

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

**SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI**

**Fakultet:** Servis va turizm

**Kafedra:** Xalqaro turizm va turizm servisi

«Himoyaga tavsiya etildi»  
Kafedra mudiri,  
i.f.n. R.S.Amriddinova

---

Bayonnoma № 11. 15 iyun 2015 y.

**5610200 - Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish *ta’lim*  
*yo‘nalishi***

**MXT-311 guruh talabasi Ochilov Shomurodning “Hotel Orient Star”  
mehmonxonasida xizmatlar assortimentini oshirish yo‘llari” mavzusidagi**

**BITIRUV MALAKAVIY ISHI**

**Ilmiy maslahatchi: i.f.n. Amriddinova R.S.**

**Ilmiy rahbar: ass. Nabiyeva Sh.B.**

**SAMARQAND – 2015**

## MUNDARIJA

|                |                                                                                                           |           |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                | <b>KIRISH.....</b>                                                                                        | <b>2</b>  |
| <b>I-Bob.</b>  | <b>Turizm sohasida mehmonxonalarning o‘rni va roli.....</b>                                               | <b>4</b>  |
| <b>1.1</b>     | Mehmonxona xizmatlarining tavsifi va o‘ziga xos xususiyatlari.....                                        | <b>4</b>  |
| <b>1.2</b>     | Mehmonxonada ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlar.....                                          | <b>11</b> |
| <b>1.3</b>     | Mehmonxonada turistlar xavfsizligini ta‘minlash masalalari.....                                           | <b>18</b> |
| <b>II-BOB</b>  | <b>“Hotel Orient Star” mehmonxonasidagi xizmatlar tahlili</b>                                             | <b>24</b> |
| <b>2.1</b>     | “Hotel Orient Star” mehmonxonasi faoliyati tahlili.....                                                   | <b>24</b> |
| <b>2.2</b>     | “Hotel Orient Star” mehmonxonasida asosiy xizmatlar tahlili.....                                          | <b>29</b> |
| <b>2.3</b>     | “Hotel Orient Star” mehmonxonasida qo‘shimcha xizmatlar tahlili.....                                      | <b>33</b> |
| <b>III-BOB</b> | <b>“Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmatlar assortimentini yanada takomillashtirish yo‘llari.....</b> | <b>38</b> |
| <b>3.1</b>     | “Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatining o‘ziga xos xususiyatlari.....             | <b>38</b> |
| <b>3.2</b>     | “Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatiga ta‘sir etuvchi omillar.....                 | <b>49</b> |
| <b>3.3</b>     | “Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish imkoniyatlari.....                 | <b>55</b> |
|                | <b>Xulosa .....</b>                                                                                       | <b>62</b> |
|                | <b>Takliflar.....</b>                                                                                     | <b>63</b> |
|                | <b>Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati.....</b>                                                            | <b>64</b> |

## KIRISH

Mamlakatimizda turizm sohasini har tomonlama rivojlantirish, yurtimizga tashrif buyuradigan xorijiy turistlar oqimini ko'paytirish, xizmat ko'rsatish sifatini yuksaltirishga alohida e'tibor berilmoqda. So'nggi yillarda turizm sohasining zamonaviy infratuzilmasini barpo qilish, turizmni rivojlantirishga oid davlat dasturi, xorijiy investorlar ishtirokidagi mehmonxona majmualariga imtiyozlar berish, mamlakatimizda mehmonxona biznesini rivojlantirish, turizm sohasi uchun malakali kadrlarni tayyorlash, xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish bo'yicha chora-tadbirlar ishlab chiqildi.

Bugungi kunda O'zbekiston iqtisodiyotining ko'plab sohalari chet el investorlari va hamkor sheriklari bilan xorijda ishlarni muvaffaqiyatli olib bormoqdaki, buning evaziga O'zbekistonga tashrif buyurayotgan turli mamlakat turistlari va namoyondalari soni o'sib borayotganini alohida ta'kidlash joiz. Shu tufayli mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishni takomillashtirish, assortimentini oshirish zarurati ham ortib bormoqda. Aynan shular mazkur bitiruv malakaviy ishining *dolzarbligini* belgilaydi.

Bitiruv malakaviy ishining *ob'ekti* Samarqand shahridagi "Hotel Orient Star" mehmonxonasidir.

Bitiruv malakaviy ishining *maqsadi* "Hotel Orient Star" mehmonxonasida xizmatlar assortimentini oshirish yo'llari bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqishdir.

Bitiruv malakaviy ishning *vazifasi* quyidagilardan iborat:

- Mehmonxona xizmatlarining tavsifi va o'ziga xos xususiyatlari va mehmonxonada ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar;

- "Hotel Orient Star" mehmonxonasi faoliyati tahlili, "Hotel Orient Star" mehmonxonasida asosiy va qo'shimcha xizmatlar tahlili;

- "Hotel Orient Star" mehmonxonasida xizmat ko'rsatish sifatining o'ziga xos xususiyatlari, "Hotel Orient Star" mehmonxonasida xizmat ko'rsatish sifatiga ta'sir etuvchi omillar;

- "Hotel Orient Star" mehmonxonasida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish imkoniyatlari ko'rib chiqildi.

Bitiruv malakaviy ishning *amaliy ahamiyati* -“Hotel Orient Star” mehmonxonasi xizmatlari assortimentini oshirishdan olingan natijalar asosida mehmonxona rahbariyati uchun tavsiyalar va ko‘rsatmalar ishlab chiqish.

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

## **I-Bob. Turizm sohasida mehmonxonalarning o‘rni va roli.**

### **1.1. Mehmonxona xizmatlarining tavsifi va o‘ziga xos xususiyatlari.**

Mehmonxona xizmatlarini qarab chiqishdan oldin «xizmatlar» nimaligini yodga olish, shuningdek barcha xizmatlarga ega bo‘lgan ta’riflarni ajratish zarur.

Sobiq Sovet Ittifoqi davrida nashr etilgan Katta Sovet Ensiklopediyasida **xizmatlar** tushunchasi bevosita ma’lum shaxslar ehtiyojini qondirishga yo‘naltirilgan mehnat sifatida belgilangan, ya’ni ushbu xizmatlar individual buyurtmachi, mijoz kabi iste’molchilarni nazarda tutadi.

Marketing bo‘yicha taniqli amerikalik mutaxassis olim F.Kotlarning belgilashicha, **xizmatlar** har qanday tadbir yoki qulaylik, qaysikim bir tomon boshqa sezilmas tomonga taklif qiladi. Xizmatlar ishlab chiqarish uning moddiy ko‘rinishidagi tovar bilan bog‘liq bo‘lishi, bog‘liq bo‘lmasligi ham mumkin.

**Xizmatlar** – bu maqsadga muvofiq mehnat faoliyati, natijasi bo‘lib, kishining biror-bir ehtiyojini qondirishda aks etadi. Xizmatlarning xususiyati shundan iboratki, u narsa shaklida yoki jonli mehnat jarayonida taqdim etilishi mumkin.

Xizmatlar ishlaridan biri harakat sifatida belgilanadi. Biror bir huquqiy yoki jismoniy shaxs boshqa sub’ektga uni o‘z munosabatida amalga oshiriladi va moddiy yoki nomoddiy maqsadni ko‘zlab bevosita yoki bilvosita qulaylikni yaratadi. Ko‘pchilik iqtisodchilar «xizmat» tushunchasini belgilashda K.Marksning «Kapital» asarining birinchi tomida keltirilgan fikrlarga tayanishadi, ya’ni «xizmatlar iste’molchilik qiymati foydali harakati – tovarmi, mehnatmi, boshqacha narsadir». Keltirilgan belgilashlar hozirgi zamon uchun qisman ma’qul keladi.

Bu borada kengroq ma’noda «xizmat» tushunchasini quyidagi tarzda shakllantirish mumkin: «**xizmat** deb noishlab chiqarish yoki moddiy ishlab chiqarish faoliyat qismini hisoblash kerak, qaysikim moddiy xizmatlar ko‘rsatishda foydali harakatdan iborat, mahsulot ishlab chiqarish va uning ta’mirlanishini, sozlanishini o‘z ichiga oladi, yoki aholining shaxsiy noishlab

chiqarish ehtiyojini qondirishdan iborat (shu jumladan, ma'naviy va estetik ehtiyojlari).

Rossiya Federatsiyasida 1994 yil iyulda nashr etilgan «Aholiga xizmat ko'rsatish. Atamalar va belgilar» davlat standarti amalga joriy etildi. Ushbu hujjatga muvofiq, xizmat deyilganda ijrochi va iste'molchining bevosita o'zaro hamkorligi natijasi, shuningdek ijrochining iste'molchi ehtiyojining qondirilishi bo'yicha xususiy faoliyati tushuniladi.

Xizmatlar funksional mo'ljallangani bo'yicha moddiy va ijtimoiy-madaniyga bo'linadi. **Moddiy xizmatlar** – bu iste'molchining moddiy-maishiy ehtiyojlarini qondirish bo'yicha xizmatlardir. Moddiy xizmatlar buyumlarni iste'molchilik xususiyatlarini tiklash (saqlash, o'zgartirish), yoki fuqarolar buyurtmasiga ko'ra yangilarini tayyorlash, shuningdek yuklarni va odamlarni tashish; iste'mol uchun sharoit yaratishni ta'minlaydi. Xususan, moddiy xizmatlarga maishiy xizmatlar, buyumlarni tayyorlash va sozlash (remont qilish), uy-joy kommunal xizmatlari, umumiy ovqatlanish xizmatlari, transport xizmatlari va boshqalarni kiritish mumkin.

