

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Факультет: Сервис ва туризм

Кафедра: Халқаро туризм ва туризм сервиси

«Химояга тавсия этилди»

Кафедра мудири,
и.ф.н. Р.С.Амриддинова

Баённома № 11 15 июн 2015 й.

**5610200 - Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш
йўналиши бўйича: таълим йўналиши**

**МХТ-111 гуруҳ талабаси Шарипов Ориф Одировичнинг
“Меҳмонхона фаолиятини такомиллаштиришнинг
асосий йўналишлари («Grand Samarqand»
меҳмонхонаси мисолида)” мавзусидаги**

БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ ИШИ

Илмий раҳбар: Катта ўқитувчи, и.ф.н. Ф.У.Турсунов

САМАРҚАНД – 2015

МУНДАРИЖА:

КИРИШ.....	2
I. БОБ. ХИЗМАТЛАР КЎРСАТИШ СОҲАСИДА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИНГ ЎРНИ ВА АҲАМИЯТИ.....	5
1.1. Меҳмонхона хўжалигининг ўзига хос хусусиятлари ва ривожланиш истикболлари.....	5
1.2. Меҳмонхона хизматларининг моҳияти.....	17
1.3. Меҳмонхона хизматлари бозорини ривожланиш йўналишлари ва босқичлари.....	21
II. БОБ. “GRAND SAMARKAND” МЕҲМОНХОНАСИНИНГ ХЎЖАЛИК ФАОЛИЯТИНИ ТАҲЛИЛИ.....	24
2.1. “Grand Samarkand” меҳмонхонасининг ташкилий структураси.	24
2.2. Меҳмонхонанинг ташқи ва ички муҳит таҳлили.....	28
2.3. Меҳмонхона хўжалигининг даромад таҳлили.....	37
III. БОБ. “GRAND SAMARKAND” МЕҲМОНХОНАСИ ФАОЛИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ.....	44
3.1. “Grand Samarkand” меҳмонхонасининг ривожлантириш тенденциялари.....	44
3.2. “Grand Samarkand” меҳмонхонасида хизмат кўрсатиш турлари	53
3.3. Меҳмонхона хўжалигини ривожлантиришда ҳаёт хавфсизлиги масалалари.....	56
ХУЛОСАЛАР	69
ТАВСИЯЛАР.....	70
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	71

КИРИШ

Дунё иқтисодиётида товарлар, капитал, ишчи кучи билан бир қаторда хизматлар бозори ҳам мавжуд. Ушбу бозор қийин тизимдан иборат бўлиб, унинг асосий вазифаси аҳолининг хизматларга бўлган эҳтиёжларни қондириш ҳисобланади. Хизматлар бозори асосида кенг ва тез ривожланаётган дунё хўжалигининг сервис тизими соҳаси ётади. Дунё иқтисодиётида сервис тизими соҳаси ҳаёт даражаси ва сифатини оширишда асосий омил бўлиб хизмат қилади.

Республикамиз иқтисодий фаровонлигининг ошиши ва иқтисодий ҳаётдаги ижобий ўзгаришлар янги турдаги талабни шакллантиради, истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сифатига талабларни оширади.

Турли хилдаги хизмат турлари ва хизмат кўрсатишнинг жозибали шакллари ижтимоий-моддий тизими соҳасида пайдо бўлмоқда. Сервис хизматлари бозорида юқори сифат даражасидаги хизмат кўрсатишнинг янги йўналишлари вужудга келмоқда.

Меҳмонхона хўжалиги истеъмолчилар учун қаттиқ рақобат олиб боришмоқдалар, унда ютуқ истеъмолчилар эҳтиёжларига мос равишдаги хизматлар кўрсатувчи томонида бўлади.

Республикамизда ўз фаолиятини юритаётган сервис ва хизмат кўрсатиш шакли ва усуллари, хизмат кўрсатиш техникасини такомиллаштириб бормоқдалар ва истеъмолчиларнинг ўсиб бораётган талабларини қондиришга ҳаракат қилишмоқдалар.

Авваллари сервис ва хизмат кўрсатиш соҳаси моддий ишлаб чиқариш соҳасини тўлдириб боради деб ҳисобланарди. Хизмат кўрсатиш сифати паст бўлган ва уларнинг кўпчилиги истеъмолчиларни қондирмаган.

Хозирги бозор муносабатлари шароитида Республикамиздаги ўз фаолиятини юритаётган сервис ва хизмат кўрсатиш корхона ва ташкилотлари халқаро сифат стандартларига мос келадиган хизматлари амалга оширишлари лозим бўлади. Ушбу мақсадга эришиш учун сервис

ташкilotларига биринчи навбатда саводли ва психологик жиҳатдан тайёр бўлган ходимлар зарур бўлади. Улар истеъмолчиларга ўз вақтидаги, қулай ва хавфсиз хизмат кўрсатишни амалга оширишлари лозим.

Сервис хизмат кўрсатишни амалга оширишда муҳим ролни хизмат кўрсатиш зонасидаги муҳит эгаллайди. Сервис ташкilotи жойлашган бинонинг интернет, унинг мебел, асбоб ускуна билан таъминланиши, бинолардаги микро иқлим, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг ташки кўриниши ва уларнинг касбий маҳорати ҳисобланади. Меҳмонхона хўжалигини сифати хизмат кўратишни малакали лойиҳалаштириш ва ташкил этишга боғлиқ ҳисобланади.

Хизмат кўрсатишнинг замонавий жараёни инсоннинг яқка тартибдаги хизматларга бўлган эҳтиёжларини таҳлил қилиш, хизмат кўрсатиш жараёнини диагностика ва моделлаштириш каби муҳим бўлган вазифаларга асосланади.

Мавзунинг долзарблиги. Ҳар бир мамалакатда хоҳ у катта бўлсин, хоҳ у кичик бўлсин, унда туризмни ривожлантириш учун меҳмонхона хизматларини ташкил этиш амосий омиллардан ҳисобланади. Республикамизда туризмни ривожлантиришга алоҳида эътибор кўрсатилмоқда. Қатор меҳмонхоналар ташкил этилмоқда. Статистик маълумотларга кўра, шу кеча-кундузда республикамизда махсус лицензия ва сертификат асосида ишлаётган меҳмонхоналарнинг умумий сони 254 та, шу жумладан Самарқанд шаҳрида 100 тани ташкил этади. Меҳмонхонадаги ўринлар сони жами республика бўйича 19,6 мингни ташкил этади.

Тадқиқот мақсади. Меҳмонхона фаолиятини такомиллаштиришнинг асосий йўналишларини ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқот вазифалари. Битирув малакавий ишида меҳмонхона хизматлари тушунчалари, уларнинг таснифи, типини аниқлаш, хизмат кўрсатиш турларини фарқлашни ажратиш ва туристларга замонавий меҳмонхона хизматларини ташкил этишдан иборат.

Тадқиқот объекти ва предмети. Тадқиқот объекти бўлиб Меҳмонхона фаолиятини такомиллаштиришнинг асосий йўналишлари ҳисобланади.

Тадқиқот предмети меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишни ташкил этиш билан боғлиқ бўлган ижтимоий ва иқтисодий муносабатлар мажмуаси ҳисобланади.

Тадқиқотнинг методлари. Тадқиқотда статистик, анализ ва синтез, тизимли ёндашув, гуруҳлаш, танлаб кузатиш каби усуллардан фойдаланилди.

Битирув малакавий иши кириш, 3 та боб, хулоса ва тавсиялар ҳамда адабиётлар рўйхатидан иборат.

I.БОБ. ХИЗМАТЛАР КЎРСАТИШ СОҲАСИДА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИНГ ЎРНИ ВА АҲАМИЯТИ

1.1. Меҳмонхона хўжалигининг ўзига хос хусусиятлари ва ривожланиш истикболлари

Меҳмонхона хизматларини кўриб чиқишдан олдин «хизматлар» нималигини ёдга олиш зарур бўлади вун барча хизматларга эга бўлган таърифларни ажратиш талаб этилади.

Хизматлар тушунчаси собиқ Иттифок даврида нашр этилган Катта Совет Энциклопедияси 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.

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 нарсаси шаклида номоддий ва сақланмайдиган, уни ўлчаб бўлмайдиган, жонли меҳнат жараёнида тақдим этилиши ва фақат баҳолаш мумкин бўлади ҳолос.

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 (сақлаш, 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 намоёни 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;
- фирмаларнинг 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 заҳиралари 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:

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

Шунингдек хизматларнинг 12 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 фуқаролар 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.

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, қайсики 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: кўнғироққа 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 мутлоқа 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), ҳужжатларни 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.

Меҳмонхона ва туристик комплексларда тур хил категориядаги номерлар бўлиб, улар ўзининг майдони, мебели, 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 ёритгич;

- чиқинди савати.

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

Меҳмонларга овқатланиш хизмати кўрсатиш қуйидаги жараёнлар комбинацияларидан иборат бўлади:

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

Меҳмонхона ва туристик комплекслардаги 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 ҳолдир. 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-атворида қараб баҳоланади.

Англомаслик. Меҳмонхона масхулоти (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 омборга тахлаб қўйишнинг имконияти йўқ. Меҳмонхона маҳсулотлари реал эҳтиёжни қондиришга мўлжалланган бўлиб, ушбу лаҳзада у дарҳол талабга эга. 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 кўрсатилишига боғлиқ бўлади. Кўрсатиладиган хизматларни ишлаб чиқариш пайтидаги ҳолати уларнинг сифатига кучли таъсир қилади. Кўп сабабларга кўра, ўша битта киши мижозга бугун ажойиб хизмат кўрсатиши, эртага 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 шаънига 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 олимлар қўйидагилардан иборат:

- меҳмонхоналарнинг жойлашган жойи. Меҳмонлар учун меҳмонхонага боришнинг қулайлиги ва унинг атрофи гўзаллиги ушбу омилга (инфратузилма ривожланганлиги) боғлиқ, қайсиқим 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 ажралиш туради;
- меҳмонхона обрўси меҳмонхонани мижозларда маълум хушқайфият уйғотишга (ёки нохуш кайфиятга) 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.

1.2. Меҳмонхона хизматларининг моҳияти

Одатда меҳмонхоналарни бошқаришда **«меҳмонхона маҳсулотлари»** деган атама кенг фойдаланилади. Бу меҳмонхона талабларини тақлиф 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 қалин 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 таълуқли 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, мижоз саломатлигининг ҳолати, ходим муносабати, мижознинг ижтимоий мақоми);
- меҳмонхона маҳсулотлари сифатига форс-машор 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 борича 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.

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.

1.3. Меҳмонхона хизматлари бозорини ривожланиш йўналишлари ва босқичлари

Ўзбекистонда меҳмонхона хизматлари бозорининг аҳволи. Ўзбекистон ҳақли равишда хорижий туристлар учун жозибали мамлакат ҳисобланади. Хитойни Европа мамлакатлари билан боғловчи Буюк Ипак йули ўтган шаҳарларда ўрта асрлардан бошлаб турли даврларга таалукли тўрт мингдан ортиқ архитектура ёдгорликлари мавжуд. Ўзбекистон кўплаб хорижлик туристларни жалб қилиш учун бошқа ресурсларга эга: чўл ва кўриқхоналар, тоғ чўққилари ва дарёлар, минерал сув булоқлари.

Аммо ҳозирги сайёҳлар, ҳатто экстремал туризм ишқибозлари ҳам қулайликларга ўрганиб қолишган. Агар сайёҳ Ўзбекистонга тоғ дарёси бўйлаб байдаркада сўзиш учун келган бўлса, бу унинг шу дарё қирғоғида тунаб қолишга розилигини англатмайди. Ўзбекистоннинг тарихий, маданий обидалари билан танишиш ёки маҳаллий ишбилармонлар билан ҳамкорлик ўрнатиш учун келадиганлар янада кўпроқ қулайликларни хошлашади. Германиянинг муваффақиятли ишлаётган турфирмаларидан бирининг вакилини айтишича: «ғарблик туристлар бошқаларнинг ҳаётини кўришни ёқтиришади, лекин ўзларининг одатий ҳаётлари билан яшашни исташади». Кўпгина хорижлик меҳмонлар уларнинг эҳтиёжлари тўлиқ қондирилмайдиган мамлакатга озгина муддатга бўлсада боришни исташмайди.

Ҳақиқатдан ҳам, нима учун улар ўз таътилларини турли маиший муаммоларни ҳал қилишга сарфлашлари керак? Меҳмондўстлик саноатининг вазифаси Ўзбекистонга келадиган хорижлик меҳмонлар маиший ноқулайликларга дуч келмаслигини таъминлашдан иборат.

Меҳмондўстликни инсониятнинг фундаментал тушунчаларига киритиш мумкин. Биологик жонзот бўлган инсонга планетада яшаш доимо қийин бўлган. Яшаш учун у ўзи доим яшайдиган жойи бўлган уйини тарк этиши лозим. Айрим ҳолларда у бир неча кун, ҳафта, ой мобайнида уйдан ўзоқда

яшайди. Унга «бегона» кишиларнинг қўллаб-қувватлаши ва ёрдами керак бўлади. Худди ана шу меҳмондўстликдир. Ўзбестернинг луғатига мувофиқ меҳмондўстлик саноати - бу меҳмонларга нисбатан дўстона муносабат билан ажралиб турадиган 15 меҳмондўстлик тамойилларига асосланган хизмат кўрсатиш шаклларида иборат тадбиркорлик соҳасидир. Демак, меҳмондўстлик саноатини меҳмонларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган хизматлар бозорида ихтисослашувчи турли шаклдаги тадбиркорлик деб тушуниш мумкин.

Меҳмондўстлик - бу меҳмонда (мижозда) сизнинг корхонангиз (меҳмонхона, турфирма, ресторан, кафе ва х.к.) ҳақида шаҳардаги энг яхши деган тушунча ҳосил қилувчи фаолиятдир. Шунинг доимо ёдда тутиш керакки, Сизнинг корхонангиз рақобатчи корхоналар билан ўхшаш хизматлар кўрсатади. Рақобатчиларингиздан нима билан ажралиб турасиз? Мижозларга хизмат эмас, меҳмондўстлик кўрсатадиган хизматчилар билан. Мижозга хизмат кўрсатилганда, унга фақат у сўраган ва талаб қилган нарса берилади. Мижозга меҳмондўстлик кўрсатилганда эса меҳмондан нима кераклиги сўралади ва унинг истаги бажарилади. Шунинг эътиборини ҳисобга олганда чикармаслик керакки мижоз сиз билан шахсан гаплашяптими, қўнғироқ қиляптими, ёки хат орқали ёзишяптими қатъий назар у сизнинг ташкилотингизда асосий роль ўйнайди. Хизмат кўрсатишнинг ушбу қондаси қандай бажарилишига қараб меҳмонхоналар таснифланади.

