi.

2. Ishchi kuchi jihatdan farq qiluvchi xususiyatlar. Boshqa sanoat korxonalarida ishchilar mijozlar bilan kamdan-kam muloqatda bo'lishsa, mehmonxona xo'jaligida ishchilar o'z vaqtlarining katta qismini mijozlar bilan o'tkazadilar.

3. Buxgalteriya (hisob kitob) jihatdan mehmonxona xo'jaligining xususiyatlari. Bunga misol qilib mehmonxonada hisob-kitobning nazorat ishlari kunning oxirida, ya'ni soat 24.00 dan keyin amalga oshirilishini ko'rsatish mumkin. Sababi shuki, mehmonxona xo'jaligida turistlar hisobining hamma vaqt turishi shart va majburiydir.

4. Marketing tomonlama olib qarasak, mehmonxona xo'jaligi xizmati marketingga zid ravishda ko'rsatiladi, ya'ni bunda turist xizmatni sotib olish uchun ishlab chiqarilgan yerga kelishi kerak bo'ladi. Hech bir kishi uyida o'tirgan holda mehmonxona xizmatidan foydalana olmaydi, ya'ni mahsulotlarni sotib olish joyi bo'lib mehmonxona xizmat qiladi. Boshqa sanoat korxonalarida esa, bundan farqli ravishda, ishlab chiqarilgan

mahsulot ulgurji yoki chakana savdo natijasida xaridorlarga yetkazib beriladi. Shunday qilib, mehmonxona xo'jaligi yuqorida ko'rsatilgan to'rtta asosiy xususiyatlari bo'yicha boshqa sanoat korxonalaridan farq qilar ekan. Mehmonxona industriyasi korxonalarining umumiy xususiyatlari quyidagilardan iborat:

- mehmonxona korxonalarining qurilishi davomida katta sarmoya talab etiladi;
- bino uskunalari kabi uzoq muddat ishlatiladigan vositalar korxona faoliyatining davomli hayotida katta ahamiyatga ega;
- turizm bozoridagi talab to'g'ri tahlil qilinishi qiyin bo'lishiga olib keluvchi iqtisodiy va siyosiy omillar sharoitida mehmonxona industriyasida tavakkalchilik xavf-xatari yuksak bo'ladi;
- mehmonxona korxonalarining asosiy xususiyati – xizmat ko'rsatish;
- mehmonxonalarining bandlik darajasi ortgan sari, moliyaviy xarajatlari kamayishi va korxona uchun optimal foydalanish paydo bo'ladi.

Mehmonxonalarda band bo'lgan personalga, tashkil qilinish

texnologiyasiga, mablag'lariga, nazorat faoliyatiga alohida e'tibor berilishi kerak. Boshqa hech qaysi korxonalarda rahbariyat va personal o'rtasidagi hamkorlik mehmonxona xo'jaliklaridagidek bo'lmaydi.

Mehmonxona xo'jaliklariga bo'lgan talab va takliflar

Hozirgi kunda respublikamizda turizmni rivojlantirish bo'yicha katta imkoniyatlar yaratilmoqda. Turistlar uchun mavjud turistik ob'yektlarni tomosha qilishlari uchun xizmat ko'rsatish darajalari ham tobora yaxshilanib bormoqda. Oldingi yillarga qaraganda mamlakatimizga tashrif buyuruvchilar soni ham keskin oshmoqdi. Bu esa turizm infratuzilmasida katta yangilanishni taqozo etdi.

Turistlarning asosiy ehtiyojlarini

qondiruvchi mehmonxonalarni sifat jihatdan yaxshilash kerakligini davr taqozo qildi. Hozirgi kunga kelib respublikamizdagi mavjud mehmonxonalarning aksariyati qayta ta'mirdan chiqarilib, zamonaviy boshqaruv tizimlari joriy qilindi. Hozirgi kunda zamon talablari darajasida ya'ni 3-4-5 yulduzli mehmonxonalar mahalliy va xorijiy turistlarga sifatli