**Ijtimoiy-madaniy xizmatlar** – bu iste'molchining odatdagi (normal) hayot faoliyatini ta'minlash va ma'naviy, intellektual ehtiyojini qondirish bo'yicha xizmatlardir. Ijtimoiy-madaniy xizmatlar shaxsning sog'ligini tiklash, ma'naviy va jismoniy rivojlanishi, professional mahoratini oshirishni ta'minlaydi. Ijtimoiy-madaniy xizmatlarga tibbiy xizmatlar, madaniy xizmatlar, turistik xizmatlar, ta'lim xizmatlari va boshqalarni ham kiritish mumkin. Shunday qilib, standart aholiga ko'rsatiladigan xilma-xil xizmatlar orasida turistik xizmatlar o'rnini va ijtimoiy-madaniy xizmatlarga ularni kiritishni belgilash imkonini beradi.

Barcha xizmatlar, ham moddiy, ham ijtimoiy-madaniy xizmatlar sifatida beshta asosiy ta'rifga ega. Servis sohasi korxonalari faoliyatiga ajratilgan xizmatlar ta'rifi ta'miri xususiyatlarini 1.1-jadval ko'rinishida keltiramiz.

**Xizmatlarning asosiy ta'rifi**

| <b>Xizmatlar ta'rifi</b>                                      | <b>Servis korxonalari faoliyati xususiyatlari</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sezilmaslik</b>                                            | Tovarlarning yo'qligi; xizmatlar harakat yoki tajriba hisoblanadi.<br>Standart namunalari taqdim etish qiyinchiligi: xizmatlar sotib olish mijoz uchun tavakkalchilik bilan bog'liq, chunki xizmatni namoyish qilish mumkin emas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Xizmatlar taqdim etishning iste'molchidan ajralmasligi</b> | Patent tizimining yo'qligi: raqobat bozoriga erkin kirish<br>Iste'molchilar xizmat ko'rsatilishi jarayonlarida ishtirok etadi<br>Xizmatlar ko'rsatilishi jarayoniga iste'molchilar guruhini jalb etish.<br>Xizmatlar sifatini nazorat qilish muammosi<br>Firma, ko'rsatadigan xizmatni uning xodimi taqdim etadi.<br>Firmalarning qabul qilishi uning xodimlarining mijoziga bo'lgan munosabatiga bog'liq<br>Xizmat ko'rsatishning shart-sharoiti – firmaning asosiy xususiyatidir<br>Firmani kengaytirish qiyinchiligi korxona tarmoqlarini tashkil qilish zarurati bilan bog'liq |
| <b>Geterogenlik</b>                                           | Xizmatlarni standartlash qiyin, chunki ularning harakteri ko'p jihatdan iste'molchilar tomonidan belgilanadi.<br>Xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish muammosi: xizmat ko'rsatish sharoitining xilma-xilligi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Saqlanmaslik</b>                                           | Xizmatlarni saqlash mumkin emas: tovar zahiralari yo'q<br>Muammolar yuklanish cho'qqisi bilan bog'liq; mehnat samaradorligi past<br>Xizmatlarga narx belgilashning qiyinchiligi: narx hosil qilish muammolari mavjudligi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Xizmatlarga mulkiy hukuqning yo'qligi</b>                  | Mijozlar xizmatlarni egallay olmaydilar – xizmat ko'rsatishlar ijaraga o'xshash kabidir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Servis sohasi faoliyatini tashkil qilish xususiyatlari xizmat ko'rsatish xususiyatlari bilan belgilanadi, jumladan: individual buyurtmachi mavjudligi; xizmatlar ishlab chiqarishning lokal (mahalliyalashtirish) harakteri; texnologik jarayonlarning xilma-xilligi; xizmatlarning mavsumiy harakteri; xizmatlarni ishlab chiqarish va sotishni birga olib borish; xizmat ko'rsatish sifati; xizmatlar tezligi va ularni almashtirib bo'lmazlik.

Qabul qilingan klassifikatsiyasiga muvofiq xizmatlar funksional

mo'ljallangani bo'yicha to'rt guruhga bo'linadi:  
iste'molchilik qiymatini tiklash va ta'mirlash (tovar va xizmatlar);  
buyurtmaga ko'ra yangi iste'molchilik qiymatini tayyorlash;  
ishda, turmush va odamlar maishiy hayotida qulaylik yaratish bo'yicha xizmatlar;  
axborot xizmati.

Shuningdek xizmatlarning 12 guruhi ajratilgan:

- uy-joy va kommunal xizmat ko'rsatish;
- chakana savdo;
- umumiy ovqatlanish;
- maishiy xizmat;
- umumiy ta'lim va tarbiya;
- tibbiy xizmat;
- ijtimoiy ta'minot va xizmatlar ko'rsatish;
- madaniy ehtiyojlarga xizmat ko'rsatish;
- rekreatsion xizmat ko'rsatish (turizm va dam olish xizmatlari);
- kredit-sug'urta xizmatlari;
- mulk va fuqarolar huquqlarini muhofaza qilish;
- yo'lovchi transporti va aloqa xizmati kabilar.

Ushbu xizmatlar guruhlari to'rt katta sohani hosil qiladi: kommunal maishiy xizmat ko'rsatish sohasi; sog'liqni saqlash va tiklash xizmati sohasi; boshqaruv, tartibga solish va almashlash sohasi; madaniy oqartuv xizmatlari sohasi. N.B.Shenikova fikricha, servis industriasini ishlab chiqarishning besh ko'rinishi sifatida ko'rsatish mumkin:

- texnik servis;
- texnologik servis;
- axborot servisi;
- transport-kommunikatsiya servisi;
- ijtimoiy-madaniy yoki gumanitar servis.

**Texnik servis** turli texnika turlari bilan kishilarning ehtiyojini qondirish,

turmush sifati darajasi hozirgi zamon standartlari bilan mos kelishi ta'minlanishi zarur. Ushbu servis tipi shunday texnik vositalar bilan ta'minlanadiki, ovqat tayyorlash, ichki kiyimlarni ishlash agregatlari, havo va havo tozalagichlar, ovqat saqlash uchun vositalar, teleradio va videotexnikalar, kompyuter qurilmalari, uskunalari shular jumlasidandir.

**Texnologik servis** – insonning turli ehtiyojlari (kiyim-kechak, turar-joy, ovqatlanish, sog'liqni tiklash) maishiy va mayda ishlab chiqarish sharoitida zamonaviy texnologiyalar yordamida qondiriladi. Bu gazmol, teri, yog'och, metall va boshqa materiallardan zamonaviy texnologiyalarni qo'llab ishlab chiqarish, shuningdek ximiya, biologiya va h.k. yutuqlaridan foydalanib maxsus texnologiyalarni joriy etishdir.

**Axborot servisi.** Jahon tendensiyasi jamiyatning barcha sohalarida axborot roli oshayotganini ko'rsatmoqda. Turli tipdagi axborot tizimi, yig'ish metodi, umumlashtirish, axborotni tahlil etish, alohida odamlar, odamlar guruhi, butun jamiyatda foydalanish keng ko'lam kasb etmoqda.

**Transport-kommunikatsiya servisi.** Kommunikatsiya ehtiyoji axborot ehtiyojidan farqli ravishda nafaqat olinishda, balki axborot almashinishning maqsadga qaratilgani bilan karakterlanadi. Ko'pincha diolog karakterida yoki har ikki tomonning ular uchun qulay bo'lgan har qanday vaqtda xohishi bo'yicha muloqoti ko'rinishida bo'ladi. Muloqot texnik vositasi bo'lib elektron aloqa, pochta aloqasi, transport xizmat qiladi.

**Ijtimoiy-madaniy (gumanitar) servis.** Aholining bo'sh vaqtini o'tkazishni tashkil etish sohasida xizmatlar keng doirasida namoyon bo'ladi: ko'ngil ochish, turizm, mehmonxona va restoran xizmatlari, teatr, muzey, tematik park, kinoteatr. Bular bilan bir vaqtda servis faoliyatining uyda ta'lim, madaniy xordiq, marosim, ijtimoiy-huquqiy, oqartuv, ijtimoiy-tibbiy, sanatoriya-davolash kabi turlari rivojlana boshlaydi.

Mehmonxona industriyasi iqtisodiy faoliyat turi sifatida mehmonxona xizmati va mehmonxonalar, kempinglar, motellar, talabalar va o'quvchilar

yotoqxonalarini, o'tkinchilar uchun uylarda va h.k. mukofot evaziga qisqa muddatli yashash uchun taqdim etishni tashkil qilishni o'z ichiga oladi. Ushbu faoliyatga restoranlar xizmatlari ham kiradi. Mehmonxona xizmatlariga barcha asosiy ta'riflar amal qiladi, qaysikim ma'lum darajada ularni turistik xizmatlar va umuman xizmatlar bilan oshno qiladi. Biroq ular ham o'ziga xos xususiyatiga ega. Mehmonxona xizmatlarining muhim spesifik qirralari T.I.Chernyayeva va M.S.Otnyukovalar tomonidan belgilab berilgan.

**Ishlab chiqarish va iste'molni bir vaqtda emaslik jarayonlari.** Mehmonxona majmualarida ko'rsatiladigan xizmatlarga nisbatan xizmatlar ta'rifi uchun bunday umumiylik to'liq darajada amal qilmaydi, ya'ni bir vaqtdagilik, ishlab chiqarish va iste'mol jarayonlarini ajralmas harakterdaligi unga moyillik qiladi. Misol uchun, nomerni yig'ishtirish va sotishga tayyorlash, sotish momenti bilan joy va vaqt bo'yicha mos kelmaydi.