Меҳмонхоналарни таснифлашнинг умумий мезони мавжуд эмас. Ҳар бир давлатнинг ўз таснифи мавжуд. Ҳар қандай ҳолда ҳам меҳмонхоналарнинг категорияси хоналардаги ускуналар ва бинонинг техник таъминоти даражасига боғлиқ бўлган кўрсатилаётган хизматларнинг турига кўра белгиланади. Турли давлатлардаги меҳмонхона хизматлари стандарларига қандайдир ўхшашлик киритиш учун Жаҳон туризм ташкилотининг котибияти «Меҳмонхоналарни таснифлаш критерияларини халқаро мослаштириш бўйича маслаҳатлар» ишлаб чиққан. Унда бино,

хоналар, жиҳозлар, мебеллар, энергия ва сув таъминоти, иситиш, санитария, хавфсизлик, алоқа, ошхона, меҳмонхона хизматлари ва хизмат кўрсатувчи персонал бўйича минимал талаблар кўрсатилган. Меҳмонхоналар классдаги фарқни белгилаш учун (*) (юлдуз) белгисидан фойдаланилади. Меҳмонхоналар учун бир юлдуздан (энг паст) беш юлдузгача (энг юқори) категориялар белгиланган. Турли категориядаги меҳмонхоналарга кўйилган минимал талаблар анча кўпдир.

1998 йилдан бошлаб Ўзбекистонда кичик ва оилавий корхоналар шаклидаги хусусий меҳмонхоналар (B&B - инглиз тилида 16 «ётоқ ва нонушта» сўзини англатади) кенг таркала бошлади. Уларнинг хизматидан туристлар билан бир қаторда халқаро ташкилотларнинг вакиллари ҳам фойдаланмоқдалар. Оддий хусусий меҳмонхона кўпинча миллий шаклдаги ҳовлиси бўлган катта бир ёки икки қаватли уйдан иборат. Бундай меҳмонхоналарда хоналарнинг сони 10-20 атрофида бўлади. 1.2. Ўзбекистондаги юқори тоифадаги меҳмонхоналарнинг характеристикаси. Ўзбекистон Марказий Осиёдаги туристик минтақа бўлиб, етарли миқдорда халқаро стандартларга жавоб берадиган меҳмонхоналарга эга. Ўзбекистонда 200 дан ортиқ меҳмонхона рўйхатга олинган (2006 йил). Улардан халқаро классдаги 4-5 категорияли 7 меҳмонхона мажмуи мавжуд. Улар хорижий инвесторлар иштироки билан қурилган ва реконструкция қилинган. Intercontinental (Тошкент). Беш юлдузли меҳмонхона, шаҳарнинг марказида жойлашган. Хоналар сони 246та. Жумладан президент апартаменти, 6 та King Size шаклидаги хоналар. Хизмат кўрсатиш объектлари: 4 ресторан, банкет заллари, кафе, иккита бар, сауна, очиқ ва ёпик бассейнлар бўлган фитнес марказ, гўзаллик салони, бизнес марказ, 500 кишига мўлжалланган конференц зал транспорт ва х.к.

II. “GRAND SAMARKAND” МЕҲМОНХОНАСИНИНГ ХЎЖАЛИК ФАОЛИЯТИНИ ТАҲЛИЛИ

2.1. “Grand Samarkand” меҳмонхонанинг ташкилий структураси

Меҳмонхона бу харажатлар ва даромадлар нисбатига боғлиқ бўлган оддий корхонадир. Замонавий меҳмонхонанинг ташкилий структураси фойданинг барқарор олиниш кафолатини берадиган кўрсаткичларга ҳақли равишда мўлжални қаратган.

Меҳмонхона даромадлари қуйидагилардан ташкил топади:

1. Номер фондидан тежамли фойдаланишдан. Дунё бўйича уларнинг ҳиссасига даромадларнинг ярмидан кўпроғи тўғри келади (51,2%)

2. Меҳмонхона қошида фаолият юритаётган оммавий овқатланиш корхоналари фаолиятларидан олинадиган даромадлар ўртача 27,5 % ни ташкил этади.

3.Мини барлар орқали ичимликлар ва бошқа зиёфатларни сотиш орқали 7-11%.

4. Қўшимча пуллик хизматлар (телефон, кир ювиш хоналари, автомобиллар ижараси, номер фондига театр ва транспорт чипталарини етказиш) меҳмонхона даромадларининг 6% ни ташкил этади.

5. Меҳмонхона биноларини бошқа ташкилотларга ижарага бериш орқали олинадиган даромадлар 2-4 % ни ташкил этади.

Номер фондини сақлаш бўйича меҳмонхона харажатлари қуйидагилардан иборат:

1. Иш ҳақи ва у билан боғлиқ тўловлар ўртача дунё кўрсаткичи бўйича – 32,1%.

2. Номер фондини сақлаш бўйича эксплуатация харажатлари (ювиш материаллари, порошоклар, пасталар, дезинфекция воситаларини харид қилиш) – ўртача 12-15%.

3. Меҳмонхона фаолиятини амалга оширишдаги маъмурий харажатлар 4-5%.

4. Электр энергияси харажатлари 3-5%.

5. Амортизация ажратмалари 4-5%.

6. Асбоб-ускуналарни таъмирлаш 5%.

7. Маркетинг тадқиқотлари 2-3%.

8. Кредит учун фоиз тўловлари 2-4%.

9. Суғурта йиғимлари 1-2%.

10. Ижара тўловлари 2-3%.

11. Мини барлар учун озиқ-овқат маҳсулотларини харид қилиш

12. Мини барлар учун ичимликларни харид қилиш 2-3%.

13. Бошқарув бўйича мутахассисларга гоноралалар тўлаш 2%.

Шундай қилиб меҳмонхона корхонасининг солиқларни тўлашгача даромадларини яратиш учун ўртача 13% қолади.

Харажатларнинг қийин структураси меҳмонхона хўжалигининг кўп қирралик даражасидан келиб чиқади. Аммо даромадлар ва харажатларга тегишли бўлган ҳар бир кўрсаткич нафақат уларнинг корхона иқтисодиётидаги ҳиссасини чуқур таҳлил қилишни, балки ҳар бир алоҳида кўрсаткичнинг диққат билан кўриб чиқишни талаб қилади.

Номер фондидан даромадларда чет эл ва маҳаллий мижозлар кўрсаткичлари муҳим ҳисобланади. Статистик маълумотларга кўра пойтахтлар ва йирик шаҳарларда чет эллардан ташриф буюрувчилар сони кўпчилиқни ташкил этади, айрим меҳмонхоналар учун 90 – 95 %.

Меҳмонхонада яшовчилар структураси кўрсаткичлари ҳам муҳим ҳисобланади. Бозор сегментларини ишбилармон кишиларга, давлат хизматчиларига, туристларга, конференциялар қатнашчиларига ва бошқаларга бўлиш қабул қилинган. Ушбу кўрсаткич бўйича меҳмонхонанинг жойлашишига боғлиқ ҳолда фарқ мавжуд.

Меҳмонхонанинг даромадларини аниқлашда муҳим бўлиб загрузка даражаси ва яшашнинг бир куни учун тариф баҳоси ҳисобланади. Охириги йилларда дунё бўйича ўртача 67,2 % га кўпайди.

Бир кунлик яшашнинг ўрталаштирилган кўрсаткичи давлатлар, шаҳарлар ва меҳмонхона бўйича қуйидагича :

Лотин Америкаси бўйича бир суткада ўртача меҳмонхона номери 44-47 долларни ташкил этса, Шимолий Америкада- 60, Осиёда- 67.Европада давлатлар бўйича фарқланади. Масалан Португалияда номер нархи ўртача 6 доллар бўлса, Францияда – 81. Швейцарияда – 120 дан кўпроқ.

Охириги йилларда дунёнинг кўпчиликлари меҳмонхоналари, айниқса АҚШда фаолиятнинг иқтисодий натижаларини таҳлил қилишда “охириги чиқиш” кўрсаткичидан фойдалана бошладилар. Ушбу кўрсаткич сотилган номерлар сонини сотишга тайёр номерлар сонига ва номерларни сотишдан ўртача тушмларнинг ўртача потенциал тушумларига нисбати сифатида ҳисобланади. Йирик шаҳарларда ушбу кўрсаткич 43% га тенг, курорт меҳмонхоналарида 32%. Бу биринчи навбатда мавсумийлик билан боғлиқ.

Қайт қилинган кўрсаткичнинг энг юқори даражаси Швейцарияда - 87%, Қолган давлатларда ушбу кўрсаткич 40-50% даражасида

Европада оммавий овқатланиш корхоналари фаолиятидан даромад бир йилда бир номерга ўртача 8 минг долларни ташкил этади. Улардан ресторан залларида ҳисоб китобдан даромадлар 5 минг долларни (60%га яқин) банкетларга хизмат кўрсатиш 2,5-минг (27%) номерларга хизмат кўрсатиш 1-минг (10%) ва барларда 250-300-доллар (2-3%) банкетларга хизмат кўрсатиш 1-мингдан зиёд, барларда 700-доллар.

Бир ташриф буюрувчига ресторанларда хизмат кўрсатиш тахминан 15минг доллар, номерларда -10 банкетларда - 18минг долларни ташкил этади.

Ичимликларни сотиш бўйича даромадлар ҳиссаси умумий даромадларда ташкил этади: ресторан залларида -25%, номерларда -15-18%, банкетларда -40% дан кўпроқ Скандинавия давлатларида ушбу кўрсаткичлар анча юқори

Европада номерларга хизмат кўрсатувчи бир ишловчининг йиллик даромади 90-минг долларни ташкил этади Оммавий овқатланиш корхоналарида _42минг телефон хизмати ходимлариники -120минг , қўшимча хизмат кўрсатиш билан шуғулланувчини -42 мингни ташкил этади, меҳмонхона бўйича бир ишловчига йилига 54-58 минг доллар

Қабул қилиш хизматида ҳар 100 номерга 10 киши ишлайди қаватларда 12 киши, оммавий овқатланиш корхоналарида 34 киши, телефон хизматида -1,5, қўшимча хизматларни тақдим этишда 2,5 киши, бошқарув аппаратида 6 киши, тижорат хизматида 2 киши, техник хизмат кўрсатишда - 4 киши. Меҳмонхона бўйича ҳар 100 номерга 68 - 75 киши ишлайди (таққослаш учун Скандинавияда 14, Англияда 91 киши)





2.2. Меҳмонхонанинг ташқи ва ички муҳит таҳлили

Компаниялар учун стратегик режалаштириш муаммоларини ўрганиб чиққан ҳолда, энди алоҳида корхоналарнинг худди шундай муаммоларини ўрганиб чиқамиз.

Компаниянинг ҳар бир бўлинмаси компаниянинг умумий вазифаларидан келиб чиқувчи ўз вазифаларини белгилаб олишлари зарур.

Унда улар товарлар, улардан фойдаланиш, рақобатчилик ҳолатлари, бозор сегментлари ва географик жойлашишларидан келиб чиқишлари лозим. Улар ўз вазифалари ва сиёсатларини бизнеснинг мустақил соҳаси сифатида белгилашлари лозим.

Ташқи муҳитнинг таҳлили: унинг имконлари ва хавфлари

Замонавий бошқарувчи корхона ўз мақсадларига эришиши учун қандай ташқи омилларни назоратда ушлаб туриши лозимлигини билиши керак. Агарда буни умумлаштирган ҳолда айтадиган бўлсак: корхона ташқи муҳитнинг муҳим макроомилларини (демографик, иқтисодий, технологик, сиёсий-ҳуқуқий ва ижтимоий-маданий), шунингдек микроомиллари (истеъмолчилар, рақобатчилар, тақсимлаш каналлари, етказиб берувчилар)ни назорат қилиб бориши лозим. Ушбу омилларнинг барчаси корхонанинг ўз бозорида даромад олишига таъсир кўрсатиши мумкин, шунинг учун ҳам корхона мазкур омилларнинг ўзгаришини кўзатиб борувчи хизматига эга бўлиши лозим. Корхона раҳбари мазкур ўзгаришлардаги қулай имкониятлар ва хавф-хатарларни кўра олиши керак.

Ташқи муҳитни ўрганишнинг асосий вазифаси-янги имконларни излаб топишдир. Қулай маркетинг имконларини-компания ўзи учун фойда олган ҳолда фаолият кўрсатиши мумкин бўлган бозор эҳтиёжлари сифатида белгилаш мумкин.

Қулай шароитларни уларнинг ўзига жалб қилувчанлиги ва улар олиб келиши мумкин бўлган муваффақият даражасига кўра турли тоифаларга бўлиш мумкин. Фойда олиш учун компания имкониятлари нафақат мақсадли бозор талабларига жавоб бериши балки, ўз рақобатчиларининг имконларидан ошиқ бўлиши лозим. Компания истеъмолчиларга вақтлар давомида синовдан ўтган улар учун сеvimли товарларни таклиф қилса даромад олиш учун қулай имконларга эга бўлади.

Баъзи бир курортлар битта корхонада ҳам курорт ҳам клубни бирлаштириш ажойиб имконлар беради деб ҳисоблайдилар. Бундай

дастурлар маҳаллий бозорга мўлжалланган бўлиб, клуб аъзоларига курорт шароитларидан ҳам фойдалана олиш, ҳатто номерларда тўхташ имконларини беради. Клубнинг доимий аъзоларидан келиб тушган бадаллар қўшимча маблағлар олиб келган, аммо клуб фаолиятини нотўғри ташкил қилиш натижасида бир қатор салбий ҳолатлар вужудга келиши мумкин: дам олиш учун келганларга маҳаллий аҳолидан ташкил топган клуб аъзолари гольф ва теннис майдончаларини мунтазам равишда банд қилишлари ёқмаслиги мумкин.