xizmat ko'rsatib kelmoqda. Bu esa davlat budjetiga valyuta tushumini oshirmoqda va shu bilan birga aholining ish bilan ta'minlanishiga imkon yaratmoqda. Respublikamizdagi yirik mehmonxonalar asosan Toshkent shahrida joylashgan bo'lib bularga "O'zbekiston", "Inter-kontinental", "Shodlik-Palas", "Markaziy", "Sayohat" va yaqinda ishga tushirilgan 47 "Dedeman Silk Rud", "Grant Mir" va boshqa mehmonxonalarni kiritish mumkin. Mehmonxonaga keluvchi turistlarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish, ularga turli xil qulayliklarni yaratib berish hamda ularning O'zbekistonda o'tkazgan vaqtlari qiziqarli va maroqli bo'lishini ko'zda tutgan holda, ular uchun turli xil madaniy dam olish tadbirlari, sayoxatlarni uyushtirish va ko'pgina shu kabi maqsadlarda tadbirlar o'tkazilmoqda.

Bunday mehmonxonalardan biri “Markaziy” mehmonxonasi bo‘lib, u bir qancha tashkilotlar bilan shartnomalar tuzgan.

“Markaziy” mehmonxonasi bilan shartnoma tuzgan tashkilotlardan biri O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy aloqalar Milliy Banki bo‘lib, mehmonxonada uning valyuta almashtirish punkti ochilgan. Bu punkt turistlar mehmonxonadagi turli xil xizmatlar uchun to‘lovni milliy

valyutada amalga oshirilishlarini ko‘zda tutgan holda, ularga xorijiy valyutani so‘mga aylantirib berish vazifasini bajaradi. Bundan tashqari, turistlarga maishiy xizmatlardan biri bo‘lgan kimyoviy tozalash xizmatini ko‘rsatish maqsadida, bunday tashkilot bilan ham shartnoma tuzgan. Mehmonlarning madaniy hordiq chiqarishlari, tarixiy obidalar, qadimiy yodgorliklarni hamda boshqa turli xil turistik va rekreatsion yo‘nalishlar

bo‘ylab sayohatga chiqishlarini ko‘zda tutgan holda bir qator turistik va sayoxat tashkilotlari bilan shartnoma tuzilgan. Bulardan tashqari, “Markaziy” mehmonxonasi bilan turistlarni guruh-guruh holatda joylashtirish bo‘yicha mamlakatimiz vakolatxonalari ochilgan ko‘pgina xorijiy kompaniyalar ham shartnomalar tuzishgan. “Markaziy” mehmonxonasi respublikamizdagi xalqaro andozalarga muvofiq keluvchi

mehmonxonalar qatoridan o‘rin olgan. Mehmonxona o‘zining zamonaviy dizayni, shinam muhiti hamda o‘rtacha narxlari bilan e‘tiborni tortadi. Samarqanddagi "Afrosiyob" mehmonxonasi ham yirik mehmonxonalar qatoridan o‘rin olgan. Ushbu mehmonxona 500 o‘ringa mo‘ljallangan. Ushbu mehmonxonalarda barcha xonalar o‘ta shinam jihozlangan bo‘lib, ularda iliqlik va mehmondo‘stlik muhiti hukmron. Barcha xonalar individual konditsioner, kamida 2 ta to‘g‘ridan – to‘g‘ri telefon, 12 dastur bo‘yicha ishlovchi sputnik televideniyesi, balkon va marmar hammomni o‘z ichiga oladi. Lyuks xonalar alohida-alohida hammomlarga ega bo‘lib, bu yerda maxsus

jakkuzi - vannalar mavjud. Bundan tashqari u yerda shinam dam olish xonasi, rasmiy uchrashuvlar va ovqatlanish xonalari mavjud. Bundan tashqari, mehmonlarning yaxshi dam olishlari uchun quyidagilar mavjud:

1. "Milliy" restorani (200 o‘rinli).
2. "Tungi" barlar bistrosi (100 o‘rinli).
3. Sog‘lomlashtirish klubi jumladan:
 - a) 2 ta sauna (1 soat uchun 30 AQSh \$);
 - b) massaj xonasi (1 soat uchun 5-15 AQSh \$);
 - v) dush xonalari;
 - g) trenajyor zali;
4. Konferensiya zali (250 kishilik)
5. Biznes Markaz.
6. Avtomobil to‘xtash maydonchasi.