**Saqlashning cheklangan imkoniyatlari.** Mehmonxona majmuasi xizmatlari keyinchalik yana sotish uchun saqlanishi mumkin emas. Agar joriy sutkada mehmonxona nomeri sotilmay qolgan bo'lsa, ushbu sutkada uni qo'shimcha sotishning imkoni yo'q. Ushbu holatda barcha zarar va boy berilgan qulaylik yo otel egasi zimmasiga, yoki nomerlar blokini bronlashgan va turli sabablarga ko'ra blokning bir qismini yoki hammasini keyinchalik rad qilgan turoperator bo'yniga tushadi.

**Mehmonxona xizmatlarining shoshilinch xususiyati.** Mehmonxona korxonalarining o'ziga xosligi shundan iboratki, mijozlarga xizmat ko'rsatish tezkorlik bilan amalga oshirilishi kerak. Ushbu omil mehmonxonani tanlashda ayniqsa ahamiyatli hisoblanadi. Bir qator mehmonxona xizmatlarini taqdim etish hatto sekundlar bilan o'lchanadi. Xususan, Tokio shahrida mehmonxonalar eng tez xizmat ko'rsatishni taklif qiladilar, qaysikim qabul chog'i mehmonlarga xizmat ko'rsatish uchun zarur eng ko'p vaqt 45 sekund bilan chegaralangan. Boshqa ko'pchilik mehmonxonalarda shunga o'xshash amallarni bajarishga 10-15 minut sarflanadi. Rossiya mehmonxonalarida esa shunday yumushlarni bajarish

uchun 30-40 minut, undan ko‘proq vaqt sarflashga to‘g‘ri keladi.

**Ishlab chiqarish jarayonlarida xodimning keng ko‘lamda ishtiroki.** Mehmonxona xizmatlarining muhim xususiyati odamlarning ishlab chiqarish jarayonida keng ko‘lamda ishtirok etishi hisoblanadi. Inson omili va uning sezilarli ta’siri xizmat sifatining o‘zgaruvchanligi, hatto o‘sha bitta korxona doirasida betakrorligiga olib keladi. Shu munosabat bilan xizmat ko‘rsatish standart (nusxa, na’muna)lari ishlab chiqilgan va takomillashtirilmoqda. Bu mijozlarga xizmat ko‘rsatish tartibini bajarish uchun kompleks majburiyatlardir, qaysikim ishlab chiqariladigan barcha operatsiyalar belgilangan sifat darajasini kafolatlashga qaratilgan.

Standart mezonni belgilaydi, unga ko‘ra mijozlarga xizmat ko‘rsatish darajasi va mehmonxona korxonasining har qanday xizmat xodimi faoliyati baholanadi. Bunday mezonlarga, masalan, quyidagilarni kiritish mumkin: qo‘ng‘iroqqa axborot olingani haqida javob vaqti yoki buronlashtirish vaqti; joylashtirish xizmatida rasmiylashtirish vaqti; aniq xizmat ko‘rsatishga sarflangan vaqt; tashqi ko‘rinish va uning forma (shakli) mavjudligi; xizmat ko‘rsatuvchi xodimning chet tilini bilishi.

**Mehmonxona xizmatlariga talabning mavsumiy xarakteri.** Mehmonxona xizmatlari bozori uchun yilning vaqtiga qarab talabni o‘zgarib turishi harakterlidir. Chunki ko‘pchilik turistlar yozgi oylarda dam olishadi, shuningdek hafta kunlarida – ishbilarmon turistlar mehmonxonada joylashadi, bu sezilarli darajada mehmonxona yuklanishiga ta’sir qiladi.

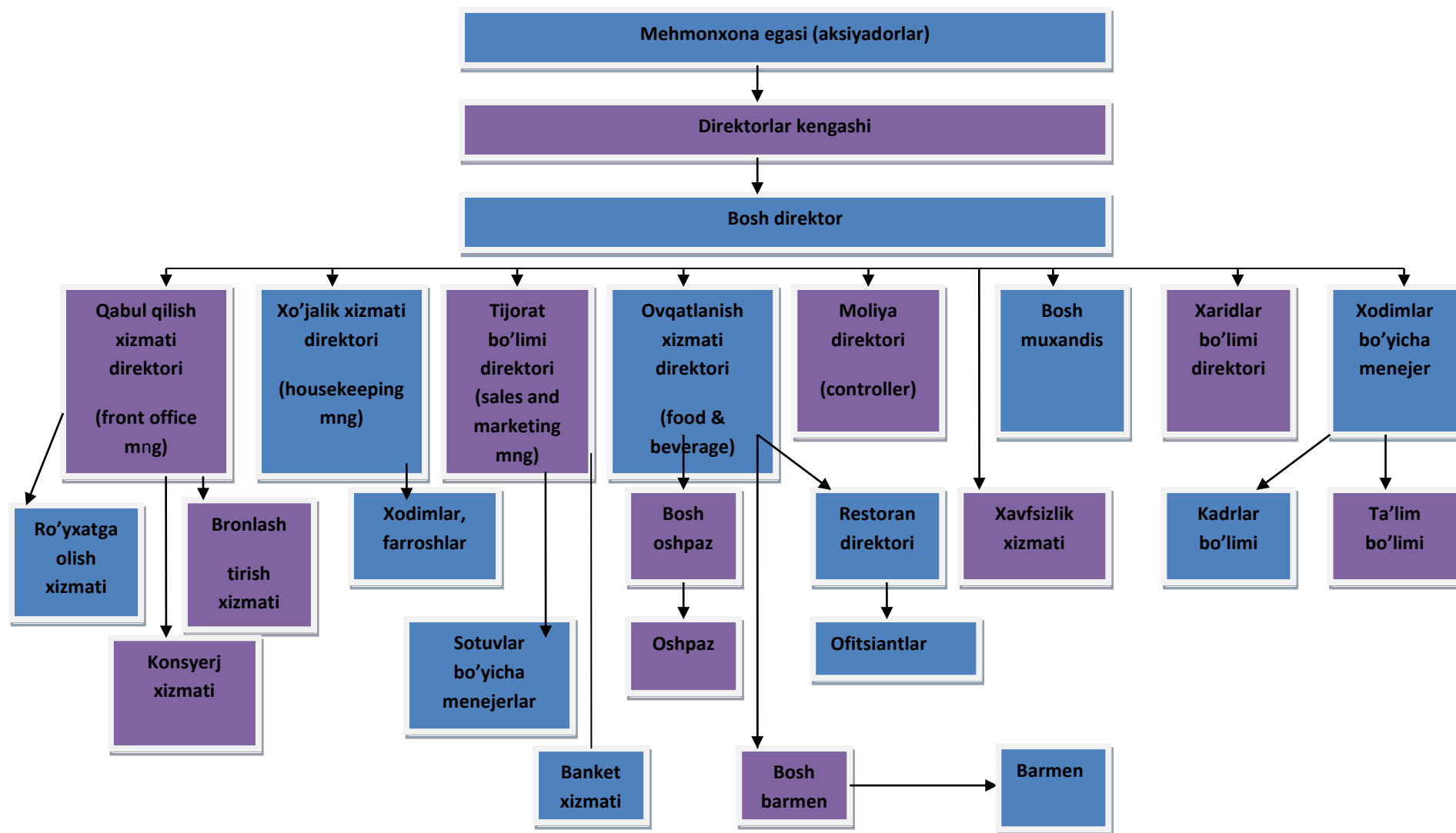
## **1.2. Mehmonxonada ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlar**

**Qabul qilish va joylashtirish xizmati.** O‘zbek tilida “**Front office**” xizmati qabul qilish va xizmat ko‘rsatish deb tarjima qilingan. Bizningcha bu unchalik to‘g‘ri emas, chunki ingliz tilida bu xizmat “**Reception**” deyiladi va “**Front office**”ning bir bo‘limi hisoblanadi. Unda konserj, shveysar, yuk tashuvchi, paj, telefon operatori, mehmonlar bilan ishlovchi menejer va ko‘pincha bron xizmatlari

kiradi. Bu bo'lim boshida mehmonxonada joylashtirish bo'yicha direktor (Front office manager) turadi va unga yuqorida barcha sanab o'tilgan bo'limlar kiradi.

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

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



1-rasm. Mehmonxonalarning boshqaruv tuzilmasi.

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

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

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

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

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

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

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

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

Mehmonxona administratori (porte) quyidagilarni bajara olishi kerak:

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

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

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

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

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

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

- yuqori malakali professional tayyorgarlikka ega xodimlar;
- zamonaviy tozalash materiallari va inventarlar;
- zamonaviy tozalash mashina va mexanizmlariga ega bo'lishi kerak.

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

Tozalash ishlarining olib borish uchun quyidagi xodimlar kategoriyasi mavjud:

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

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

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

**Mehmonxonaning yordamchi xizmatlari. Injenerlik xizmati.** Zamonaviy mehmonxona murakkab injenerlik uskunalari bilan jihozlangan (lift, konditsionerlar, issiqlik manbai, suv taminoti, kanalizatsiya, elektr energiya, gaz

uskunalari, kabel televideniye, kompyuterlar). Tabiiyki, mehmonxona barcha uskunalarni tamirlash va xizmat ko'rsatish maqsadida to'liq shtatda injener-texnik ishchilarni saqlab tura olmaydi. Odatda, ushbu xizmatlarni ko'rsatuvchi maxsus firmalar bilan shartnoma tuzadi. Injenerlik xizmati unchalik katta bo'lmagan shtatga ega (iloji boricha universal xodimlar ishlaydilar, yani unchalik qiyin bo'lmagan santexnik ishlar, elektr uskunalarini sozlash). Injenerlik xizmati o'z tarkibiga mebel, gilam tamirlovchilar, nomerlarga bo'yash ishlarini olib boruvchi bo'yoqchilarga ham ega bo'lishlari mumkin. Bosh injenerlik xizmati suv, gaz, elektr energiya sarfini ham nazorat qiladilar. Ular bajargan barcha ishlar maxsus ro'yxatga olish jurnaliga yuritiladi.