Умуман, жаҳон меҳмонхона фондида 2 асосий гуруҳни ажратиш мумкин:

- доимий истиқомат қилинадиган меҳмонхоналар (амалда ҳали унча кўп тарқалмаган);
- вақтинча истиқомат қилинадиган меҳмонхоналар. Улар қуйидагича тақсимланади.

1) транзит меҳмонхоналар; қисқа вақтда исталган миқдорга хизмат кўрсата олади;

2) расмий меҳмонхоналар; расмий ташриф ва хизмат сафарларига келганларга хизмат кўрсатади;

3) дам олиш учун мўлжалланган меҳмонхоналар (туристик, курорт).

Ушбу меҳмонхоналарда ҳамма миқдорларга хизмат қилиш учун бир хилда мажбурий бўлган талаблар мавжуд бўлиб, уларга жойлашиш учун шароит яратиш, озиқ-овқат ва маиший хизмат кўрсатиш киради.

Расмий ва хордиқ чиқаришга мўлжалланган меҳмонхоналар миқдорларга хизмат кўрсатишда бутунлай аниқ ва ўзига хос ҳарактерли талаблари борлиги, шунингдек, маълум хусусиятлари ва тузилиши билан фарқланади. (чизмага қаранг).

Расмий меҳмонхоналарга одатда қуйидаги талаблар қўйилади:

- маъмурий бинолар ва шаҳар марказига яқин бўлган жойда, лекин дам олиш учун кўкаламзорлаштирилган ва спорт майдонлари бўлиши шарт эмаслиги;

- номер фондида бир кишилик хоналарнинг мавжудлиги, хонанинг кундўз и ишлашига қулайлиги ва кичик йиғилишлар ўтказишга имконияти борлиги.

Бундай меҳмонхоналарда яшайдиганлар жамоат хоналари ташкил қилишни ҳам талаб қилишлари мумкин. Биринчидан, йиғилиш, кўргазма ва шунга ўхшаш тадбирларни ўтказишга жой бўлиши керак. Иккинчидан, мажлислар зали ёки кўча томондан қўшимча кириш жойи бўлган кўп мақсадли хоналар бўлиши (йиғилиш, банкет ва б. ўтказиш учун) лозим.

Учинчидан, меҳмонхонада телеграф, телефакс, нусха кўчириш ва кўпайтириш аппаратлари, шунингдек, молиявий таъминот хизматлари ишлаши керак.

Хордиқ чиқаришга мўлжалланган меҳмонхоналарга қўйиладиган талаблар расмий меҳмонхона тизимидан қуйидаги томонлари билан фарқланади:

- Шовқинли шаҳар марказларидан ўз оқдаги кўкаламзорлаштирилган ҳудудларда жойлашганлиги;
- Хордиқ чиқариш ва спорт билан шуғулланиш жойларининг мавжудлиги. Жаҳон амалиётида бир ухлаш жойининг ўлчами 150-250 м кв. ни ташкил этади.
- Туристик меҳмонхоналарнинг номер фондида 2 кишилик хоналарга бўлган талаб ўсиб бормоқда – унинг умумий номерлари номерлар сонининг 80- 90% ини ташкил қилади.
- Номернинг ички ташкил этилиши хордиқнинг аниқ шаклига кўра аниқланади. Масалан, курорт меҳмонхоналарида ухлаш жойи ёки дам олиш зонасининг нафақат номерда, балки балкон, лоджия ва айвонда ҳам ташкил қилиниши ҳарактерлидир.

Оилавий хордиқ меҳмонхоналарида эса номерда дазмоллаш, қуритиш мосламалари ва кичик ошхона ҳам бўлиши талаб қилинади.

Туристтик меҳмонхоналардаги номерлар меҳмон кўтиш ва кундўз ги мулоқат жойи шаклида ҳам бўлади. Номер кичкина бўлса, мебел ва ухлаш ўрнини кичрайтириш мумкин бўлган жихозлар эгаллайди.

Курорт меҳмонхоналари таркибида профилактик даволаниш ва чўмилиш учун бассейн барпо қилинади. Оилавий хордиқ меҳмонхоналарида эса болалар чўмилиш бассейнлари ва болалар жихозларининг бўлиши талаб этилади.

Халқаро туризмни ташкил этишда туристик меҳмонхоналар ёки тур меъёри меҳмонхоналар алоҳида аҳамиятга эга. Ҳар бир мамлакатда уларнинг номланиши турлича бўлиши мумкин, лекин мақсад бир. Туристтик меҳмонхона–жихозланган уй (ёки бошқа хона) бўлиб, туристларга маршрут дастурига мувофиқ комплекс хизмат кўрсатишга мўлжалланган (жойлаштириш, яшаш, маълумот ва маиший хизмат, кўнгилли хордиқ ва б.). У туристик мажмуа таркибига кириши ёки алоҳида корхона сифатида ишлаши мумкин. Туристтик меҳмонхоналар, қоидага кўра, турли маршрутдаги ва барча ижтимоий гуруҳларни қабул қилишга мўлжалланган.

Меҳмонхонадан фойдаланишга, туристларга хизмат кўрсатишга ва бошқа баъзи бир омилларга қараб, бу турдаги меҳмонхоналар мотель, ротель, флотель, ботель, туристик база ва уйларга ажратилади.

Мотель – автотуристлар учун меҳмонхона, йўл бўйидаги отель бўлиб, унда қулай ва шинам номерлардан ташқари автомашина учун мувофиқ хизмат ва тўхташ жойи ҳам бўлади.

Кемпинг – автотурист, мототурист ва велотуристлар учун шаҳар ташқарисида жойлашган меҳмонхона бўлиб баъзан мотеллардан у қадар ўз оқда бўлмайди. Кемпингда туристлар палатка ёхуд ўзи овқат тайёрлаши мумкин бўлган ошхонали ёзги уйлар ва баъзи элементар қулайликлар билан таъминланади.

Ротель – кўчиб юрадиган меҳмонхона. Унда бир ёки икки ўринли номер – ухлаш ва кийим алмаштириш жойи, ошхона ва умумий туалет бўлади.

Флотель – сўз иб юрувчи меҳмонхона, сувдаги катта отель, махсус жихозланган кема. қулай номерлардан ташқари бунда туристларнинг кўнгилли хордиқ чиқаришлари учун турли хизматлар кўрсатилади: бассейнлар, сув чангилари, балиқ ови, сувостида чўмилиш мосламалари ва х. Уларда шунингдек, конгресс ва концерт заллари, кутубхона, вақтинчалик офис ва оператив алоқа воситалари бўлади. Сувдаги меҳмонхоналар бу қулай кемалардир. Кейинги пайтларда улар махсус саёхатлар, круизлар, бизнестур, конгресс, ўқув саёхати кабиларни ташкил этишда тез-тез қўлланиляпти.

Ботель - Жихозланган кема ўрнида фойдаланса бўладиган сувдаги кичик меҳмонхона.

Туристик база – туристларни қабул қилиш ва жойлаштириш хоналарига эга бўлган туристик мажмуа бўлиб, унда ресторан ёки ошхона, кўнгилли хордиқ учун хоналар ва хизматлар таклиф этилади. Одатда, турбазалар фаол ҳаракатдаги кўчиб юрувчи туристларни қабул қилади: тоғ, сув, чанги, пиёда воситалари. Кўпинча турбазалар кўркам табиатли ерларда, ўрмонларда, тоғ ёнбағирларида жойлаштирилади.

Шубҳасиз, бунда кўрсатиладиган хизмат турлари шаҳардагидай бўлмаса-да, сўнгги пайтларда қулайлик ва хизмат кўрсатиш даражаси сезиларли даражада оширилмоқда.

Туристик уй – фаол ҳаракатдаги кўчиб юриш учун ёки қисқа фурсатли келиб кетиш учун мўлжалланган жой. Кўпинча туристик уйлар тоғли районларда – давон олдида, тайгада, балиқ овлаш ва қўзиқорин териш жойларида барпо этилади. Ундаги қулайлик у қадар яхши эмас, асосан, саёхатчилар ўз-ўзига хизмат қилишига асосланган.

Бу меҳмонхона хўжалигидаги ягона тасниф эмас, албатта. Европа ва АҚШ да учрайдиган жойлаштириш корхоналарининг 9 асосий тўрини кўрсатиш мумкин. 2-жадвалда уларнинг 7 мезон бўйича қиесий тавсифи берилган.

Жаҳон амалиётида яна шундай жойлаштириш корхоналари мавжудки, уларни пансион деб юритилади. Уларда истиқомат қилиш одатдаги меҳмонхоналардан анча арзон. Пансионнинг меҳмонхонадан фарқланувчи асосий томони шуки, у юлдўз лилик категориясига мувофиқ келмайди, аслида у 2 юлдўз ли отеллардан фарқ қилмайди. Шунчаки, пансион андозага мувофиқ келиши шарт қилиб қўйилмайди.

Пансион – бу эркин шаклда, қурилиш пайтида меҳмонхона сифатида барпо этилмаган уйлардир. Анъанавий пансион оз сонли хоналари билан фарқланиб, улар 10-20 кишига мўлжалланади (энг ками 50 кишига мўлжалланади). Кўпинча пансионлар битта оилага мўлжалланади. Уларда яшаш баҳосига уй шароитида тайёрланган нонушта баҳоси ҳам қўшилади. Атмосфера отелларга қараганда кўнгилга яқин ва илиқ, бу миждозларни қувонтиради. Лекин пансионнинг ўзига яраша камчиликлари ҳам мавжуд.

Пансионлардаги номерлар катта эмас. Баъзан номерда ҳамма қулайликлар бўлади.

Орландо (АҚШ) штатидаги “Уолт Дисней дунёси” парки ёнидаги отелда шинам, ухлаш ўрни ва ошхонали, стол, 2 та телевизор, ваннахона ва диванли номерни суткасига 70 долларга ижарага олса бўлади.

Фақат баъзи отелларда “квартира” сўзини ўзгача талқин қилинади. Сиз баъзан ноқулай номерларга тушиб қолишингиз мумкин. Шунинг учун доимо апартаментнинг тасвирини скрашни унутманг.

Апартаментлар АҚШ да мустақил бошқарув корхоналари турида бозорларда ҳам, таниқли меҳмонхона тизимида ҳам таклиф қилинади.

Европада апарт-отелларнинг “аноним пансион” деган тури ҳам мавжуд. Бу шуни англатадики, хусусий квартираларнинг эгалари агентлик билан ўз

жойларини ижарага бериш ҳақида шартнома тўз адилар. Агар апартамент-отель бутун бошли кўп квартиралар уй бўлса, у ҳолда сиз квартираларнинг бирида хотиржам яшайверасиз. “Аноним пансион” сифатида кичик хусусий уй ёки хужайиннинг ўз и ва оиласи яшаётган уйнинг бир неча хонаси ҳам таклиф қилиниши мумкин.

А) меҳмонхоналарни баҳолаш мезонлари

Турар жой ва махсус хоналарнинг ўлчамлари ва тури, номерларнинг ва жамоат жойларининг қулайлиги даражаси, кўрсатиладиган хизмат ва бошқа омилларга кўра, меҳмонхоналарни разряд ва категория бўйича туркумланади.

Таснифдан мақсад меҳмонхонанинг нимага мувофиқлигини, амалдаги хизмат кўрсатиш мезонларига мослигини аниқлашдан иборат.

Гарчи бир неча бор ўрганилган бўлса-да, лекин меҳмонхоналарнинг қулайлиги бўйича ягона туркум ҳали тузилган эмас. Масалан, турли давлатлардаги меҳмонхоналарни танлаб баҳоланган "International Hotel Association" деган мезон мавжуд. Лекин исталган мамлакатда меҳмонхона туркумининг маҳаллий тури мавжуд бўлиб, мисол учун АҚШ да улар штатлар бўйича фарқланади. Умуман, туркум тизимини 2 асосий гуруҳга бўлиш мумкин:

- кўплаб мамлакатларда тарқалган француз миллий туркуми сифатидаги “юлдўз ли” тизим. Разряд аниқ бир юлдўз сонини бериш билан ўрнатилади (1 дан 5 гача);
- экспорт комиссияси томонидан баҳоланадиган балл ёки хинд тизими;
- Француз “юлдўз ли” тизимига мувофиқ меҳмонхоналарнинг қуйидаги асосий параметрлари аниқланади:
- номер фондининг таснифи: номер майдони, бир ўринли, икки ўринли ва кўп ўринли номерларнинг улуши, каватлардаги коммунал хизматларнинг даражаси, номерларнинг шинамлиги. меҳмонхона барча турлари учун энг кам 7-10 номер белгиланади;

- ички томоннинг жихозланиши ва безалиши;
- ахборот таъминоти;
- телефон, телефакс ва телетайп алоқаларининг мавжудлиги;
- лифтинг мавжудлиги;
- жамоат хоналари, киноконцерт ва конференц-заллар (олий даражадаги), амалий учрашувлар, хордиқ ва спорт холларининг таснифи;
- овқатланиш марказларининг мавжудлиги: ресторан, ошхона, гриль бар, кафе, буфет ва шу кабилар.
- савдо-сотиқ, маиший ва қўшимча хизматлар билан таъминлаш имконияти;
- бино, подъезд йўлларининг таснифи, инфратузилма ривожланиши;
- меҳмонхона ҳудудининг ҳолати.

Кўрсатилган талаблар меҳмонхона ходимларига тааллуқлидир. Мулоқатга киришадиган ходимлар (менеджер, портъе ва бошқалар) хорижий тилда сўзлай олиши шарт: 1-2 юлдўз ли меҳмонхоналарда 1 та хорижий тил, 3-5 юлдўз ли меҳмонхоналарда 4 та тилгача.

Б) Халқаро меҳмонхона тизимлари

Дунёдаги кўплаб меҳмонхоналар у ёки бу турдаги меҳмонхона тизимига қарашлидир. Тизим ортида жамоа бизнес қилувчи ва бевосита бошқарув тизими орқали назорат қилинадиган меҳмонхона гурухлари (2 ва ундан ортиқ) туради. Тизим раҳбарияти барча тушумдан фойда олади, шунингдек, йўқотишларни ҳам бирга кечиради. Меҳмонхона тизимини ташкил этиш маълум бир аҳамиятга эга. У жаҳон бозорига хизмат кўрсатишнинг юқори поғонага олиб чиқади, туристларнинг меҳмонхонадаги хизматларини қўллаб-қувватлайди. Ўзга мамлакатдаги ўзига таниш корпорациянинг отелини учратган саёхатчи унда ўзини одатдаги қулайликда ва худди уйдаги каби сезади.