Mehmonxona xizmatlarini sotish tovarlar bilan savdo qilishdan avvalo, shu bilan farq qiladiki, xizmat uni ko‘rsatadigan xodimlardan ajralmasdir. Shu sababli mehmonxona biznesida mijozlar bilan muomala qilishni bilishga alohida e‘tibor beriladi. Barcha xodimlar, ayniqsa, mijozlar bilan muntazam muomala qiladigan xodimlar maxsus o‘qitib o‘rgatiladi. Ularga turli mijozlar bilan muomala qilish, telefon orqali so‘zlashish, shikoyatlarni eshitish va h.k. o‘rgatiladi. Har bir toifa xodimlar (qabul qilish xizmati, barmenlar, ofitsiantlar) uchun mufassal

yo‘riqnomalar ishlab chiqiladi. Mehmonxona xizmatchilarining tashqi ko‘rinishiga alohida e‘tibor beriladi. Ular maxsus belgilangan uniforma kiyimida bo‘lishlari shart. Bunda mijozlar bilan bevosita muomala qilmaydigan xodimlar formasi mijozlar bilan muomala qiladigan xodimlar formasidan farq qilgani

ma’qul. Bu xodimlarni nazorat qilishni engillashtiradi. Forma toza, dog‘-dug‘siz, dazmollangan, barcha tugmalari joyida bo‘lishi kerak.

Xulosa.

Hozirgi paytda respublikamizda turizmning asosiy tarmoqlaridan biri bo'lgan mehmonxona xo'jaliklarini rivojlantirish muhim omillardan biri hisoblanadi. Lekin ularning ko'pchiligida xizmat ko'rsatish darajasi yaxshi yo'lga qo'yilmagan. Ulardagi xizmat ko'rsatish darajasi ham jahon

andozalariga to'g'ri kelmaydi. Hozirgi kunda O'zbekistonda bir qancha jahon andozalari talablariga javob beradigan mehmonxonalar faoliyat yuritmoqda. Bularga misol qilib "Inter kontinental", "Markaziy", "Shodlik - Palas", "Afrosiyob" va boshqa mehmonxonalarni kiritish mumkin. Hozirda ushbu mehmonxonalarda turli xildagi uchrashuvlar, konferensiyalar va seminarlar tashkil qilinmoqda. Xorijiy turistlarni qabul qilish uchun yetarli shart-sharoitlar va xizmat turlari yaxshi yo'lga qo'yilgan.

ILOVALAR



"Sodiq Namangan"

хусусий корхонаси
частное предприятие
entreprise privée

Ўзбекистон Республикаси
716008 Наманган шаҳар
Дустлик кўчаси, 2 уй

Республика Узбекистан
716008 г. Наманган
ул. Дустлик, д. 2

2, Dustlik Str.,
Namangan 716008
Republic of Uzbekistan

р/с: 20 208 000 504 640 627 001 Банк: Наманганский филиал "АКЕ "Асака" МФО: 00231 ОКОНХ: 90220 ИНН: 300550638
Тел: +998 (69) 232-99-52, Факс: +998 (69) 232-99-51 ; e-mail: snamanganhotel@mail.ru Адрес: www.snamanganhotel.uz

№ 95

«19» Декабрь 2015 й.

Маълумотнома

«Содиқ Наманган» хусусий корхонаси ушбу орқали сизга шуни ёзиб маълум қиладики, Бизнинг меҳмонхонамиз Наманган шаҳар, Дустлик шох кўчаси, 2 уйда жойлашган, меҳмонхонамиз 111 урига мослашган, меҳмонхонамизда 40 та бир қишлоқ оддий хона, 32 та Икки хоналик ва 6 та люкс ва 5 та полу люкс хоналардан иборат нархлар нақд, пластик ва пул ўтказиш йули билан амалга оширилади.

Нархлар илова тариқасида берилади.