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

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

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

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

- Ta'minotchi obro'si;
- Tovar sifati va narxi;
- Harid hajmi;
- To'lov shartlari (oldindan to'lovsiz, kreditga bo'lsa yaxshiroq);

- Harid qilingan tovarga servis xizmat (uskunalar uchun);
- Olib kelish bahosi, ta'minotchigacha bo'lgan masofa.

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

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

Room servise xizmatiga telefon orqali yoki mehmon kechqurun o'z nomeri eshigining tashqi qo'lida osib qo'ygan kartochka orqali buyurtma berishi mumkin (menyu va buyurtma vaqtini kartochkada ko'rsatadi). Kichik mehmonxonalarda ushbu xizmatlarning ish vaqti chegeralangan. Katta mehmonxonalarda uzluksiz ishlaydi. “Room servise” da narxlar restorandan ko'ra qimmatroq bo'ladi.

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

### **1.3. Mehmonxonalarda turistlar xavfsizligini ta'minlash chora-tadbirlari.**

Xavfsizlik xizmati mehmonlar, ularni va mehmonxona mulkini turli jinoiy elementlar tomonidan ehtimol tutilgan tajavvuzlardan himoya qilish uchun tuziladi. «Mehmonxona mulki» tushunchasiga uning obro'si degan element ham qo'shiladi.

Mehmonxonalarda ro'y beradigan jinoyatlarning katta qismi – har xil o'g'irliklardir. Ta'kidlash kerak, asosiy o'g'irlik mehmonlarda emas, balki mehmonlar bilan bevosita aloqada bo'lmagan mehmonxona bo'linmalarida sodir bo'ladi.

Shunday mijozlar ham borki, jo'nab ketayotganida mehmonxona sochig'i yoki choyshabini, suvenir-sigareta kuldonini chamadoniga tiqadi. Bunday hollarda mehmonxonalar ularni xushlamagan mijozlari ro'yxatiga kiritadi. Ushbu ro'yxatga shuningdek mehmonxona ustidan arz qilib yaxshigina tavon puli undirish uchun mehmonxona xodimlari bilan ataylab majora chiqaradigan mijozlar ham kiritiladi.

Xavfsizlik xizmatining asosiy vazifasi – qilingan jinoyatlarni tergov qilish emas, balki ularning oldini olishdir. Buni alohida e'tiborga, nazarga olish kerak, xavfsizlik xizmati xodimining huquqlari tergov chog'ida politsiyanikidan ancha cheklangan bo'ladi: ular so'roq qilish, tintuv o'tkazish va boshqa harakatlarga haqli emas.

Xavfsizlik xizmatining samarali ishlashi uchun uni mehmonxona boshqa xizmatlari bilan o'zaro yaqin hamkorlik qilishlari muhimdir. Avvalo, moliya deportamenti va bo'lim xodimlari bilan. Xavfsizlik xizmati nazorati moliyaviy nazorat bo'lib, u bilan qo'shib olib borilishi kerak. Mehmonxona xodimi bilan xavfsizlik xizmati birgalikda ishga qabul qilinayotganlarni nazorat qilish va kuzatishni ishlab chiqadi. Bu esa jinoiy elementlarning ishga kirishi oldini oladi.

Xavfsizlik xizmati mahalliy politsiya (militsiya) bo'limlari bilan yaxshi munosabatda bo'lishi zarur. Ulardan chaqirilmagan mehmonlar paydo bo'lishi, kutilayotgan namoyishlar, tartibsizliklar haqida foydali ma'lumotlar olishi mumkin. Chunki, bunday holatlar mehmonxona ish rejimini, u yerda dam oluvchilarning osoyishtaligini buzishi mumkin. Ammo hamkorlik haddan tashqari chuqurlashib ketmasligi lozim. Huquq-tartibot organlariga mehmonxona mehmonlari haqida qonunda ko'zda tutilmagan har qanday ma'lumotlarni beravermaslik zarur.

Xavfsizlik xizmati mehmonxona xavfsizligi tizimi loyihasini ishlab chiqaradi, qaysikim u boshqa bo'linmalar rahbarlari bilan muhokama qilingan,

bosh direktor tomonidan tasdiqlanadi. Ushbu hujjat xavfsizlikka doir barcha choralarni qamrab oladi (xavfsizlik xizmati vazifasi, uning boshqa bo'linmalar bilan o'zaro munosabati, xavfsizlikni ta'minlash texnik vositalari tizimi, favqulotda vaziyatlar mehmonxona xodimlari harakati (yong'in, portlash tahdidi va h.k.) shular jumlasidandir.

Xavfsizlik xizmati son jihatidan ancha ko'p emas; 500 nomerli mehmonxonaga 10 tadan ko'p bo'lmagan kishi to'g'ri keladi.

Xavfsizlik xizmati tarkibi yoki shtatda ayol kishi ham bo'lgani ma'qul. Chunki agar jabrlangan mijoz ayol bo'lsa, unga uyalmasdan, tortinmay gapirib bera oladi. Xavfsizlik xizmati ideal xodimi – bu og'ir, vazmin, ahloqan namunali, barchaga sodiq, inson. Chunki xizmat jarayonida u ko'p marta sotib olishga urunuvchilar bilan to'qnash keladi. Ko'pincha mehmonxonadagi bu xizmatga huquq-targ'ibot organlarida ishlagan sobiq xodimlar olinadi. Ammo ko'p jihatlardan ular munosib bo'lsalarda, hamisha ham mehmonxonada ishlash instruksiylariga amal qilaverishmaydi. Eng avvalo, ularda xushmuomilalik va mehmonlar va mehmonxona xodimlari bilan muomilada bosiqlik yetishmaydi.

Ba'zan xavfsizlik xizmatiga shveysarlar va pajlar bo'ysinadi. Xavfsizlik xizmati xodimlari ishga qabul qilinayotganda albatta, o'quvdan o'tadi, mehmonxona bilan batafsil tanishadi, uning bo'linmalari, tipik vaziyatlar, burch va majburiyatlarni o'rganadi, birinchi tibbiy yordam ko'rsatishni bilib oladi, tekshiruv olib borish va hisobot tayyorlashni o'rganadi. Tabiiyki, xavfsizlik xizmati xodimlari otel faoliyati va uning ishiga doir barcha qonunlarni bilishi zarur.

Xavfsizlik xizmati o'z binosi, garderoibi, hujjatlar, tekshirish hisobotlari saqlanadigan xonasiga ega bo'lishi lozim. Xavfsizlik xizmati rahbari xonasi mijozlar ko'ziga tashlanmasligi, ikkinchidan, mijozlar bilan suhbatlashganda boshqa tomonga chaqirmasligi kerak. Xavfsizlik xizmati xodimlari mehmonxona boshqa xodimlari singari belgilangan soatda almashadi, smena almashayotganida xavfsizlikka xushyor qarash talab etiladi. Ular ko'proq mehmonxonada «xavfli» soatlarda bo'lishi zarur (18.00-02.00).

Xavfsizlik xizmati texnik vositalariga tele va video kameralar kiradi, qaysikim ular yordamida jamoat va ko‘plab xizmat binolari kuzatib turiladi. Yozuvlar kamida 24 soat saqlanishi kerak. Xavfsizlik xizmati shuningdek qulflar, nomerdagi seyflar, xodimlar radioaloqasiga javob beriladi. Xavfsizlik xizmati xodimlariga forma kiyish, beliga to‘pponcha osish yoki dubinka ko‘tarib yurish tavsiya etilmaydi. Bu mehmonlarni xotirjam qilmaydi, aksincha ularda tashvish uyg‘otadi. Xavfsizlik xizmati xodimlarining ko‘krigida ismi-sharifi yozilgan kartochka bo‘lishi kifoya.

Xavfsizlik xizmatining eng murakkab vazifasi binolarda patrullik qilish. Patrullik paytida binolar eshiklari yopiqligi, binoda odamlar bor-yo‘qligi, boshqa xavfsizlikka daxldor holatlar sinchiqlab tekshirib chiqiladi. Patrullik shuningdek yong‘in chiqishi xavfi – to‘shakda sigaret chekilib, uning yoniq qolishi (mast mehmon)ni oldini olishda ham ahamiyatli. Xavfsizlik xizmati mehmonxonaning bosh kirish-chiqish joylarini nazorat qiladi. Ichkariga bezorilar yoki boshqa kutilmagan kimsalarning kirib qolishi yo‘lini to‘sadi. Bu paytda ular mehmonlarga sezdirmay nazorat qilishi kerak.

Yo‘qolgan buyumlarni tekshirishga keladigan bo‘lsak, shuni nazardan qochirmaslik kerakki, yo‘qolgan narsani topishdan, o‘g‘rini ushlash va jazolashdan ko‘ra shunday hol takrorlanmasligi choralarini ishlab chiqish muhimroq. Xavfsizlik xizmati tekshiruv usullari huquq-tartibot organlari usullaridan farq qiladi. Ularning huquqlari huquq-tartibot organlari xodimlariga taqqoslanganda ancha cheklangan. Xavfsizlik xizmati xodimi mijozni g‘oyat xushmuomalalik bilan so‘roq qilishi zarur. Chunki tekshiruv o‘tkazilayotgani haqida aytishi, so‘roq qilinayotgan shaxs unga yordam berishi mumkinligi tushuntirilishi lozim.