Халқаро меҳмонхона тизимининг кўпгинаси АҚШ га тегишлидир. Бу "Hyatt", "Hilton", "West Inn" тизимлари каби меъёрли ва "Holiday Inn", "Marriott", "Sheraton", "Ramada" сингари ўрта меъёрли меҳмонхоналардир.

Америка меҳмонхона тизимларидан ташқари дунёда 80 минг номерли 700 меҳмонхонани бирлаштирувчи "Ассог" (Франция) тизими, 75 минг номерли 800 меҳмонхонаси бор "Transthouse Fort" (Буюк Британия) тизими ва 61 минг номер ва 243 меҳмонхонали "Club Meditrans" (Франция) тизими, 34 минг номер ва 133 меҳмонхонага эга "Групп Соль" (Испания) тизими бор.

Ташкилотлар меҳмонхона тизимига шартнома асосида тўла ҳуқуққли бўлиб ёки бирор корпорацияни бошқариш ҳуқуқи билан киришлари мумкин.

2.3. Меҳмонхона хўжалигининг даромад таҳлили

Стратегик режани тузиш ёки унга ўзгартиришлар киритиш доирасида корхона ҳолатининг таҳлили қуйидагиларни кўзда тутди:

1. бугунги кунда мавжуд стратегия қандай яхши ишлаётганлигини баҳолаш;
2. SWOT – таҳлили;
3. харажатларнинг тақосланган таҳлили;
4. корхона рақобатбардошлигининг тақосланган таҳлили;
5. корхонанинг келгусидаги стратегик муаммоларини аниқлаш.

Мувофакқиятли ишлаётган стратегиянинг умумлаштирилган кўрсаткичлари бўлиб, қуйидагилар ҳисобланади:

1. меҳмонхона хизматлари бозори ҳиссасининг ошиши ёки камайиши;
2. ишлаб чиқариш рентабеллигининг ўзгариши;
3. соф фойда ҳажмининг динамикаси;
4. капитал қуйилмаларнинг қопланиши;

5. фирманинг сотишлари ўсиш суръатлари ва бозорнинг умумий ўсишини таққослаш.

Агарда стратегий умумий ҳолда мувофақиятли бўлса, унинг алоҳида элеменларига ўзгартиришлар киритишга ҳожат қолмайди. Стратегик бошқариш жараёни режаларни тузиш билан тугамайди, у ўз ичига актив тескари алоқа ва алоҳида элементларга ўзгартиришлар киритишни кўзда тутлади. Янги шароитлар айрим функционал стратегияларнинг қайта кўрилишини назарда тутлади, ҳақиқий ҳаракатлар таҳлили эса алоҳида кадамларнинг кам самарасини ва рақобат сиёсатини ўзгартириш заруриятини кўрсатади.

2. SWOT – таҳлили корхонанинг кучли ва заиф томонларига асосий эътиборни қаратади, шунингдек имкониятлар ва хавф-хатарларга ҳам.

SWOT нинг номи инглиз сўзларининг биринчи ҳарфларидан иборат: куч, кучсизлик, имкониятлар ва хавф-хатарлар. Бу ерда корхонанинг ички параметрлари кузда тутилади, уларни кучли ва заиф томонларга киритиш ва ташқи имкониятлар, хавф-хатарлар назарда тутилади. Ушбу анжомдан фойдаланиш корхонанинг стратегик ҳолатига баҳо бериш имконини беради. Бу ерда ғоя шундан иборатки, мувофақиятли стратегия корхонанинг ички имкониятлари ва имкониятлар ва хавф-хатар шаклида тақдим этилган ташқи ҳолат билан боғланиши лозим.

Кучли томонлар: юқори репутация, ушбу тармоқдаги рақобат тажрибаси, молиявий ресурслар, ишлаб чиқариш миқёсида тежамкорлик омилининг мавжудлиги ва ундан фойдаланиш, рақобатчилар тазиқларидан ҳимояланиш, илғор технология, яхши реклама компанияси, кучли бошқарув командаси, яхши ишлаб чиқариш базаси, янги маҳсулотларни жорий этишни яхши ташкил этиш ва бошқалар.

Заиф томонлар: аниқ стратегиянинг бўлмаслиги, эскирган асбоб-ускуна, кучсиз бошқарув командаси, ишлаб чиқарилаётган маҳсулот параметрлари бўйича ортда қолиш, жуда тор ассортимент, ёмон обрў, кучсиз

таксимот шаҳобчалари, стратегияни амалга ошириш учун молиявий ресурсларнинг бўлмаслиги ва бошқалар.

Имкониятлар: янги бозорларга чиқиш; харидорларнинг янги гуруҳларига чиқиш; йўлдош товарларни сотиш; вертикал интеграция; ташқи савдо тўсиқларининг бўшашиши; бозорнинг тез ўсиши; рақобатчилар позицияларининг бўшашиши ва бошқалар.

Хавф-хатарлар: тармоққа паст харажатли ёки юқори сифатли маҳсулот ишлаб чиқарувчи кучли компанияларнинг кириб келиши; бозорнинг паст ўсиш суръатлари, ташқи савдо тўсиқларининг кучайиши; истеъмолчилар талабларининг ўзгариши; ноқулай демографик ўзгаришлар; давлат томонидан назоратнинг кучайиши ва бошқалар.

3. Харажатларнинг таққосланган таҳлили корхона стратегиясини амалга оширишга ёрдам беришда аҳамиятли ҳисобланган моддалар ёки моддалар гуруҳларини аниқлашга ёрдам беради ва рақобат авзалликларини яратиш бўйича аниқ қадамларни белгилаш ёки рақобатчи корхоналарнинг рақобат авзалликларини бартараф этишга ёрдам беради.

4. Корхона маҳсулоти рақобатбардошлигининг таққосланган таҳлили корхона кучини яқин рақобатчиларники билан тенглаштиришга имкон беради. Таҳлилнинг давомийлиги қуйидагича:

Ушбу тармоқ учун муҳим бўлган 5-10 РАК танлаб олинади. Хар бир омил учун унинг вазни аҳамиятига қараб аниқланади. Барча чиқарилган РАК бўйича вазнлар суммаси 1 га тенг.

Алоҳида РАК бўйича ҳар бир рақобатчининг позицияси қандайдир шкала бўйича келиб чиққан ҳолда эксперт йўли билан аниқланади. Баҳолар масалан 1 дан 10 гача бўлиши мумкин, бу ерда 1 энг заиф позиция, 10 эса, энг кучли.

Рақобатбардошликнинг умумий баҳоланиши ҳар бир рақобатчи учун ўлчанган рейтинг баҳоланишларнинг қўшилишлари йўли билан аниқланади.

Корхонанинг заиф томони ёки кучи аниқланган позициядан стратегияни ишлаб чиқишда фойдаланиш лозим бўлади. Умумий қоида шундай, устунлик аниқланган позициядан рақобат позициясини мустақамлаш мақсадида фойдаланиш лозим. Рақобатчилар позициялари кучлилигини аниқлаганларидан ушбу имкониятлардан фойдаланишга тўқинлик қилиш мақсадида фойдаланиш лозим.

5. Тадқиқотларнинг яқунловчи босқичида корхонанинг стратегик муаммоларини аниқлаш қуйидаги саволларга жавоб топиш орқали аниқланади:

6. Мавжуд стратегия тармоқнинг ҳаракатлантирувчи кучлари нуктаи назаридан қониқарли ҳисобланадими?

7. Бугунги стратегия келигуси РАК ни қабул қиладими?

8. Бугунги стратегия келгусидаги рақобат кучларидан ҳимоя қилишда қанчалик яхши?

9. Корхона рақобатчилар ҳужумларидан қанчалик заиф?

10. Корхона рақобатбардошлигини ошириш учун қандай қўшимча чора-тадбирлар зарур?

Ушбу саволларга жавоб тайёрлаш жараёнида хусусий муаммоларни ечиш билан бир қаторда бир умумийси ҳам ҳал этилиши лозим – корхона кичик ўзгартиришлар билан бугунги стратегиядан фойдаланиши мумкинми ёки уни концептуал жиҳатдан қайта кўриб чиқиш керакми.

Ҳар қандай мувофақиятли стратегия асосида рақобат авзалликларни яратиш ва ишлатиш лозим. Уларнинг аниқ турлари турли хилдир ва корхонанинг ҳолати ва имкониятларига боғлиқ бўлади. Бу маҳсулотни энг паст нахларда сотиш ва рақобатчилар ўртасида энг юқори маҳсулот сифатига эришиш, харадиорга қўшимча хизматлар комплексини тақдим этиш ва қулай жойлашиш бўлиши мумкин. Рақобат авзалликларини стратегиянинг асоси сифатида фойдаланилиши, у нафақат мавжудларини ҳимоя қилиши ва қўллаб қувватлашни, балки янгиларини яратишни ҳам кўзда тутиши лозим.

Стратегик режанинг таркиби тахминан қуйидагича бўлиши мумкин:

1. ташқи муҳитнинг ўзгариш тавсифи, тармоқнинг ривожланиш тенденциялари ва корхонанинг тармоқдаги ҳолати ҳақидаги тахминлар;
2. корхонанинг статистик мақсадлари;
3. умумий стратегия;
4. рақобат авзалликларини ташкил этиш бўйича ҳаракатлар режаси;
5. стратегиянинг функционал қўллаб қувватланиши: ишлаб чиқариш, маркетинг ва сотиш, молия, инсон ресурслари ва ҳоказолар.

Вақт ўтиши билан меҳмонхона мижозларининг талаб ва эҳтиёжларининг ўзгаришини инобатга олган ҳолда, меҳмонхоналар ишлаб чиқаришга янги турдаги хизматларни жорий этиш иши устида доимий равишда ишлашадилар. Хар бир тур маълум ҳаётий циклдан ўтади. У туғилади, эволюцияланади ва якунда ўлади, шундан сўнг « ёшроқ » янги турдаги хизматлар пайдо бўлади.

Янги хизмат кўпинча янги маҳсулот тарзида қабул қилинади. У мавжуд муаммоларни ҳал қилиш ёки мижозлар гуруҳларида вужудга келган эҳтиёжларни қондириш учун хизмат қилади. Хизматларнинг янги турларини ишлаб чиқариш учун маълум талаблар ўрнатилган:

Раҳбариятнинг тайёрлиги. Агарда раҳбарият хизматларнинг янги турларининг прогрессий аҳамиятини англамаса, меҳмонхона сервисининг худди шундай хизматларни доимий равишда жорий этаётган қолган корхоналаридан ортда қола бошлайди.

Хизматларнинг новаторлик турларини ривожлантириш. Тўпланган тажриба шундан далолат берадики, хатарли бўлсада хизматларнинг янги тури одатда мувофақиятли бўлади.

Янги турдаги хизматни амалиётга жорий этиш вақтини камайтириш.

Мувофақиятсизлик ҳолатида хизматдан воз кечиш.

Жорий этиш даврида юқори натижаларга эришиш. Хизматнинг образлиги ва якка тартиблиги ҳал қилувчи омиллар ҳисобланади.

Зарурий инсон, пул ва технологик ресурслар билан таъминланиш.

Барча ходимларни янги хизматларни ишлаб чиқишга жалб қилиш. Хизматлар ўз табиатига кўра товарларга қараганда каттадир ва шу сабабли инсонларнинг ўзаро ҳаракатларини талаб қилади.

Хизматларни ишлаб чиқиш босқичида келгусидаги мижозлар билан шериклик муносабатларини ривожлантириш.

Гояни ривожлантириш устида ишловчи ходимлар учун шароитларни яратиш.

Буюртмачи эҳтиёжларига самарали жавоб берадиган хизматларни ривожлантириш жараёнининг таъминланиши.

Маркетинг йўналишларидан бири бўлиб, бозорнинг сегменлаштирилиши ҳисобланади, яъни истеъмолчиларни аниқ гуруҳларга бўлиш. Уларнинг ҳар бири учун маълум хизматлар керак бўлади.

Сегментларга бўлиш бўйича асосий ўлчовлар бўлиб, хизматларнинг юқори сифати ва таклиф этилаётган хизматларнинг баҳоси ҳисобланади.

Бундай муҳим кўрсаткичлардан келиб чиққан ҳолда меҳмонхона хизматлари бозори тўрт секторга бўлинади:

- ўта юқори даражадаги қулайлик.
- юқори қулайлилилик.
- ўртача қулайлилилик.
- ўртамиёна қулайлилилик.

Бозор самарадорлиги индекслари бозорнинг ҳар бир субъекти томонидан рақобат муҳитини ўрганишга имконият яратади. Бу ерда гап ўз фаолиятини амалга ошираётган меҳмонхона ҳақида кетади.

Ушбу таҳлил ўз олдига мақсад қилиб, ҳар бир корхонанинг ҳудудий (маҳаллий) меҳмонхона хизматлари бозоридаги тутган ўрнини аниқлашни, режалаштирилган келажакда унинг умумий меҳмонхона хизматларидаги ҳиссасини аниқлашни қўяди. Куйидаги кўрсаткичлар кўриб чиқилади:

- меҳмонхона ўз имкониятларининг баҳоланиши: номерлар ва жойларнинг сони, уларнинг категориялари, класслиги, жойлашиши, меҳмонхонанинг ихтисослашиши, унинг инфратузилмаси, асосий фондларнинг ҳолати, уларни қайта таъмирлаш имкониятлари ва режаси;

- ҳудуддаги (шаҳардаги) меҳмонхона базасини баҳолаш: меҳмонхона корхоналари сони, номерларнинг умумий сони, класслиги, қолган меҳмонхоналарнинг ихтисослашуви ва жойлашиши, уларнинг моддий-техника ҳолати, янги меҳмонхоналарни қуриш режалари ва бошқалар;

- маҳаллий ҳокимиятнинг меҳмонхона секторига сиёсати: имтиёзларнинг мавжудлиги ва қўллаб қувватлашнинг бошқа чора-тадбирлари;

- номер фондининг ўрта йиллик загрузка даражаси (коэффициенти);

- номер фонди загрузкисининг мавсумий тақсимланиши, таққосланган таҳлил;

- бир номерга хизмат кўрсатадиган ходимлар сони, таққосланган таҳлил;

- бир номернинг ўртача таннари, таққосланган таҳлил;

- ҳудуддаги туристик-меҳмонхона ва транспорт инфратузилмаси, ушбу шаҳарга бошқа шаҳарлар ва чет эл фуқароларини жалб қиладиган объектларнинг мавжудлиги.