Директор
ЧП «Sodiq Namangan»:

А. Бойдадаев

Коммерческое предложение Hotel S-Namangan На 2015 год

1. Цены на проживание*

Тип размещения	Одноместный стандарт	Одноместный Полулюкс	Одноместный Люкс	Двухместный стандарт	Двухместный люкс
Цена за номер для граждан республики Узбекистан	80 000 сум (30 \$ USA)	90 000 сум (35 \$ USA)	160 000 сум (60 \$ USA)	120 000 сум (50 \$ USA)	160 000 сум (80 \$ USA)
Цена за номер для иностранных граждан, СНГ и ЛБГ	100 000 сум (45 \$ USA)	110 000 сум (50 \$ USA)	160 000 сум (75 \$ USA)	160 000 сум (70 \$ USA)	210 000 сум (100 \$ USA)

2. Цены на питание*:

Вид питания	Цена на одного человека
Завтрак стандартный	Завтрак входит в Стоимость номера
Кофе-брейк	10 000 сум (7 \$ USA)
Обед	30 000 сум (12 \$ USA)
Ужин	30 000 сум (12 \$ USA)

3. Цены на дополнительные услуги*:

Услуги конференц - зала без предоставления оргтехники. Искусственное освещение и кондиционирование помещения обеспечено, включены услуги: факс, ксеро-копия, беспроводной интернет.	170 000 сум (75 \$ USA) за 1 день (питьевая вода на стол участникам включается в стоимость из расчета 0,5л/чел)
Услуги конференц - зала с предоставлением оргтехники. LCD компьютер, экран, доска, проектор. Искусственное освещение и кондиционирование помещения обеспечено, включены услуги: факс, ксеро-копия, беспроводной интернет.	230 000 сум (100 \$ USA) за 1 день (питьевая вода на стол участникам включается в стоимость из расчета 0,5л/чел)

* Цены указаны по курсу ЦБ РУз на день оплаты

Конференц зал (П-образное формирование стола) - на 40 чел

Конференц зал (Аудитория) - на 50 чел

Необходимости в микрофоне нет

Примечание: При размещении групп более 20 человек проживание одного координатора предоставляется бесплатно.

При Hotel S-Namangan функционирует: Беспроводной интернет, сауна, летний-зимний бассейн, бильярдная, ресторан, без алкогольный бар и мини зоопарк.

E-mail snamanganhotel@mail.ru Адрес: www.snamanganhotel.uz

Тел: 8 (369) 232-99-52, факс: 232-99-51

Директор:

А.Бойдадаев

Меню питания
Для организации кофе-брейков, обедов

I-б л ю д а:

1. Лапша	- 5000	сум
2. Пельмени	- 5000	сум
3. Борщ	- 5000	сум
4. Шурпа	- 5000	сум
5. Солянка	- 5000	сум
6. Маства	- 5000	сум
7. Фрикадельки	- 5000	сум

II-б л ю д а:

1. Котлеты	- 10000	сум
2. Гуляш	- 12000	сум
3. Жаркое	- 10000	сум
4. Голубцы	- 10000	сум
5. Бризоль	- 11000	сум
6. Бефстроганов	- 13000	сум
7. Чахохбили	- 12000	сум
9. Мясо по «Пекински»	- 12000	сум
10. Плов	- 5000	сум

С а л а т ы:

1. Оливье	- 8000	сум
2. Каприз	- 8000	сум
3. Столичный	- 8000	сум
4. Необыкновенный	- 7000	сум
5. Марковча	- 3000	сум
6. Шакароп	- 4000	сум
7. Капустный	- 3000	сум
8. Греческий	- 7000	сум
9. Ассорти	- 7000	сум
10. Сосновый бор	- 6000	сум
11. Винегрет	- 4000	сум
12. Смак	- 7000	сум
13. Свекольник	- 3000	сум
14. Фантазия	- 7000	сум

Хлеб ассорти	- 1000	сум
Чай (черный, зеленый)	- 1000	сум
Кофе черный	- 1000	сум

Д е с е р т:

1. Трубочки со сгущенкой	- 1500	сум
2. Самса (мясо, курица, картошка, тыква)	- 2000	сум
3. Пирожки	- 2000	сум
4. Блины (мясо / творог)	- 2000/ 1500	сум
5. Пирог	- 2000	сум
6. Пирожное	- 4000	сум
7. Канаш	- 1000/ 1500	сум
8. Конфеты ассорти	- 2000	сум
9. Печенье	- 1500	сум

Примечание: Обслуживание 1 человека - 500 сум

Директор

А.Бойдадаев

