Qotillik, qurolli bosqinchilik, nomusga tajavvuz qilish kabi jinoyatlar darhol huquq-tartibot organlariga xabar qilinadi va surishtiruv ishlarini ular olib boradilar. Bunda organ xodimlarining tashrifi mehmonxonada yashovchilar uchun iloji boricha sezilmasligi kerak. Bu ishga ehtiyot bo‘lib yondoshish lozim. Ko‘pincha shunday holatlar bo‘ladiki, yashovchi o‘zi nomeriga taklif qilgan fohisha uning boru-yo‘g‘ini o‘g‘irlab ketadi. Bunday vaziyatda politsiyani chaqiradimi, yo‘qmi,

mijozning o'zi hal qiladi. Ko'pincha mehmonlar ovoza bo'lishdan cho'chib, huquq-tartibot organlariga murojaat qilishdan bosh tortishadi.

Tan olish kerakki, mehmonxona bunday yashovchilar tashrifidan qochib qutilolmaydi, qochmaslik ham kerak.

Shuni etirof etish kerak, mehmonxonada yashovchining ahloqiy qiyofasi uchun mehmonxona xodimlari qayg'urmasligi kerak. Xavfsizlik xizmati bu tashriflarni zimdan kuzatishi, ularning xoll yoki nomerlarda paydo bo'lishiga, boshqalarga sezdirmay, yo'l qo'ymasligi zarur. Bunda juda ehtiyot bo'lish kerak, masalan, xollda yolg'iz turgan ayoldan binoni tark etishini so'rash mumkin emas. Lekin bu ayol mehmonxona xovlisiga tez-tez tashrif buyuradigan bo'lsa, tegishli choralar ko'rish lozim.

Odatda mehmonxonada o'g'irlangan pullarni topish juda qiyin kechadi. Bu haqda jabrlanuvchiga aytib bo'lmaydi. To'g'ri, tekshiruv natija bermaganligi haqida bari-bir unga xabar berishga to'g'ri keladi. Jabrlanuvchini yupatish uchun ko'nglini ko'taradigan gaplar aytish kerak. Hech qachon mehmonxona mijozlari xavfsizligi yomon ta'minlangan demaslik zarur. Chunki jabrlanuvchi xodim jinoiy loqaydlikka yo'l qo'yg'anligi uchun uning ustidan mehmonxona majburiyatiga da'vo qilishi mumkin.

Xavfsizlik xizmati vazifasiga shuningdek yuqori bo'g'in rahbarlarini, inkassatsiyani qo'riqlash, barcha kalitlarni nazorat qilish ham kiradi. Mehmonxona xodimlari faqat o'zlariga ishlash uchun zarur bo'lgan kalitlarnigina olishi, balki kalitlar bog'lamini olmasligi kerak. Agar mabodo nomer kaliti yo'qolgan bo'lsa, eshikning qulfi almashtirilishi yoki qayta programmashtirilishi shart.

Xavfsizlik xizmati shuningdek shaxsiy foydalanishga berilgan mehmonxona mulki (xizmat avtomobili, kredit kartochkalar va h.k.)dan foydalanishini ham nazorat qilishadi. Unga shuningdek kredit qobiliyatli mehmonlarni tekshirish, kompyuter xavfsizligini nazorat qilish (haqerlar suqilib kirishining oldini olish uchun) ham yuklatiladi.

Keyingi vaqtlarda terrorchilik harakatlari tahdidi kuchaygani munosabati bilan xavfsizlik xizmati barcha xodimlarni mehmonxonada portlash qurilmasi

qo'yilgani haqida xabarlar qo'ng'iroq qilinganda o'zlarini qanday tutish lozimligi qoidalari bilan tanishtiradilar.

Birinchidan, terrorchi qo'ng'iroq qilganda xodim u qayerdan qo'ng'iroq qilayotganini aniqlash uchun iloji boricha so'zlashuvni cho'zishi kerak. Odatda bunga muvaffaq bo'linmaydi, ammo uni binoda turib xodim yordamida boshqa telefondan foydalanib aniqlash mumkin.

Ikkinchidan, terrorchidan portlash vaqti, qurilma tipini bilib olishga urinish lozim: Nima uchun hujum ob'ekti sifatida aynan ushbu mehmonxona tanlangani, qurilma qayerga yashirilgani. Bundan tashqari, qo'ng'iroq qiluvchi haqida iloji boricha ko'proq ma'lumot to'plash lozim: jinsi, gapirish talaffuzi, taxminiy yoshi, holati (hushyormi yoki mastmi), u mehmonxona va uning xodimlari bilan qanchalik tanishligi, qayerdan qo'ng'iroq qilayotgani (biror o'ziga xos shovqin eshitilishi, masalan, ko'cha shovqini).

Har bir xodim qo'ng'iroq haqida kimga xabar berishni bilishi zarur. Mehmonxonada evakuatsiya haqidagi qarorni bosh direktor qabul qiladi. Mehmonxonada yashovchilarga xabar berishni ham u hal qiladi. Evakuatsiya chog'ida xavfsizlik xizmatining birinchi vazifasi – tartibni va mulkning saqlanishini ta'minlash (shu jumladan, yong'in paytida ham). U portlovchi qurilmani qidirishda ishtirok etadi, chunki xavfsizlik xizmati xodimi mehmonxonaning barcha binolarini boshqalardan ko'ra yaxshi biladi.

Xavfsizlik xizmati xodimi hodisa tahlili bilan hisobot tayyorlab mehmonxonaning yuqori rahbariyatiga taqdim etadi (voqea-hodisa ro'y bergan vaqti, ular bilan bog'lik shaxslar, ismi sharifi, joyi ko'rsatiladi). Bunday holatlar qayta takrorlanmasligi uchun qanday chora-tadbirlar ko'rilishi lozimligi taklif qilinadi.

Xizmatda barcha hodisalar, arzlar va tekshiruv natijalari hisobi yuritiladi. Arz-shikoyatlarga javob berishda ehtiyot bo'lish kerak, aks holda advokatga mehmonxona ustiga ayb qo'yish imkoniyati berib qo'yiladi.

Shunday qilib, mehmonxona xavfsizlik xizmati quyidagi vazifalarni bajarishi kerak:

- mehmonlarning mehmonxonada bo'lgan vaqtida (xavfsizligi va shaxsiy mulkini qo'riqlashni ta'minlaydi;
- mehmonxona mulkini dushmanlik harakatlari – o'g'irlash, vandalizm va h.k.dan himoyalash;
- mehmonxonalarning barcha binolari, u yerda bor mulkni hujumdan, terrorchilikdan, sabotaj paydo bo'lishidan, xalq noroziligi va h.k.dan himoyasini ta'minlash;
- jamoat tartibini saqlash va mehmonxonaning barcha joylari doirasida tegishli nazoratni ta'minlash;
- mehmonlar mehmonxonaga kelganida ularning tinchligi, osoishtaligi va konfidensialligini ta'minlash;
- mehmonxona xodimi, vrach, politsiya aralashuvi talab qilinayotgan voqea-hodisalar ro'y bergan xollarida shoshilinch va samarali yordam ko'rsatilishini ta'minlash;
- mehmonxona barcha xodimlarining halolligi, pokligi va vijdonligini kafolatlash;
- mehmonxonada yuqori lavozimli shaxslar xavfsizligini oshirish bo'yicha maxsus xizmatlar ko'rsatilishini kafolatlash imkoniyatini ta'minlash.



**2-rasm. “Hotel Orient Star”  
mehmonxonasi**

## **II- BOB . “Hotel Orient Star” mehmonxonasidagi xizmatlar tahlili.**

### **2.1. “Hotel Orient Star” mehmonxonasi faoliyatining tahlili.**

« Hotel Orient Star » ☆☆☆☆ mehmonxonasi

Joylashuvi:

Samarqand sh, Registon

kuchasi 2-uy

Mo‘ljal: Opera va Balet teatri

Ushbu mehmonxonaga kirgan har bir kishi mehmonxona qurilishining uslubi qadimiy va zamonaviy yaxlitlikda jihozlanganining guvohi bo‘ladi.

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

**Tavsifi:** «Hotel Orient Star» mehmonxonasi shahar markazida joylashgan bo‘lib, turistlar ko‘ngil ochar joyi uchun me‘moriy obidalarga hamda ma‘muriy markazga yaqin joylashgan.

**Eng yaqin aeroport bekati:** Samarqand xalqaro aeroportidir. Aeroport mehmonxonaning shimoli-g‘arbidan 6 km (avtomobilda 10 daqiqalik yo‘l) uzoqlikda joylashgan.

**Eng yaqin temiryo‘l bekati:** Samarqand temiryo‘l vokzali 10km (avtomobilda 20 daqiqalik yo‘l) uzoqlikda joylashgan.

«Hotel Orient Star» mehmonxonasi Samarqand shahridagi maydon jihatidan eng katta mehmonxonadir. Mehmonxona binosi murakkab arxetektura uslubida qurilgan bo‘lib, undan bog‘ manzarasi orqali, Amir Temur maqbarasi va Registon maydoni manzaralari ko‘rinib turadi. Mehmonxonada zamonaviy standartlarga mos qulayliklar va xizmatlar mavjud.

**Kuchlanish:** 220 Vt 50 Gz (Yevropa kontinenti tipiga muvofiq)

**Mehmonxonada qabul qilish vaqti:** kechayu-kunduz



**3-rasm. Restoran.**



**4-rasm. Reception.**

**Mehmonxonadan chiqish vaqti:** soat 12 kunduzi va soat 12 kechasi

**Eng kam tunash vaqti:** 12 soatdir.

Mehmonxonaning restoran va barida yevropacha, milliy o'zbek va koreys oshxonasi taomlari bilan birga spirtli va yaxna ichimliklar taklif etiladi.