III. БОБ. “GRAND SAMARKAND” МЕҲМОНХОНАСИ ФАОЛИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ

3.1. “Grand Samarkand” меҳмонхонасининг ривожлантириш тенденциялари

Меҳмонхона фаолиятини давлат томонидан тартибга солиш ва меҳмонхона хизматларига истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишда лицензиялаш, стандартлаштириш ва сертификатлаш муҳим вазифа бўлиб ҳисобланади. Халқаро меҳмонхоналар фаолиятини лицензиялаш, унинг давлат томонидан тартибга солишнинг судгача бўлган ҳуқуқий механизм турларидан бири ҳисобланади. Лицензия – давлат органи томонидан ҳуқуқий ва жисмоний шахсларга бир қатор шартларга амал қилган ҳолда маълум давр мобайнида меҳмонхона фаолияти юргизиш учун бериладиган рухсатномадир.

Ушбу фаолият билан шуғулланишни истеъмолчилар лицензия олиш учун тегишли лицензияловчи органга қуйидаги ҳужжатларни тақдим этади:

- лицензия олиш учун ариза, номи ва ташкилот ҳуқуқий шакли, ҳуқуқий шахслар учун жойлашган жойи; исми-шарифи, яшаш жойи, далилли ҳужжатлар, индивидуал тадбиркорлар учун шахсини тасдиқловчи ҳужжат; ҳуқуқий шахс ёки индивидуал тадбиркор амалга оширишни кўзлаган, лицензияланадиган фаолият тури кўрсатилади;
- муассислик ҳужжатлари ва ҳуқуқий шахс сифатида лицензия сўровчининг давлат рўйхатига кирганлиги ҳақидаги гувоҳнома нусхалари (агар нусхалар нотариус томонидан тасдиқланмаган бўлса оригиналлари тақдим этиш) – ҳуқуқий шахслар учун;
- фуқарони индивидуал тадбиркор сифатида давлат рўйхатига олингани ҳақидаги гувоҳнома нусхаси (агар нусха нотариус томонидан тасдиқланмаган бўлса, асл нусхаси тақдим этилади) – яқка тартибдаги тадбиркор учун;

- лицензия сўровчини солиқ органида ҳисобга қўйилгани ҳақидаги гувоҳнома нусхаси (агар нусха нотариус томонидан тасдиқланмаган бўлса, асл нусхаси тақдим этилади);
- лицензия бериш ҳақидаги аризани лицензияловчи орган томонидан кўриб чиқилиши учун лицензия йиғими тўловини тасдиқловчи ҳужжат;
- лицензия сўраган ходимлар малакаси ҳақида маълумот.

Шу нарсага эътиборни қаратиш керакки, барча меҳмонхоналар мижозларга қулайлик тақдим этиш даражаси бўйича категорияларга бўлинади. Меҳмонхоналарни категорияларга бўлиниши тақдим этиладиган хизматларнинг турли хил тўпламларини кўзда тутди. Табиийки, олий категориядаги меҳмонхоналар меҳмонларга кўпроқ шинам номерлар ва тегишли тарзда хизматлар катта тўпламини тақдим қилади. Улар орасида амалга ошириш учун лицензия талаб қилинадиган хизматлар, масалан, тиббий ёки транспорт хизматлари бўлиши мумкин.

Аган меҳмонхона мижозларига лицензия зарур бўлган хизматлар кўрсатадиган бўлса, ушбу фаолият учун у албатта лицензия рухсат олиши лозим. Яна бу албатта, лицензиялаш тўғрисидаги қонунга мувофиқ бўлиши керак. Бундай лицензияни амалга ошириш муддати камида беш йил этиб белгиланган.

Меҳмонхона лицензиялаш ва мажбурий сертификатланишидан ташқари, ташкил этилиши чоғида дарҳол, ёки маълум техник ва модернизациялаш ўтказилганидан кейин маълум категория олишга уриниши мумкин. Ушбу тадбир аттестация деб аталади ва ихтиёрий сертификатлаш мазмунига эга.

Меҳмонхонани аттестациялаш қуйидаги мақсадларни кўзлайди – у ёки бу отелни меҳмонхона хизматлари бозорида ўрнини аниқлаш, мижозлар ва профессионал мутахассисларга кафолатланган хизматлар тўпламини тақдим

этиш ҳақида ахборотлар олишни енгиллаштириш, қайсиким маълум классдаги меҳмонхона томонидан кўрсатилиши мумкин.

Меҳмонхоналар аттестацияси ҳам миллий, ҳам халқаро даражада ўтказилиши мумкин. Бизнинг мамлакатимизда меҳмонхона хизматларини ихтиёрий сертификатлаш ва тегишли стандартларни ишлаб чиқиш билан давлат органлари шуғулланади. Ҳозирги вақтда меҳмонларга тегишли категория «Меҳмонхоналар классификацияси ва бошқа жойлаштириш воситалари тизимлари»га асосан берилади.

Мамлакатимизда меҳмонхоналар аттестацияси билан давлат томонидан ҳуқуқ берилган ташкилотлар шуғулланади. Бироқ жаҳон амалиётида категория беришнинг бошқа схемалари ҳам мавжуд. Мисол учун, Германия ва Швейцарияда бу билан давлатдан мустақил профессионал бирлашмалар ва уюшмалар шуғулланади. Яъни Германияда – Бирлашган меҳмонхона ва ресторанлар ҳўжалиги (DEHOGA), Швейцарияда – Меҳмонхона эгалари уюшмаси. Классификациянинг параллел бир неча тизимлари мавжуд мамлакатлар ҳам бор.

Махсус адабиётларда меҳмонхона бўлимлари 2 гуруҳга ажратилади:

1. Асосий яни фойда келтирувчи бўлинмалар (*Revenue keners*). Буларга хоналар фонди, ресторанлар, бар, тунги клуб, бассейн, бизнес-сентр, сувенир дўкончалари киради.

2. Қўшимча яни ёрдамчи бўлинмалар (*Support keners*). Буларга техник бўлим, кадрлар бўлими, бухгалтерия, ошхона, хавфсизлик хизмати киради.

Бундан ташқари меҳмонхона бўлинмаларининг миждозлар билан алоқа юритиши ёки юритмаслигига кўра 2 гуруҳга ажратилади:

1. *Front of the house* – миждозлар билан бевосита мулоқот юрутувчи бўлинмалар. Буларга қабул ва жойлаштириш ҳизмати, ресторан ва бар заллари, бизнес-сентр, бассейн-сауналар киради.

2. *Bakk of the house* – мижозлар билан бевосита мулоқотда бўлмайдиган бўлинмалар. Мисол учун, ошхона, бухгалтерия, кит ювиш хонаси, ходимлар бўлими, омборхона ва бошқалар.

Ушбу икки гуруҳга мансуб бўлинмаларнинг қатъий белгиланган ҳудудлари мавжуд. Хатто улардаги униформа ҳам турлича кўринишга эга. Фронт оф тхе ҳоуседа фаолият юритувчи ходимлар, мижозлар кўз ўнгида бўлгани учун ташқи кўринишига катта эътибор беришлари керак.



Расм. Йирик

меҳмонхоналар

бўлимлари

Маъмурий бошқарув бўлими (Administration) — меҳмонхона мажмуидаги барча бўлимлар устидан назорат юритади. Белгиланган низом,

меҳнат муҳофазаси, экология, техника ва ёнғин ҳавфсизлиги қоидаларига амал қилинишини назорат қилади. Бу бўлим ходимлари таркиби бош менежер (Генерал манагер), бош менежер ёрдамчиси (Ассистант генерал манагер), секретарлар киради.

Қабул ва жойлаштириш бўлими (Front office) – Мижозлар учун хоналарни олдиндан банд қилиб қўйиш, меҳмонхонага келаётган меҳмонларни кутиб олиш, рўйхатдан ўтказиш, жойлаштириш, турли хизмат ва маълумотларни тақдим этиш, кетиш вақтида ҳужжатларни расмийлаштириш ва тўловни қабул қилиб олиш билан шуғулланади. Бу бўлим ходимлари таркибига front office бўлими менежери, бош администратор (Хеад ресепшнист), администраторлар (Receptionист), консерж (Конкиэрге), резервациялар билан ишлаш менежери (Ресервацион манагер), резервациялар билан ишловчи ходим(Ресервацион клерк), багаж ташувчилар (Белл бой), телефон оператори (телепхоне оператор), валюта айирбошлаш шахобчаси ходими, сувенир дўкончаси ходими, бизнес сентр секретар ва таржимонлари, кассир вашу кабилар киради.

Хоналар фондида хизмат кўрсатиш бўлими (Housekeeping) – Меҳмонхона ҳудуди ва биносидаги қулайлик, тозалик ва санитар аҳвол учун жавоб беради. Шунингдек мижозларга кир ювиш, дазмоллаш ва бошқа турдаги маиший хизматларни кўрсатади. Бу бўлим ходимлари таркибига ҳоусекеепинг бўлими менежери (Ҳоусекеепинг манагер ёки Ҳоусекеепер), манагер ёрдамчиси, супервайзерлар, хона тозаловчилар, гулларни парвариш қилувчи ходим (Фловерист), кир ювиш хонаси(Лаундрй)менежери, кир ювувчилар, дазмолловчилар, кимёвий тозаловчилар, тикувчиларни киритиш мумкин.

Умумий овқатланиш бўлими (Food & beverage) – меҳмонларга ресторан, бар, тунги клуб, ва хоналарда овқатланиш хизматларини тақдим этади, банкен. конференсия каби тадбирларни уюштириш ва уларга хизмат кўрсатиш билан шуғулланади. Бу бўлим ходимлари таркибига бўлим

менежери (фуд & бевеаге манагер), офис секретари, ресторан, банкет менежерлари, супервайзерлар, официантлар, хостесс(ресторанда кутиб олувчи), барменлар, хоналарда хизмат кўрсатишга буюртма қабул қилувчи (рум сервисе ордер такер), кассирлар (кашиер), бош ошпаз (Чеф), ошпазлар, кандолатчилар, идиш-товоқ ювувчилар (стевардс), ошхона қассоби (бутчер)ларни киритиш мумкин.

Савдо ва маркетинг бўлими (Sales and marketing department) – меҳмонхона фаолиятини оператив ва стратегик режалаштириш, тақдим этилаётган хизматларни оптималлаштириш, меҳмонхона хизматлари бозоридаги аҳоли ва мижозлардаги талабни таҳлил этиш билан шуғулланади. Бу бўлим ходимлари таркибига бўлим менежери, маркетинглар, хизмат сифатини назорат қилувчи менежер (Сервисе манагер), омма билан ишлаш агентлари киради.

Техник-муҳандислик бўлими (Engineering) – санитар-техник жиҳозлар, электро-техник ускуналар, таъмирлаш ва қурувчилик хизматлари, телевидение ва алоқа тизимлари, иситиш, совутиш, вентиляция, канализация ва сув таъминоти тизимларининг самарали фаолият юритишига жавобгардир. Бу бўлим ходимлари таркибига бош муҳандис, дурадгор, чилангар, электрик-мантёрлар, лифт ва компьютер тизимлари устаси, гараж ходимлари киради.

Ходимлар бўлими (Human resources department) – бу бўлим нафақат ишга жойлашиш ва ишдан бўшатишни расмийлаштириш, балки янги ишга олинаётганларни танлаш, ишга тайёрлаш, ходимларда мавжуд муаммоларни ҳал қилиш билан шуғулланади. Бу бўлим ходимлари таркибига бўлим менежери, ходимлар бўйича инспекторни ўз ичига олади.

Ходимларни тайёрлаш бўлими (Training department) – янги ишга олинган ходимларни меҳмонхона, унинг иш жараёнлари билан таништиради, касбий тайёргарликни шакллантиради. Шунингдек, ходимлар малакасини ошириш, қайта тайёрлаш бўйича турли ўқув курсларини ташкиллаштиради.

Мисол учун, “Меҳмондўслик курси”, “Иш жойида инглиз тили курси” ва ҳоказо.

Хавфсизлик хизмати (Security department) – меҳмонхона мулки ва ходимлари, мижоз ва унинг буюмлари хавфсизлигини таъминлайди.

Харид қилиш ва таъминот бўлими (Purchasing department) – меҳмонхона бўлимларини иш жараёнида зарур бўлган барча маҳсулот ва воситалар билан таъминлайди. Мисол учун, ошхонани озиқ-овқат, ҳоусекеепинг бўлимини тозалаш воситалари, ёзув қуроллари билан таъминлайди. Маҳсулотларнинг омборхоналарда сақланишига жавобгардир. Бу бўлим ходимлари таркибига бўлим менежери, хайдовчи, харид қилувчи, омборхона ходими (сторе кеепер) кабиларни киритишимиз мумкин.

Бухгалтерия (Accounting department) – меҳмонхонадаги барча ҳўжалик операцияларининг молиявий ҳисоб-китоби, ходимларга маош тўлаш билан шуғулланади ва бу бўлим ходимлари таркибга бош бухгалтер, ғазначи, тунги аудитор, бухгалтерлар киради.

Меҳмонларни қабул қилиб олиш, рўйхатдан ўтказиш ва жойлаштириш билан reception бўлинмаси шуғулланади. Меҳмонларга хоналарни тозалаш, сочиқ ва ётоқ анжомларини алмаштириш хизматларини ҳоусекеепинг бўлими тақдим этади. Хоналарга овқат ва ичимликларни етказиш билан роом сервике хизмати шуғулланади.

Қўшимча хизматларни эса бизнес сентр, фитнес клуб (саломатлик клуби), гўзаллик салони, дўкончалар, гараж, лаундрй (кир ювиш хонаси), тунги клуб, конкиэрге, валюта айирбошлаш шаҳобчаси кўрсатиши мумкин.

Меҳмонларга хизмат кўрсатиш жараёни туну-кун давом этади. Қабул бўлимидаги ходимлар фаолияти уч смена (шифт)да амалга оширилади:

1. Эрталабки смена (morning shift) 7-00 дан 15-00 гача.
2. Кечги смена (afternoon shift) 15-00 дан 23-00 гача.
3. Тунги смена (night shift) 23-00 дан 7-00 гача.

Одатда ҳар бир ходимга ҳафтасига икки кун дам олиш куни (day off) берилади.

Ишимизнинг бу қисмида меҳмонхонанинг асосий бўлими бўлиш қабул қилиш ва жойлаштириш бўлимининг вазифаларига тўхталиб ўтамиз. Қабул қилиш ва жойлаштириш бу меҳмонхонанинг энг асосий хизматлари бўлиб ҳисобланади. Қабул ва жойлаштириш бўлими яни Front office, меҳмонхонага ташриф буюраётган меҳмонни биринчи бўлиб қарши оладиган ва у билан танишадиган бўлимдир. Ушбу учрашувдан ҳосил қилинган таъсуротлар мижоз онгида, бутун меҳмонхона ҳақидаги фикрни шакллантиради.

Қабул ва жойлаштириш бўлими вазифалари қуйидагилардан иборат:

1. Мижозларни кутиб олиш.
2. Хоналарни отиш ва мижозларни рўйхатдан ўтказиш.
3. Меҳмонларни хоналарга жойлаштириш.
4. Меҳмонхонага ташриф буюрувчилар ва яшовчилар билан самимий алоқада бўлиш.
5. Қабул бўлими ҳужжатлари билан ишлаш.
6. Хоналар фондининг ҳолати ҳақидаги ҳисоботни тайёрлаш.
7. Мижозлар ҳисоб варақасини тайёрлаш ва тўловни қабул қилиш.
8. Меҳмонларга келган почта, факс, пакетларни эгаларига етказилишини таъминлаш.
9. Меҳмонларга туристик жойлар, тарихий-маданий обидалар, транспорт воситалари ва бошқа мавзуларда маълумот бериш.
10. Меҳмонхонадаги бошқа бўлимлар билан ҳамжиҳат ишлаш.
11. Резервация яни хоналарни олдиндан банд қилиш билан шуғулланиш.
12. Мижоз омонатларини сейфда сақлаш ҳизматини таъминлаш.
13. Валюта айирбошлаш ҳизматини таъминлаш.
14. WIP ва оддий меҳмонларга комплиментарй яни эътибор икромлари (гул, мевали сават, шампан виноси) ни етказиш.

15. Ички Ишлар Бошқармаси адрес идорасига рўйхатдан ўтказилган ва меҳмонхонада яшаб кетган фуқаролар ҳақида маълумот бериш.

Ишни бошлар экан reception ходими, аввалги смена ҳисоботи билан танишиб чиқади. Сунингдек хоналар фонди ҳолати, яни қайсилари банд, қайсилари бўш эканлиги; смена давомида келиши кутилаётган меҳмонлар ва туристик груҳалар рўйхати билан танишиб чиқади, керакли ҳужжатларни тайёрлаб қўяди. Смена ҳисоботида ушбу давр давомида содир бўлган воқеалар, келиб тушган ва ҳал қилиниши лозим бўлган шикоятлар кўрсатилади.

Юқорида кўриб чиқилган бўлимларда бошқарув жараёнини тўғри ташкил қилиш бу меҳмонхонанинг самарали ишлашини таъминлайди. Шундай экан битирув малакавий ишимизнинг ушбу қисмида бошқарув ва бошқарув самарадорлигини оширишнинг аҳамиятига ҳам тўхталиб ўтиш жойиз деб топдик.

Бошқарув кенг маъноли тушунча сифатида қарайдиган бўлсак, жаҳондаги бошқарув ва уни ташкил этишнинг назарий-таъминчилик бери Питер Ф.Друкер айтганидек, “Бошқарув алоҳида фаолият тури бўлиб, ташкил этилмаган бетартиб оммани, бир мақсадга йўналтирилган самарали ва унумли гуруҳга, жамиятга айлантирадиган, социал ўзгаришларни рағбатлантирувчи элемент ҳисобланади”. Бошқарув нафақат корхона доирасида, қолаверса, бутун бир жамият, давлатни ўз танлаган йўли мақсад ва интилишларига етакловчи, иқтисодий кучли барқарор ишловчи механизмга айлантиришда муҳим таъсир этувчи куч ҳисобланади.

Бошқариш – аниқ натижаларга эришиш учун объектга мақсадли йўналтирилган ҳолда таъсир қилишнинг шакллари ва усуллари йигиндисидир.

Бошқариш деб – маълум бир объектга ёки жараёнга керакли натижани олиш учун таъсир қилишга айтилади.

Бошқариш асосан учта ташкил этувчига асосланган:

1) Бошқарув мақсади

- 2) Бошқарувчи объект
- 3) Бошқариш стратегияси

Бошқариш стратегияси таркибига қуйидагилар киради(1.3.2 – расм):

- бошқариш объекти ва бошқариш натижалари ҳақида ахборот олиш.
- олинган ахборотни қайта ишлаш ва қўйилган натижага эришиш учун қарор қабул қилиш.
- бошқаришни амалга ошириш.

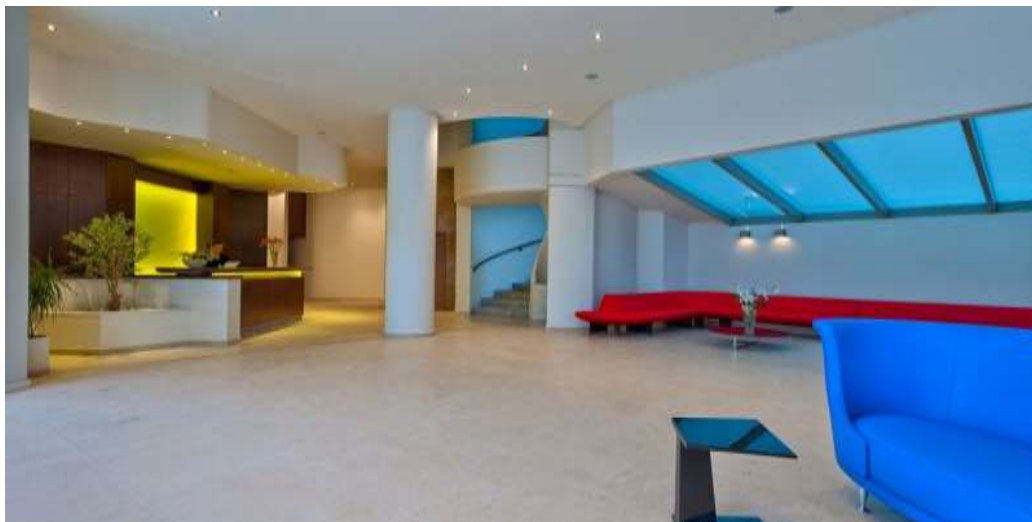
3.2. “Grand Samarkand” меҳмонхонасида хизмат кўрсатиш турлари

Grand Samarkand меҳмонхонаси ўзига хос меҳмонхоналар тизимини ҳосил қилган. Бунда асосан иккита йирик меҳмонхона бўлиб иккаласи ҳам самарқанд шаҳрида жойлашган. Иккинчи меҳмонхона Grand Samarkand Superior деб номланади. Меҳмонхона Баходир Ялангтўш 8 да жойлашган.

Бу ерда ҳам бошқа меҳмонхоналар каби барча бўлимлар мавжуд. Меҳмонхонанинг фаолият имкониятларидан келиб чиққан ҳолда ишчилар ва бўлимлардаги хизматчиларнинг ўзгариб туриши мумкин. Бунда мавсумийлик хусусияти яққол кўринади. Аммо асосий бўлимларнинг таркиби ўзгармас ҳолда қолишини айтиш лозим. Grand Samarkand меҳмонхонаси бўлимлари ва уларда хизмат кўрсатиш Европа типига хос дейиш мумкин. Аммо Осиё мамлакатларида кузатиладиган ўзига хос муносабатлар (Япония) тизимининг элементларини кузатиш мумкин.

Дастлаб **front office** қисми бўйича тўхталиб ўтиш лозим. Reception қисмидан бошланган асосий кириш қисми ўзига хос тарзда жиҳозланган. Меҳмонларни кутиб олиш ва уларга хизмат кўрсатиш учун тўрт тилда (ўзбек, тожик, рус ва инглиз) гаплаша оладиган ходимлар ишлайди. Уларнинг бундай кенг қамровлиги фақатгина хориж эмас балки, маҳаллий туристларни ҳам жалб қилишга имкон беради. Бу меҳмонхонада йирик меҳмонхоналарда бўладиган **front office** нинг барча қисми акс этмаган. Улардан фақатгина бўлим ходимлари таркибига front office бўлими менежери, бош

администратор (Хеад ресепшнист), администраторлар (Resepshonист), консерж (Конкиэрге), багаж ташувчиларгина фаолият кўрсатади. Йрик меҳмонхоналарда бўладиган резервациялар билан ишлаш менежери (Ресерватион манагер), резервациялар билан ишловчи ходим(Ресерватион клерк), (Белл бой), телефон оператори (телепхоне оператор), валюта айирбошлаш шахобчаси ходими, сувенир дўкончаси ходими, бизнес сентр секретар ва таржимонлари, кассир ва шу каби бўим компонентлари йўқ.



Кейинги бўлим *Хоналар фондига ҳизмат кўрсатиш бўлими (Housekeeping)* – деб номланади. Одатда меҳмонхона ҳудуди ва биносидаги қулайлик, тозалик ва санитар аҳвол учун жавоб беради. Шунингдек

мижозларга кир ювиш, дазмоллаш ва бошқа турдаги маиший хизматларни кўрсатади.

Grand Samarkand меҳмонхонасида бу бўлим ҳам анча ихчамлаштирилган. Бунда битта менежербарча хизматларни назорат қилади. Шуниси эътиборга молик-ки Шарқий Европа ва Жанубий шарқий Осиё мамлакатларига хос минимализм кенг қўлланилади. Яъни ишчилар бар вақтнинг ўзида бир-бирига боғлиқ бир қанча функцияларни бажариши мумкин. (масалан хона тозаловчилар, гулларни парвариш қилувчи ходим (Фловерист), кир ювувчилар, дазмолловчилар ва бошқалар)



Навбатдаги бўлим *Умумий овқатланиш бўлими (Food & beverage)* – бўлиб меҳмонларга ресторан, бар, тунги клуб, ва хоналарда овқатланиш хизматларини тақдим этиши лозим Grand Samarkand меҳмонхонасида бу бўлимга ресторан, официантлар, хостесс(ресторанда кутиб олувчи), барменлар, хоналарда хизмат кўрсатишга буюртма қабул қилувчи (room сервике ордер такер), кассирлар (кашиэр), бош ошпаз (Чеф), ошпазлар, қандолатчилар, идиш-товоқ ювувчилар (стевардс), киритиш мумкин. Бундан ташқари алоҳида конференц қисми ҳам мавжуд.

Навбатдаги бўлимлар яъни

Техник-муҳандислик бўлими (Engineering) –

Ходимлар бўлими (Human resources department) –Ходимларни тайёрлаш бўлими (Training department) –

Хавфсизлик хизмати (Security department) –

Ҳарид қилиш ва таъминот бўлими (Purchasing department) –Бухгалтерия (Accounting department) лар етарлича ривожлантирилган

Фақатгина Савдо ва маркетинг бўлими (Sales and marketing department) бўлимида ривожлантирилиши лозим бўлган талаблар мавжуд

3.3. Меҳмонхона хўжалигини ривожлантиришда ҳаёт хавфсизлиги масалалари

Меҳмонлар ва меҳмонхона хизматчилари ҳаёти, уларнинг соғлиги - саломатлигига, меҳмонхона бинолари ва мол – мулкига ёнғинлар жиддий хавф солади ва зарар келтиради. Шу сабабли меҳмонхона хўжалигида биноларни, одамларни ёнғиндан ҳимоя қилиш муҳим аҳамиятга эгадир.

Кўп ҳолларда меҳмонхоналарда олов билан эҳтиётсиз муносабатда бўлиш, электр тармоғи, электр ускуналарининг бузуқлиги, технологик жараёнлар ва эксплуатация қоидаларини бузиш, таъмирлаш ҳамда бошқа ишларда ёнғин хавфсизлиги қоидаларига риоя қилмаслик натижасида оловнинг чиқишига сабаб бўлади. Меҳмонхонада ёнғин хавфсизлигини яратиш жараёни қуйидагиларни ўз ичига олади:

- меҳмонхонада ёнғиндан муҳофаза қилиш бўйича ташкилий тадбирларни ўтказиш;
- ходимларни ёнғинга қарши тайёргарликдан ўтказиш;
- ёнғинга қарши профилактика тадбирларини ўтказиш.

Меҳмонхона хўжалигида ёнғиндан муҳофаза қилиш бўйича ташкилий тадбирларни ўтказиш қуйидагиларга амал қилди:

- амалдаги қонунларга кўра ёнғин хавфсизлигини таъминлаш бўйича меҳмонхона директори жавобгардир;

- меҳмонхона директори буйруқ билан ёнғин хавфсизлигини таъминлаш бўйича тадбирларни ўтказишга жавобгар шахсни тайинлайди;
- меҳмонхона ва унинг ҳар бир бўлинмасида ёнғин хавфсизлиги учун жавобгар шахс тайинланади. Ёнғин хавфсизлиги учун жавобгар шахс исми шарифи кўрсатилган табличка(жадвал) кўзга кўринарли жойга илиб қўйилади;
- ҳар бир бўлинма учун ёнғин хавфсизлиги қоидалари ва Низоми, ҳар бир иш жойи учун ёнғин хавфсизлиги бўйича йўриқномалар ишлаб чиқилади;
- навбатчи маъмур, навбатчи менежер, меҳмонхона хавфсизлик хизмати ходимларидан иборат ёнғинга қарши жанговар гуруҳи тузилади. Улар бутун сутка (кечаю кундиз) давомида ёнғин хавфсизлиги устидан назорат олиб боришади;
- ёнғин рўй берганда хабардор қилиш тизими ишлаб чиқилади;
- ёнғин рўй берганда ёнғинга қарши курашувчи жанговар гуруҳ ҳар бир аъзосининг асосий вазифаси ёзиб қўйилади;
- хабардор қилиш тизими орқали ёнғин тревогаси (жанговор ҳолати) дан кейин директор буйруғи билан ёнғин хавфсизлигига жавобгар қилиб тайинланган шахс дархол меҳмонхонага келиши ва жанговор ҳолат сабабини аниқлаши керак. Ундан кейин одамларни эвакуация қилишга (кўчириш)га киришилади ва ўт ўчирувчилар етиб келгунга қадар оловни ўчириш, унинг бошқа жойларга ўтмаслиги чоралари кўрилади.