Mehmonxonada telefon xizmati, faks, mail, e-mail, fotokopiya, bosh ofiss, skaner, kompyuter ijarasi xizmatlari taklif etiladi.

Mehmonlarning bo'sh vaqtlarini maroqli o'tkazishlari uchun mehmonxonada harorati doimiy nazorat ostidagi (ochiq va yopiq) basseyn mavjud.



**5-rasm. Ochiq basseyn**



**6-rasm. Konferensiya zali**



Suvenir magazini, muzeyli bar va lobbiy bar hollda joylashgan bo'lib, unda kichik haykalchalar, gilamchalar, matolar estalik sovg'a uchun taqdim etiladi.

**8-rasm.Bar.**

**7-rasm. Suvenir magazini.**

Siz xorijiy valyutalarni o'zbek so'miga almashtirishni valyuta almashtirish markazida amalga oshirishingiz mumkin hamda amerika ekspress, master kard, visa, JKB kard kartochkalari orqali to'lovlarni amalga oshirish mumkin.



**Mavjud xonalar soni: 278 ta**

**9-raasm. Ikki kishilik double nomer**

**10-rasm. Ikki kishilik twin nomer**



**11-rasm. Dam olish xonasi**



**12-rasm. Yuvinish xonasi**



**2-jadval.**

**Mehmonxonadagi xonalarning narx jadvali**

| Xonalar turi                    | Narxlari AQSH \$ |
|---------------------------------|------------------|
| <b>1 kishilik standart xona</b> | <b>75</b>        |
| <b>2 kishilik standart xona</b> | <b>120</b>       |
| <b>Yolg'iz lyuks</b>            | <b>110</b>       |
| <b>2 kishilik lyuks</b>         | <b>150</b>       |
| <b>Eksklyuziv lyuks xona</b>    | <b>190</b>       |
| <b>Appartament</b>              | <b>230</b>       |

Iltimos Samarqand shahrida joylashgan mehmonxonalarda xonalarni bronlash uchun quyidagi telefon raqamlariga murojat qilishingizni so‘raymiz:

**Toshkent (O‘zbekiston) (+998 71) 135 70 98/234 50 24,(+998 93) 172 77 43**

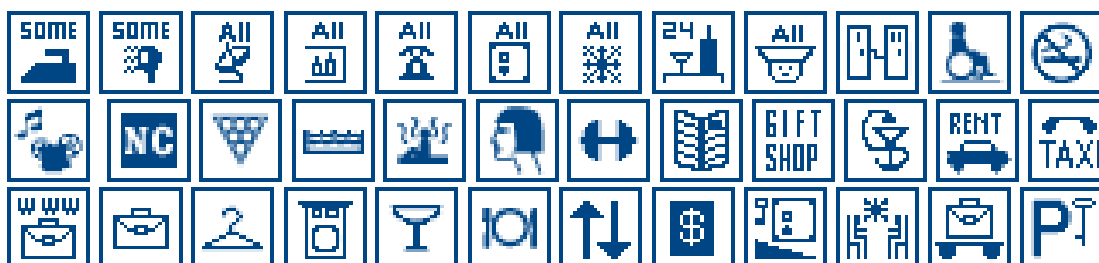
**London (BB) +44 (0) 20 8144 0315**

| Xona turlari            | Narxi |
|-------------------------|-------|
| Standart xona (Sgl.)    | 75    |
| Standart xona (Dbl.)    | 120   |
| Yosh bolalar uchun xona | 110   |
| Lyuks xonalar           | 150   |
| Eksklyuziv xonalar      | 190   |
| Apartamentlar           | 230   |

### 3-jadval. Mehmonxonadagi xizmat turlari:

Yoʻldoshli televideniye, dazmol maxsus xonalar uchun, fen maxsus xonalar uchun, mini-bar/ muzlatgich maxsus xonalar uchun, telefon hamma nomerlar uchun, seyf hamma nomerlar uchun, sovutgich hamma nomerlar uchun, doimiy xizmat koʻrsatish (24 soat mobaynida), har kunlik choyshablarni almashtirish, xonalar oʻrtasidagi oʻzaro aloqani ulash, nogironlar uchun maxsus xona xizmatlari, chekmaydigan shaxslar uchun maxsus xona xizmatlari, kino-konserti zali, tungi klub, bilyard, basseyn, sauna, goʻzallik saloni, trenajyor zali, gazeta tarqatish xizmati, suvenir doʻkoni, tibbiy xizmat koʻrsatish shahobchasi, avtomobillarni ijaraga berish, taksi xizmatini chaqirtirish biznes markazida internet tarmogʻi, biznes markazida ofis xizmatlar, kimyoviy tozalash xizmati, kir yuvish xizmati, bar, restoran, lift- valyuta almashtirish shahobchasi, mehmonxona seyfi, jamoat joylaridagi sovutgichlar, yuk tashish xizmati, qoʻnalgʻa.

### 13-rasm. Xizmat koʻrsatish turlari.



## 2.2. “Hotel Orient Star” mehmonxonasida asosiy xizmatlar tahlili.

Odatda mehmonxonalarda ovqatlanish turistik mahsulotlar tarkibida majburiy xizmat hisoblanmaydi. Balki u turni amalga oshirish jarayonida ko‘rsatilmasligi ham mumkin. Ammo shuni unutmaslik kerak, insonning ovqatlanishga bo‘lgan ehtiyoji fiziologik talab hisoblanadi. Shu sababli sayohat jarayonida ushbu xizmatni taqdim etmaslikda tur tashkilotchilari ikki muammo haqida qayg‘urishlari zarur bo‘ladi:

- ma’lum vaqt davomida turistlarning ovqatlanishini rezervlashtirish muammosi;
- ovqatlaniladigan maskanlar qayerda borligi haqida turistlarni oldindan xabardor qilish muammosi.

Xorijiy mamlakatlar olimlarining ovqatlanish korxonalari klassifikatsiyasi umumlashtirilgan ishida quyidagilar keltiriladi:

- **korxonalar tiplari bo‘yicha:** restoranlar, barlar, kafe, oshxona, tamaddixona, kuxni fabrikalar;
- **mulkiy ko‘rinish bo‘yicha:** xususiy (o‘ziniki) va ijaraga olinganlar;
- **joylashgan o‘rni bo‘yicha:** mehmonxonalar tarkibida; mehmonxonalar va turistik komplekslar tarkibida; boshqa joylashtirish vositalari tarkibida; mustaqil;
- **xizmat ko‘rsatish usuli bo‘yicha:** ofitsiantlar xizmat ko‘rsatadigan; o‘ziga-o‘zi xizmat ko‘rsatadigan; aralash xizmat ko‘rsatish;
- **klassligi bo‘yicha:** «Lyuks», «oliy»; «birinchi»; «kategoriyada emas»;
- **assortiment bo‘yicha:** taomlar keng tanlovi; kompleks taomlar; milliy pazandachilik taomlari; taniq taomlar;
- **xizmat ko‘rsatish rejimi bo‘yicha:** nonushta; yarim pansion; to‘liq pansion; shved stoli (bufet); maxsus ovqatlanish (parxez taomlar, vegetarian taomlar va h.k); bolalar ovqatlari.

Xohishga ko'ra yoki turga muvofiq turistga mehmonxona restoranida kompleks bir martalik, ikki martalik, uch martalik ovqatlanish taqdim qilinishi mumkin.

Mehmonxonalarga nomerda xizmat ko'rsatishning maxsus qoidalari mavjud bo'lib, ular qo'yidagilardan iborat:

- buyurtmani (nonushta, tushlik, kechki ovqat) yo patnisda, yo ko'chma servis aravachasi yoki stolchasida taqdim etish zarur. Ofitsiant patnisni chap qo'lida ko'tarib borishi lozim. O'ng qo'l eshikni ochish yoki yopish patnisga biror narsani qo'yish uchun bo'sh qolishi kerak va h.k. dahlizda yoki yo'lakda borayotganda patnis yelkada ushlanadi va faqat nomerga kirishda ko'krakka tushiriladi;
- nomer oldin taqqilatiladi va rusxat olingachgina ichkariga kiriladi;
- mehmon (mehmonlar) bilan salomlashish kerak;
- agar mehmon krovatda nonushta qilmoqchi bo'lsa, patnisni tashqi tomondan uzatish zarur. Agar krovatda ikki kishi nonushta qiladigan bo'lsa, alohida patnislar ko'zda tutiladi;
- bir kishi uchun buyurtma (nonushta, tushlik, kechki ovqat) tuzalganda patnisga narsalar restorandagi stoldagidek tartibida qo'yiladi;
- agar mehmon nomerda stolda yoki balkonda ovqatlanmoqchi bo'lsa, unda stolga dasturxon yozish kerak bo'ladi. Patnisni stolga qo'yish yoki narsalarni patnisdan stolga qo'yish mumkin;
- ofitsiant nomerda talab qilinganidan uzoq turib qolmasligi lozim. Mehmon bilan faqat uning o'zi biror narsa so'ragandagina gaplashish mumkin. Har qanday holatda ham ofitsiant nazokatli bo'lishi zarur.