Ходимларни ёнғин хавфсизлиги тайёргарлигидан ўтказиш. Ёнғинга қарши тайёргарлик (йўл-йўриқ)дан ва ёнғин – техник минимум дастури бўйича машғулотдан иборат.

Кириш ва бирламчи инструктаж ишга қабул қилишда ўтказилиб, ёнғин хавфсизлиги бўйича тушунча берилади. Бирламчи ва такрорий инструктаж иш жойида шу бўлинмада ёнғин хавфсизлигига жавобгар шахс томонидан ўтказилади. Ёнғин – техник минимум бўйича машғулот меҳмонхона директори томонидан тасдиқланган махсус дастур асосида инженер – техник ходимлар ва моддий жавобгар шахслар билан ўтказилади. Ўқитиш тугагач, (синов) ўтказилиб, натижаси ведомостга киритилади. Меҳмонхонада ёнғин хавфсизлиги қатъий режимига амал қилиш учун махсус эслатма ишлаб чиқилади. Унда ёнғиннинг олдини олиш асосий чора – тадбирлари ва ёнғин рўй берганда ўзини қандай тутиш қоидалари ёзиб қўйилган бўлади.

Бу эслатма ҳар бир номерда реклама материаллари билан папкада туради. Лекин меҳмонлар ҳамиша ҳам папкани очиб кўравермайдилар, шу боис юқори класс меҳмонхоналарда қоидалар билан таништиришда меҳмонхона видео – телеканалдан фойдаланилади.

Ёнғинга қарши профилактика(тадбирлар) ўтказиш. Ёнғинга қарши профилактика – бу ёнғиннинг олдини олиш, огоҳлантириш, ўчириш бўйича ташкилий – техник тадбирлар комплекси. Шунингдек одамларни хавфсиз жойга эвакуация қилишни таъминлаш, ёнғин рўй берганда моддий бойликларни асраб сақлаб қолиш чораларини ўз ичига олади.

Ёнғинга қарши профилактика ўз ичига қўйидагиларни олади:

- қурилишни лойиҳалаш ва қурилиш ишларни амалга ошириш босқичида ёнғинга қарши профилактикаси;
- ёнғин автомат сигнализация тизимини қўллаш;
- ёнғинни ўчириш тизими ва воситаларидан фойдаланиш;
- ёнғин ҳақида хабардор қилиш тизимини қўллаш;
- ёнғин чиққанда одамларни эвакуация қилиш ҳаракатларини ишлаб чиқиш ва бошқ.

Қурилишни лойиҳалаш ва биноларни қуриш босқичида ёнғин профилактикаси. Меҳмонхоналарда ёнғин профилактикаси қурилишни

лойихалаш ва биноларни куриш босқичида бошланади. Меҳмонхоналар учун ёнғин хавфсизлиги қоидалари биноларни махсус режалаштириш, ёнғинга қарши тўсиқлар куриш, ёнмайдиган муҳофаза конструкциялардан фойдаланишни кўзда тутати. Ёнғинга қарши деворлар, бино эшикларининг жипс ёпилиши, бинони бошқа бинолардан алоҳида муҳофаза қилинадиган қилиб куриш ёнғин рўй берганда унинг олдини олиш, оловнинг тарқалмаслигига имкон беради.

Ёнғинни ўчириш тизими ва воситалари қўйидагиларни ўз ичига олади:

- ёнғинни автоматик газли ўчириш ускунаси. Бу қурилма трансформатор ост станцияси биноси ва бош тақсимлагич шитида ўрнатилади. Шунингдек, у дизел ёнилғиси сақланадиган бинога ўрнатилади. Қурилма бинодаги тутун ва иссиқлик датчиклари орқали ишга тушиб, Марказий диспетчерлик пультага ёнғин ҳақида хабар беради;
- ёнғинни сув билан ўчириш автоматик қурилмаси. Бу тизим босим остида сув билан тўлдирилган бутун бир қувурлар тармоғидан иборат бўлиб, меҳмонхона бинолари ва барча коридорларига ўрнатилади. Қувурда сувни пуркаш каллаги ўрнатилиб, ушбу каллактаги 50⁰С да енгил эриб кетадиган клапандир. У орқали сув тақсимлагич ишга тушиб ёнғин пайдо бўлган бино майдонига сув пуркайди;
- ёнғинга қарши ички водопровод. Барча қаватларда тик сув қувурларига ички ёнғин кранлари (бурагич билан қувурча) монтаж қилинади. Ёнғин рўй берганда уларга ёнғин шланглари ва сув пуркагич ўрнатилади.
- Ёнғин шланглари ўралиб, сув пуркагич учлиги билан махсус ойнаванд шкафга тахлаб қўйилади. Ҳар бир брезент шланг узунлиги

20 м. Уларнинг турган жойи қаватларда жойлашган эвакуация режасида кўрсатилади.

- сув кранлари. Меҳмонхонанинг барча қаватларида оловнинг тарқалишига йўл қўймаслик учун сув кранлари кўзда тутилиши мумкин. Сув қўл билан сепилади.

Ёнғин ҳақида хабардор қилиш тизими ва эвакуацияни бошқариш. Булар меҳмонхонада ёнғинга қарши ҳимоя қисмининг таркибий элементлари ҳисобланади.

Юқори классли меҳмонхоналарда меҳмонларни ёнғиндан хабардор қилиш тизими мавжуд бўлиб, у марказий диспетчерликда туради. Ёнғин сигнализациясининг ишга тушиши ҳақиқатан ёнғин сабаб бўлганини аниқлагач, жанговар ўт ўчириш гуруҳи ишга киришади. Бунда автоматик кўнғироқлар ва тревога зуммерлари ишга туширилади. Меҳмонхонадаги телевизорлар меҳмонхона телеканалига уланади. Бу ёнғиндан ҳаммани хабардор қилиб, саросиманинг олдини олишга имкон беради. Телевизор экранларида инглиз, немис, француз тилларида матн ўқилиб, ҳар бир этаж ва номерларда эвакуация режаси пайдо бўлади. Зарур маълумотларни овоз кучайтиргичлар орқали ҳам маълум қилиш мумкин. Одамларни ёнғин сигнализацияси ишга тушганидан хабардор қилиш ва эвакуация қилиш тўғрисида қарорни навбатчи менежер (ёнғин жанговар гуруҳи смена бошлиғи) қабул қилади.

Меҳмонларни эвакуация қилиш барча қаватларда, номерларда аввалдан ишлаб чиқилган режа – схема асосида амалга оширилади. Меҳмонхона хизматчилари, барча бўлинма, хизматлар, бўлинмаларда махсус эслатмага мувофиқ иш кўрилади. Эвакуация йўналишидаги ёруғлик кўрсаткичлар бутун сутка давомида ёниқ туриши керак.

Одамларни эвакуация қилишда навбатчи ходимнинг ҳаракати кўйидагилардан иборат бўлади:

- вужудга келган вазиятга қараб, ёнғинни ўчиришга раҳбарлик қилади, одамларни эвакуация қилиш ҳақида қарор қабул қилади, уларни хабардор қилиб, эвакуацияни бошқаради. Эвакуация ҳақида қарор саросимага тушмасдан, ортиқча Ур-йиқитсиз, аниқ ва қатъий ҳаракат орқали қабул қилинади;
- эвакуация меҳмонхонада меҳмонларни эвакуация қилиш бўйича хизматчилар билан камида ҳар ярим йилда – йилига, яъни икки марта ўтказиладиган ўқув машқларда ишланган тартибда амалга оширилади;
- ёнғинни ўчиришга раҳбарлик қилаётган киши ихтиёрига келган меҳмонхона ходимлари (агар уларга хавф таҳдид солаётган бўлса) ўт ўчиришга жалб қилиниши мумкин: меҳмонхона ходимлари ва меҳмонларни эвакуация қилиш учун; офислар, меҳмонлар яшайдиган қаватлар, ер тўлалар, ёрдамчи бинолар текшириб чиқилади ва агар эвакуация қилинмай қолган хизматчилар меҳмонлар қолган бўлса уларга қисқа чиқиш йўллари кўрсатилади; пул маблағлари ва қимматли ҳужжатлар ва ҳ.к қутқарилади.
- ҳавфсизлик хизмати ходимлари меҳмонхонага кириладиган барча жойларни ёпади. Эвакуацияда фойдаланиладиган чиқиш жойларини очади, уларни назорат қилади, ўғирликка уринишнинг йўлини тўсади;
- меҳмонхона хизматчиларини эвакуация қилиш учун ҳар бир бўлим, хизматлар учун ишлаб чиқилган махсус эслатмадан фойдаланилади;
- ёнғинни ўчириш раҳбари эвакуация пунктида меҳмонларни ва хизматчиларни йўқлама қиладиган жавобгар шахсни тайинлайди, унга эвакуация қилинадиган меҳмонлар ва хизматчилар рўйхатини беради;

- катта миқдорда одамларни эвакуация қилишда саросиманинг олдини олиш учун ёнғин бўлинмасининг катта бошлиғи вазиятни мувофиқлаштириб туради;
- жароҳат олган шахслар биринчи навбатда эвакуация қилинади;
- эвакуация чоғида саросиманинг олдини олиш учун хотиржамлик, диққат – эътиборни тўплаш талаб этилади. Алоҳида ҳолларда индивидуал ҳимоя воситаларидан фойдаланилади.

Ҳозирги замон меҳмонхоналари жуда катта миқдордаги турли хил асбоб-ускуналар, жиҳозлар ва мол – мулкларга эга. Уларда кўп сонли хизматчилар меҳнат қилишади, доимий равишда яшовчилар алмашилиб туради. Шунинг учун ҳам меҳмонхоналарда техника хавфсизлиги ва меҳнатни муҳофаза қилишга жиддий эътибор берилади.

Меҳмонхоналарда жароҳатланишнинг олдини олиш бўйича профилактика ўтказилиши керак. Нормал санитария, гигиена, электр хавфсизлиги шароити яратилиши, ходимлар ўқуви ўтказилиши зарур.

Меҳмонхонада техника хавфсизлиги ва меҳнатни муҳофаза қилиш ишларини директор (иш берувчи) амалга оширади. У меҳнат қонунлари талабларини, меҳнатни муҳофаза қилиш ҳақидаги қоида ва нормаларни, давлат стандартларини таъминлаш, шунингдек жамоавий шартнома (контракт)да кўзда тутилган мажбуриятларни бажаришга мажбур.

Меҳмонхона директори буйруғи билан меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлиги бўйича жавобгар шахсни тайинлайди, меҳнатни муҳофаза қилиш хизмати таркибини шакллантиради, ҳар бир бўлинмада меҳнатни муҳофаза қилиш ҳолати, меҳмонхона хизматчиларни ўқитиш, уларнинг меҳнатни муҳофаза қилиш бўйича билимларини текшириб кўрувчи жавобгар шахсни тайинлайди.

Низом, қоидалар ва намунавий йўриқномалар асосида ҳар бир меҳмонхонада меҳнатни муҳофаза қилишни ташкил этиш ва ишлаб чиқариш

санитарияси бўйича ўз низомлари ишлаб чиқилади. Бундан ташқари, ҳар бир категория ходимлар учун йўриқномалар ишлаб чиқилади.

Меҳмонхона хизматчиси мажбур:

- меҳнатни муҳофаза қилиш бўйича нормалар, қоидаларга риоя қилиш;
- жамоавий ва индивидуал ҳимоя воситаларини тўғри қўллай билиш;
- ҳар қандай бахтсиз ҳодиса, шунингдек одамлар ҳаёти ва соғлигига таҳдид солувчи вазиятлар вужудга келганда дарҳол ўзининг бевосита раҳбарига хабар қилиш;
- меҳмонхона хизматчилари йўл – йўриқ олганларидан кейингина ишга қўйилади.

Ишлаб чиқариш жароҳати профилактикаси. Жароҳатланиш сабаблари ташкилий ва техник бўлиши мумкин. Ташкилийга киради: техника хавфсизлиги устидан етарли назорат ўрнатилмагани, ходимнинг зарур техник малакаси йўқлиги, ҳимоя воситаларисиз ишлаш, иш жойида одамларни нотўғри жойлаштирилгани, инструктаж етарли бўлмагани, ёмон ёритилганлик, паст ёки юқори ҳарорат, вентиляция сустлиги ва ҳ.к.

Жароҳатнинг техник сабабларига киради: технологик ускуналарни бузуқлиги ёки номукамаллиги, асбоблар, қурилмалар ва техника хавфсизлиги воситаларини носозлиги, иш жойининг ноқулайлиги ёки тўсиб қўйилгани. Жароҳатга сабаб ишловчининг хасталиги, ушбу ишга тайёрланмаганлиги, ишга эътиборсизлиги, чарчоқ ва маст ҳолатдалиги ҳам бўлиши мумкин. Бахтсиз ҳодисаларни ҳисобга олиш ва текшириш “Ишлаб чиқаришда бахтсиз ҳодисаларни ҳисобга олиш ва текшириш тартиби тўғрисида Низом”га асосан амалга оширилади. Ушбу Низом ишлаб чиқаришда бахтсиз ҳодисаларни ҳисобга олиш ва текширишнинг ягона тартибини белгилайди. У мулкчиликнинг ҳар қандай шаклидаги корхона учун мажбурий.

Текширув натижалари бўйича хулоса тузилади, у иш берувчи учун мажбурий ва Меҳнат вазирлиги ҳузуридаги меҳнат инспекцияси органи ёки судга шикоят қилиниши мумкин.