Bronlashtirish jarayonining o'zini shartli ravishda quyidagi tarkibiy qismga bo'lish mumkin:

- **Joylashtirishning maqbul variantini tanlash.** Tanlov tanlangan bronlashtirish tizimi saytida amalga oshiriladi va unda sotuvdagi

joylashtirish ob'ekti taqdim qilinadi. Ma'lumotlar ob'ektni batafsil tasvirlash tarzida beriladi. Uning infratuzilmasi va nomer fondi fotosur'atlari, ro'yxatlari bilan keltirilgan bo'ladi. Shuningdek saytda joylashtirish narxi, qo'shimcha xizmatlar bilan tanishish va o'rin borligini bilish mumkin.

- **O'rinni bronlashtirish.** Login va parol yo'li bilan maqbul variant tanlangach, turagent bronlashtirish tizimiga tushadi. Tizimda joylashtirish tipini tanlash va turist haqida ma'lumotlar kiritish zarur. «Bronlashtirilsin» tugmachasi bosilgach, tanlangan o'rin bronlashadi. Turist uchun hujjatlarni to'ldirish va agent uchun to'lovga hisob ochish qoladi. Hech qanday qo'shimcha tasdiqlanishni kutishga hojat bo'lmaydi. To'lov bronlashtirish momentidan bank uch kuni ichida amalga oshiriladi.

Turli xil bronlashtirish tizimlari mavjud (CRS – computer reser Vation systems) bo'lib, ularning hammasi bir-biridan taklif qilinayotgan xizmatlar to'plami, ishlash texnologiyalari bilan farq qiladi.

Transport xizmati – mehmonxonada xizmat ko'rsatishning muhim turlaridan biri hisoblanadi. Unga biletlarni bronlashtirish, taksi buyurish, avtotransportni prokatga berish va boshqalar kiradi.

Turli transport turlariga biletlarni bronlashtirish eng yangi axborot texnologiyalari yordamida amalga oshirilishi mumkin. Ayrim global kompyuter tarmoqlari bu sohada katta yutuqlarga erishganlar.

Bronlashtirishning global tarmog'iga ulangan mehmonxonalar uning ma'lumotlar bankiga o'z mehmonxonasi haqida axborotlarni joylashtirish imkoniga ega bo'ladi: nomerlar turi haqida, ularning tafsilotlari, narxlari shular jumlasidandir.

**Taksi buyurish.** Mehmonxona mehmonlarga taksi buyurishning ikki usuli imkoniyatini beradi:

- shahar taksi xizmati;
- mehmonxona o'zining xususiy taksini taqdim qilish.

Shahar taksi xizmatiga buyurtma qabul qiluvchi mehmonxona ma'muri quyidagi ma'lumotlardan iborat, kartochka yozib beradi: mehmonxona nomi, xona №, mashina №, vaqti, manzil joyi.

Prokat (ijara) narxi avtomobil klassiga bog'liq bo'ladi. Avtomobilni prokatga olish haqida shartnoma tuzilguncha prokat qiymatiga nimalar kirishi bilan tanishi zarur.

Odatda prokat to'loviga quyidagilar qo'shiladi:

- cheklanmagan holda avtomobil yurishi;
- mijozga avtomashinani shahar chekkasiga eltib berish;
- texnik nosozlik ro'y bersa ta'mirlab berish yoki almashtirish, pokrishka, shamol oynasi yoki davigatel zararlanganidan tashqari;
- yo'l – transport hodisasi holatida, agar haydovchi aybi bilan yoki uning mastligi tufayli ro'y bermagan bo'lsa, to'liq sug'urtalash;
- haydovchi aybdor bo'lsa sug'urta to'lanmaydi. Ko'pchilik mamlakatlarda mutlaqo quruq qonun yo'q, ammo qon tarkibidagi alkogol miqdori 0,8 promilledan oshmasligi kerak, bu 73 g, aroq 2 shisha pivoga teng;
- mijoz aybi bilan sodir etilgan yo'l – transport hodisasida avtomobilga yetkazilgan zararni qoplash sug'urtasi;
- yo'lovchilarni (haydovchidan tashqari) baxtsiz hodisadan sug'urtalash;
- soliqlar.

Prokatga avtomobil berganda turistlarni ogohlantirish zarur ya'ni:

- mashinani faqat belgilangan joyiga qo'yish;
- ushbu mamlakatlarda avtomagistrallar va shaharlarda tezlikka cheklov o'rnatilgan.

Avariya ruy berganda quyidagi ma'lumotlarga ega bo'lish kerak: avariya kuni va vaqti, aniq vaqti, guvohlar ismi sharifi, manzili, politsiya uchastkasi nomeri va nomi.

### 2.3. “Hotel Orient Star” mehmonxonasida qo‘shimcha xizmatlar tahlili.

Turizm industriyasining asosiy komponent(qism)laridan biri bu ekskursion xizmatlarni ko‘rsatish hisoblanadi. Ekskursion xizmatlar joylashtirish vositalarining ko‘rsatadigan qo‘shimcha xizmatlar ro‘yxatiga kiradi. Ta’kidlash lozimki, ekskursion xizmatlarni kategoriyasi va obro‘-e’tiboridan qat’iy nazar ko‘pchilik mehmonxona korxonalari ham amalga oshiradi. Bir qator mehmonxonalar qoshida o‘zining ekskursion byurosi va ixtisoslashgan bo‘limlari mavjud bo‘ladi.

**Ekskursion xizmatlar** – turistlar (ekskursantlar)ning bilishga qiziqishlarini qondirish bo‘yicha turistik xizmatlardir. Unga ekskursion xizmat ko‘rsatish dasturlarini ishlab chiqish, joriy etish yoki alohida ekskursiyalarni tashkil etish va ekskursiyalarni o‘tkazish ishlari kiritiladi. Ekskursion xizmatlarni yaratish va taqdim etish bilan shug‘ullanuvchi tashkilotlar maxsus turistik ekskursion firmalar (kompaniyalar, byurolar) hisoblanadi.

Jo‘natuvchi firmalarning asosiy maqsadi – mahalliy aholini safar marshrutlarida ekskursion xizmat ko‘rsatish uchun jalb etish va sherik turistik-ekskursion firma markazlari yoki boshqa ixtisoslashgan korxonalar (muzeylar, tomosha muassasalari va boshq.), xizmatlarning bajarilishini ta’minlovchilar bilan yaxshi aloqalar o‘rnatishdir.

Shunday qilib, turistik –ekskursion korxonalar o‘z ish faoliyatida xizmat ko‘rsatishning turli shakllaridan foydalanadi, jumladan:

- ekskursiya alohida xizmat sifatida;
- sharhli va tematik ekskursiyalar;
- turli transport vositalari turlaridan foydalanib, piyoda ekskursiyalar;
- ishlab chiqarish ekskursiyasi;
- muzeyga, ko‘rgazmaga, qo‘riqxonaga, buyurtmaxonalarga ekskursiyalar.
- Ekskursiyalar mavzusining mavjudligi, malakali rahbar-ekskursovod, ekskursion guruh, ekskursion ob’ektlarni ko‘rsatish, ishtirokchilar harakati, bir soatdan bir sutkagacha davomiyligi bilan farq qiladi;

- safar tarkibida, dam olish kuni marshrutida ekskursiya taklif etilayotgan turning tarkibiy qismi hisoblanadi;
- ekskursiyalar, madaniy-tomosha xizmatlarini tashkil etish;
- gid-ekskursvodlar, ekskursovodlar, tur yetakchilik, ekskursiya tashkilotchilari xizmatlari ko'rsatish;
- yo'l ekskursiya axborotlari.

Ushbu xizmatlar uzoq davom etadigan ichki marshrut tashishlarda ko'rsatiladi. Ekskursovod yoki tur yetakchisi guruh borayotgan yo'lda joylashgan ekskursion ob'ektlar haqida qisqacha ma'lumot (ekskursion ma'lumot ko'rinishida) beradi.

Ekskursion xizmatlarni ishlab chiqish bir qator bosqichlardan iborat bo'ladi:

- ekskursiyaning maqsadi va vazifalarini aniqlash;
- mavzuni tanlash;
- adabiyotlarni tanlash va bibliografiyalar tuzish;
- mavzu bo'yicha muzey fondlari va ekspozitsiyalar bilan tanishuv;
- ekskursion ob'ektlarni tanlash va o'rganish;
- ekskursiya marshrutini tuzish;
- ekskursion aylanish va manzilga borish;
- ekskursiya nazorat matnini tayyorlash;
- «ekskursovod portfelini» komplekslash;
- ekskursiya o'tkazish metodik usullarini tanlash;
- ekskursiya o'tkazish texnikasini aniqlash;
- metodik ishlanmalar tuzish;
- individual matn tayyorlash;
- ekskursiyani qabul qilish (topshirish);
- ekskursiyani mehmonxona ekskursion bo'limi mahsuloti sifatida tasdiqlash.

**Gid-tarjimonning asosiy burchi quyidagicha bo'ladi:**

- xorijiy turistlarni qabul qilish va xizmat ko'rsatish qoidalarini yaxshi bilish va qat'iy bajarish;

- dasturning birinchi punktidan boshlab, keyingi punktigacha safarda turistlar guruhini kuzatib borish;
- tashkilotchilar tomonidan rejalashtirilgan safar tadbirlarini o'tkazish vaqtida og'zaki tarjimonni ta'minlash;
- joylashtirish ob'ektlari ma'muriyatlari va ovqatlanish tizimlarini xorijiy-turistlarga xizmat ko'rsatish talablariga rioya etishlarini qat'iy nazorat qilish;
- ishdan bo'sh vaqtda tizimli o'z bilimini boyitib borish va ilmiy faoliyat (metodik va leksik qo'llanmalar tuzish, ekskursiyalar yangi matnlarini yozish, ekskursovod portfelini butlab, to'ldirib borish va boshq.).