Ишлаб чиқариш санитарияси ва гигиенаси. Меҳнат гигиенаси иш шароити билан боғлиқ бўлиб, уларнинг инсон организмга таъсири масалаларини қараб чиқади; гигиеник ва даволаш – профилактика тадбирларини ишлаб чиқади, уларни меҳнаткашлар соғлигини яхшилаш, сақлаш, иш қобилияти ва меҳнат унумдорлигини оширишга қаратади.

Меҳнат шароитини баҳолашнинг бир неча гигиеник мезонлари мавжуд бўлиб улар қўйидагилардан иборат:

- ҳавонинг ифлосланиши;
- ҳарорат, намлик ва ҳаво ҳаракатининг тезлиги;
- шовқин даражаси;
- ёритилганлик;
- санитария ҳолати;
- ходимларнинг шахсий гигиенаси.

Ҳавонинг ифлосланиши. Меҳмонхона хизматчилари ишлайдиган меҳмонхонанинг барча бинолари кенг, баланд шифтга эга бўлиши, табиий ёки мажбурий шамоллатиш билан жиҳозланган бўлиши зарур. Ҳавонинг нормал айланишини таъминлаши, ташқаридан ҳид киришининг олди олинган бўлиши лозим.

Ҳарорат, намлик ва ҳаво ҳаракатининг тезлиги. Бу параметрлар инсон ҳолатига, унинг иш қобилиятига катта таъсир кўрсатади ва иситиш тизими ёрдамида тартибга солинади. Бинода ҳаво ҳарорати 18⁰С дан паст бўлмаслиги, йилнинг илиқ даврида ҳаво намлиги 30 – 60 %, совуқда – 70 % дан кўпроқ, совуқ даврда ҳаво ҳаркати тезлиги – 0,3 м/с гача, илиқ пайтда – 0,5 м/с гача бўлиши керак.

Шовқин даражаси. Меҳмонхоналар шовқинга қарши қоидаларга риоя этилиши керак:

- коридорлар, ҳоллар, меҳмон турадиган хоналар овоз ютгич гиламлар билан қопланади ёки уларнинг ўрнини босувчи қопламалар билан ёпилади;
- телевизорлар фақат номерларга ёки махсус биноларга ўрнатилади;
- умум фойдаланиладиган телефон эса яшаш хоналаридан узоқроққа махсус хона ёки кабинага ё акустик қалпоқ остига ўрнатилади;
- яшаш ва жамоат биноларида шовқинни камайтириш учун махсус шовқин ўтказмайдиган дераза ва эшиклардан фойдаланилади ҳамда товуш ўтказмайдиган деворлар билан муҳофазаланади.

Ёритилганлик. Ёмон ёритилган жойда кўз толиқади, умумий ланжлик пайдо бўлади ва натижада меҳнат унуми пасаяди. Биноларда табиий ёруғлик (камида битта дераза) ва сунъий ёритиш бўлиши зарур: ёруғлик сутка давомида чўғланма чироқда – 100 лк, люминисет чироқда – 200 лк, коридорларда – табиий ёки сунъий ёруғлик бўлиши шарт. Ҳар бир иш жойи етарли ёритилиши, бироқ бу кўзни қамаштирадиган даражада бўлмаслиги лозим. Сунъий ёритиш умумий, маҳаллий ва аралаш бўлиши мумкин. Маҳаллий ёритишни фақат иш жойида қўллашга йўл қўйилмайди. Шунингдек авария ҳолатларида эвакуацион ёритиши ҳам мавжуд.

Санитария ҳолати. Меҳмонхоналарда санитария назорати томонидан белгиланган санитария – гигиена нормалари ва қоидаларига амал қилиниши, ҳамма жой тоза бўлиши, сантехника ускуналари тоза тутилиши, бошқа жиҳозлар чангдан тозаланиб туриши зарур. Чойшаблар ювилган, хона ва бинолар ҳашорат ва кемирувчилардан самарали ҳимояланган бўлмоғи даркор.

Газ, водопровод ва канализация ускуналари “Меҳмонхоналарни ва уларнинг ускуналарини техник эксплуатация қилиш қоидалари”га мувофиқ фойдаланилиши зарур.

Биоларда ҳар куни намли йиғиштириш хизматлари ўтказиш лозим: чанг ва ўргамчак уялар йўқотилади, гиламлар чанг смўргич билан тозаланади, дераза ва эшиклар артилади. Шу тугагандан кейин бино озода ҳолда қолдирилади.

Вақти – вақти билан бинода совун – ишқор суюқлиги ва оҳак – хлордан фойдаланиб бош йиғиштириш хизматлари ўтказиб турилади, дезинфекция (ҳашоратга қарши) тадбирлар ўтказилади.

Одатда меҳмонхоналарда хизмат қилувчи хизматкорларнинг ишига алоҳида эътибор берилади. Чойшаблар, йиғиштириш жиҳозлари ва материаллари хизматкорлар томонидан аравачаларда ташилади. Дам олиш, овқатланиш, кийим алмаштириш учун мўлжалланган биоларда кир чойшабларни, йиғиштириш жиҳозлари (супурги, чўтка, куракча, челак, пол латтаси ва ҳ.к)ни сақлаш тақиқланади. Ушбу хоналар индивидуал шкафчалар, тушлик стол – стуллари ва ҳ.к билан жиҳозланади.

Санитария ҳолати, йўриқномасига кўра яшовчиларнинг чойшаблари ва бошқа тўшак жиҳозларини ўз вақтида алмаштириш талаб қилинади. Чойшаблар тоза, охорли бўлиши керак. Тоза ва кир тўшак чойшаблари бир – биридан алоҳида ажралган хоналарда сақланади. Хизматкор кир чойшабларни қабул қилгач кўлини совун билан ювиб, халатини алмаштириши керак.

Меҳмонхонада яшовчи меҳмонларнинг ички кийимлари хизматкорлар томонидан махсус жиҳозланган бинода ювилади. Санитария-гигиеник йўриқномасига кўра, шунингдек территория ҳолати – меҳмонхонага туташ бошқа теvarак – атрофлар тозаллиги ҳам талаб қилинади. Ҳовли кўкаламзорлаштирилган, супирилган, йўлаклар ровон, ўриндиқлар соз, ободонлашган бўлиши лозим. Чиқиндилар учун ҳовли четида чиқиндихона бўлиши керак. Иккиламчи хом ашёлар ва макалатуралар алоҳида йиғилиб тахланади.

Меҳмонхонанинг барча ходимлари йилига камида бир маротаба тиббий кўриқдан ўтишади ва поликлиникадан соғлиги ҳақида маълумотнома келтириб топширади. Тиббий кўриқдан ўтмаган ходимлар ишга қўйилмайди. Агар яшовчи-меҳмон касал бўлиб қолса, меҳмонхона маъмурияти врачни чақиради. Инфекцион касаллик бўлса, СЭС томонидан номерда дезинфекция ишлари ўтказлади. Бемор ётган хонанинг поли эса оҳакли хлор билан ювилиб, артилиб чиқилиши лозим.

Меҳмонхонанинг ҳар бир қаватида биринчи ёрдам кўрсатиш эслатмаси ва зарур дори – дармон тўпламига эга аптечка бўлиши шарт.

Меҳмонхонада электр хавфсизлиги. Электр токи инсон ҳаёти ва саломатлиги учун жуда хавфли ҳисобланади. Кишини тасодифий ток уриши ҳолати кўпинча қуйидагилар натижасида рўй беради:

- ток остидаги электр сими очик жойига тасодифан тегиб кетиш;
- электр ускунасига келаётган электр сими изоляцияси зарарланиши оқибатида унинг устки юза қисми тегирида кучланиш пайдо бўлиши;
- электр ускунанинг ерга сифатсиз уланиши ёки нолланиши;
- электр ускунасини тасодифан тегиб кетишга қарши ток келаётган қисмининг қониқарсиз тўсилгани ва бошқ.

Электр токининг тўсатдан тегиб кетиши натижасида кишининг ички органлари қаттиқ шикастланиб, ҳатто унинг ўлимга олиб боради. Электр токининг киши танасига тегиб кетиш натижасида танада қуйиш ҳосил бўлади. Амалиётда кишининг электр токи билан жароҳатланиш тўрт даражада белгиланади:

1. Даражали жароҳатланиш –мускулларнинг талвасланиб қисқариши ва кишининг ҳушдан кетмаслиги;
2. Даражали жароҳатланиш –мускулларнинг талвасланиб қисқариши ва кишининг ҳушдан кетиши;

3. Даражали жароҳатланиш –кишининг ҳушдан кетиши, юрак фаолияти ва нафас олишининг бузилиши;
4. Даражали жароҳатланиш –килиник ўлимдир.

ХУЛОСА

Ҳар бир мамлакат туризм соҳасини ривожлантириш учун мазкур соҳага зарур бўлган инфраструктурани ривожлантиради. Шундай экан меҳмонхоналарни ривожлантириш аниқроқ айтганда унинг бўлимларини мазкур соҳа ривожланган мамлакатлардан ўрганиб, миллийликни тарғиб қилган ҳолда жорий этиш бугунги куннинг муҳим вазифасидир. Одатда, туризмни ривожлантириш омилларини кўчмас ва динамик турларга ажратишади. Кўчмас омилларга табиий-географик ва тарихий-маданий омилларнинг йиғиндиси киритилади. Улар ўзгармас ва доимий аҳамиятга эга бўлишади. Инсон фақатгина уларга етишишни осонлаштирган ҳолда уларни туристик эҳтиёжларга мослаштира олади. Динамик омиллар иккинчи, янада йирикроқ гуруҳга киритилади. Улар вақт ва макон бўйича ўзгариб турувчи аҳамият-баҳога эга бўлишади. Уларнинг қаторасига ижтимоий-иқтисодий, моддий-техник, сиёсий, маданий ва бошқа омиллар киришади.

Шунингдек, туризмда меҳмондорчилик хизматларининг самарадорлигини оширишда меҳмонхоналарнинг хизматлар кўрсатишда сифат даражаларига эътибор берган ҳолат-талабларни ҳам ҳисобга олиш, яъни туристларнинг талаб-эҳтиёжларидаги баҳо-нархга катта эътибор бериш ёки хизматлар сифатини баҳо-нарх даражаларига мослаштириш усуллари ҳам ишлаб чиқишмоқда. Масалан, хизматлар сифатини яхшилаш ва самарадорлигини оширишда халқаро талаблар, давлатлардаги талаблар ва баъзида туристик минтақалардаги туристик талаблар ҳам қаттиқ ҳисобга олишни зарурий қилиб қўяди. Яъни, баъзи бир туристик минтақаларда тайёрланган махсус инфратузилмалар ва бу инфратузилмаларда ишлаб чиқилган сифатли хизматлар ушбу минтақага келадиган туристларнинг талаб эҳтиёжларидан ёки баланд ёки паст бўлиши мумкин.

Туризмнинг ривожланишига таъсир этиш тавсифига биноан барча омиллар уч гуруҳга бўлинади: экстенсив (миқдорий), интенсив (сифатий) ва чекловчи (салбий) ривожланиш омиллари.

ТАВСИЯЛАР

Тадқиқотлармиз натижасида қуйидаги **тавсиялар берилди:**

1. Меҳмонхоналар инфраструктурасини замон талаби даражасида ташкил этиш ва мавжудларини такомиллаштириш;
 2. Меҳмонхоналар ходимларининг малакасини замон талаби даражасида ошириб бориш;
 3. Меҳмонхона бўлимлари барча бўғинларидаги хизматчиларнинг тилни билишини таъминлаш учун махсус курсларга барча ходимларни жалб қилиш лозим.
 4. “Grand Samarkand” меҳмонхонаси савдо (Sales) қисмини шакллантириш ва зарурий товарлар билан таъминлаш.
 5. Бўлимларни ривожлантиришда юқори сифатни сақлаган ҳолда Осиё мамлакатлари тажрибасини ўрганиш лозим;
 6. Меҳмонхоналар мижозлар ҳақидаги маълумотларни сақламайдилар ва тартибга солмайдилар ва натижада бозорнинг турли секторларидаги фаолият ҳақида тўлиқ маълумот ололмайдилар. Шунинг учун Хоналар фондида хизмат кўрсатиш бўлими (Housekeeping)да махсус статистика тузилиб доимий мижозларни аввал жойлашган жойини тавсия қилишга эришиш
- Меҳмонхоналар индустриясининг ривожланишида меҳмондўстлик, меҳмонларни кутиб олиш ва кузатиб қўйиш хизматларининг самарадорлигини оширишда биринчи навбатда жойлаштириш инфратузилмаларини замонавий технологиялар талаблари асосида яратишни зарурий шарт қилиб қўймоқда.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й., 20-сон, 215-модда.
2. Каримов И. 2009 йилнинг асосий якунлари ва 2010 йилда мамлакатни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг 2010 йил 29 январдаги «Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир» номли маърузаси. «Халқ сўзи» газетаси, 2010 йил 29 январ.
3. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислам Каримовнинг 2009 йилнинг асосий якунлари ва 2010 йилда мамлакатни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг 2010 йил 29 январдаги «Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир» номли маърузаси. «Халқ сўзи» газетаси, 2010 йил 29 январь.
4. 2015 йилга қадар Самарқанд вилоятида туризмни янада ривожлантириш, туристик хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ва йўналишларини кенгайтиришга қаратилган дастури 2010 й.
5. Маматқулов Х. М. Туризм инфратузилмаси. Маърузалар курси. СамИСИ, 2009.
6. Маматқулов Х. М, А. Б. Бектемиров, И. С. Тухлиев, А. Н. Норчаев. “Халқоро туризм” Тош- 2009
7. Маматқулов Х.М. “Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни қўлқил этиш” Ўқув услубий қўлланма Сам-2011
8. Тухлиев И. С, Р. Ҳайитбоев, Н. Э. Ибодуллаев, Р. С. Амриддинова “Туризм сасослари” Ўқув қўлланма.Сам-2010.

9. Тухлиев И.С., Сафаров Б. Туризм асослари. *Касб-хунар коллежлари учун ўқув қўлланма*. Тошкент «янги нашр» 2012

10. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В Экономика и организация гостиничного хозяйства. Учебное пособие.-М.: ФиС, 2006.

11. Интернет сайтлари:

www.inturunion.ru

www.world-tourism.org

www.vttk.org

www.tourism.uz

www.oktogo.ru

www.wikipedia.org

www.about-franke.kom

www.frankeguide.kom

www.franketourism.kom

www.travel.ru/france/