Turistlarni joylashtirishda gid quyidagilarga amal qilish kerak:

- mehmonxona xodimiga o'zini tanishtiradi va guruh kelgani haqida xabar beradi;
- turistlarni tez joylashtirishda mehmonxona ma'muriyatiga ko'maklashadi;
- registratsiya qilinadigan kartochkalarni to'ldirilishini nazorat qiladi va turistlarga ularni to'ldirishda yordam beradi;
- turistlarni joylashtirish paytida ularning mehmonxona nomeri ko'rsatilgan ro'yxatini tuzadi;
- ushbu manzilga kelish dasturi haqida oldindan aytib beradi;
- turistlar mehmonxonadan jo'nab ketishda kalitlarni ma'murga to'g'ri topshiriganini tekshiradi.

Turistlar bilan ishlashda gidga quyidagilar ishlarni bajarish qat'iyan ta'qiqlanadi:

- o'zicha rejalashtirilgan marshrutni o'zgartirish, dasturga o'zgartirish kiritish, ekskursiyani uzaytirish;
- o'zboshimchalik bilan ko'rsatuv ob'ektiga tashrif uyushtirish, bo'lish dasturida ko'zda tutilganlardan chetga chiqish.

Ekskursion xizmat ko'rsatishga shuningdek kuzatish, «**kutib olish – olib yurish**» xizmatlari kiritiladi.

Mehmonxonalarda maishiy xizmatlar ko'rsatish sohasining tarkibiga quyidagilar kiradi: Shoshilinch kir yuvish va kimyoviy tozalash; shaxsiy buyumlarni ta'mirlash va dazmollash (nomerda reklama bilan papkada kiyimlarni yuvish va tozalashga buyurtma blankasi bor). O'sha yerda kiyimni yuvishga qanday topshirish haqida eslatma ham bor. Agar mehmon kiyimlarini yuvish va tozalatishga buyurtma bermoqchi bo'lsa blankani to'ldirib paketga soladi va maxsus tablichkani eshik tutqichiga osib qo'yadi yoki qavat bo'yicha navbatchiga aytadi. Bunday xizmatlarning turi alohida korxonasi bo'lgan mehmonxonalarda ko'rsatiladi (kimyoviy tozalash va dazmollashga buyurtma berish).

Madaniy – maishiy jihozlar prokati (televizorlar, idishlar, sport jihozlari va boshqalar), soat, elektrustara, radio, kino, fotoapparatlarni mayda ta'mirlash, satarosh, manyukir, massaj xizmati xonalari tashkil etiladi. Bu xizmatlar nomerlarda ham ko'rsatilishi mumkin, ammo ustama narxga ega bo'ladi.

Ovqatni nomerga keltirib berish ham ish xizmatlar tarkibiga kiradi. Odatda har bir nomerda reklama bilan papkalarda konvert, yozuv qog'ozlari, maxsus tablichka bo'ladi. Agar mehmon nomerni yig'ishtirishni so'rasa yoki umuman uni bezovta qilishlarini istamasa ularni eshikka ilib qo'yishi mumkin.

Mehmonxonalarda ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlar **pullik** va **bepul** bo'lishi mumkin.

Qo'shimcha pulsiz yoki to'lovlarsiz mehmonlarga quyidagi qo'shimcha xizmatlar taqdim etilishi mumkin:

- tez yordam chaqirish;
- tibbiy aptechkadan foydalanish;
- olingan koorespondensiyalarni nomerga yetkazib berish;
- belgilangan vaqtda uyg'otish;
- qaynoq suv, igna – ip, bir komplekt idish – tovoq taqdim etish.

Qo'shimcha pullik xizmat ko'rsatish ro'yxati va sifati mehmonxonaga berilgan kategoriya talablariga muvofiq kelishi kerak. Misol uchun quyidagi pullik xizmatlar ko'rsatiladi:

- ekskursion xizmat ko'rsatish;
- gid – tarjimonlar xizmatiga buyurtma;
- kino, teatr, sirk va konsertlarga va h.k biletlar sotib olishni uyushtirish;
- barcha turdagi transportlarga biletlar sotishni tashkil qilish;
- mehmonlar talabnomasiga ko'ra avtotransport buyurish;
- taksi chaqirish;
- prokatga avtomobil berish;
- shahar restorani joy buyurish;
- gul sotib olib va keltirib berish;
- suvenirler, otkritkalar va boshqa bosma mahsulotlarni sotish;
- poyfazallarni ta'mirlash;
- kiyim – kechaklarni ta'mirlash va dazmollash;
- kiyim – kechaklarni yuvish va kimyoviy tozalash;
- saunadan foydalanish;
- sartoroshlik xizmati;
- bufet – bar, restoran xizmati;
- konferens zal va muzokara zallarini ijaraga berish;
- biznes – markazlar xizmati va boshq.

Xizmatlar ko'rsatishda nafaqat ularning soni, balki sifati ham muhim hisoblanadi. Shuning uchun ko'pchilik mehmonxonalarda yashovchilardan jo'nab ketilayotganda anketa to'lg'azish iltimos qilinadi.

### **III-Bob. “Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmatlar assortimentini oshirish yo‘llari.**

#### **3.1. “Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatining o‘ziga xos xususiyatlari.**

Xizmat ko‘rsatish sohasi odamlar hayotini yaxshilashga qaratilgan. Odamlarning hayotini yaxshilash esa benihoya keng qamrovli jarayon. Shu tufayli xizmat ko‘rsatish sohasining tarmoqlari va ko‘lami juda keng. Ushbu soha odamlarga munosib sharoit yaratib berish bilan birga mamlakat yalpi ichki mahsulotida ham o‘zining sezilarli o‘rniga ega bo‘lib bormoqda.

Mamlakatimizda amalga oshirilayotgan islohotlar, islohotlar uchun emas, balki insonlar, ularning munosib turmush sharoitini yaxshilashga, ijtimoiy himoyasini kuchaytirishga qaratilganligini Prezidentimizning xalqimiz farovonligini oshirish, ishsizlikni kamaytirish, aholini keksalik yoshida pensiya bilan ta‘minlash, ularni ijtimoiy muhofaza qilish borasida uzluksiz g‘amxo‘rlik qilib kelayotganligida ko‘rish mumkin.

Mamlakatimizda amalga oshirilayotgan islohotlarni yanada chuqurlashtirish va aholining bandlik masalasini hal qilish kabi muhim tadbirlarga qaratilgan Prezidentimizning aynan xizmat ko‘rsatishni rivojlantirishga bag‘ishlangan “O‘zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko‘rsatish va xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi qarori 2006 yil 17 aprel kuni imzolangan. Bu qaror aholini ish bilan ta‘minlash va ularning farovonligini oshirishga qaratilgan oldingi olib borilgan ishlarni yanada kuchaytirishga va mamlakatda islohotlarni chuqurlashtirishga qaratilgan amaliy tadbirlardan biri bo‘ldi.

2006-2010 yillarda Prezident qaroriga binoan, mamlakatimizda xizmatlar ko‘rsatish va xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirishning konseptual yo‘nalishlarini belgilab olish mumkin. Bu yo‘nalishlar quyidagilarda namoyon bo‘ldi:

1. Xizmatlar ko'rsatish sohasida tadbirkorlikning faolligini yanada kuchaytirish uchun qulay shart-sharoit yaratish, xususan, bu boradagi rasmiyatchilik to'siqlarini bartaraf etish vazifasi qo'yilgan.

2. Xizmatlar hajmini yuqori sur'atlarda o'sishini ta'minlash va ularning yalpi ichki mahsulotdagi ulushini 2010 yilda 49 foizga yetkazish.

3. Xizmatlar va xizmat ko'rsatish sohasida band bo'lgan aholining sonini 2010 yilda 1,6 marta ko'paytirish.

4. Qishloq joylarda xizmat va xizmat ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish, xususan, qishloq aholisiga ko'rsatilayotgan xizmatlar, birinchi navbatda, kommunal-maishiy, uy-joylarni ta'mirlash va qurish, suvdan foydalanish, veterinariya, qishloq xo'jalik mahsulotlarini tayyorlash va mashina traktor parklari sohasidagi xizmatlar hajmi va turlarini yanada oshirib borish.

5. Mamlakatimizda an'anaviy xizmatlar turlarini rivojlantirish, ayrim bugungi kun talabiga javob beradigan, ammo unitilib ketilgan xizmat turlarini izlab topish va ularni tiklash.

6. Xizmatlarining yangi istiqbolli turlarini, xususan, yuridik, konsalting, bank, moliya, sug'urta, lizing va boshqalarni jadal ravishda rivojlantirish.

7. Mamlakatimizning xizmatlar eksportini ko'paytirish uchun ushbu soha korxonalarining halqaro bozordagi xizmatlar darajasi va sifatini oshirishga erishish.

8. Eng muhimi, xizmatlar ko'rsatish va xizmat ko'rsatish sohasida ishlaydigan kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash va malakasini oshirishni har tomonlama qo'llab-quvvatlash.

Yuqorida keltirilgan konseptual yo'nalishlar barcha xizmatlar qatori turizm va mehmonxona xizmatlariga ham bevosita daxldordir. O'zbekiston xaqli ravishda xorijiy turistlar uchun jozibali mamlakat hisoblanadi. Xitoyni Yevropa mamlakatlari bilan bog'lovchi Buyuk ipak yo'li o'tgan shaharlarda o'rta asrlardan boshlab turli davrlarga taaluqli to'rt mingdan ortiq arxitektura va madaniy yodgorliklari mavjud. O'zbekiston ko'plab xorijlik turistlarni jalb qilish uchun boshqa resurslarga ham ega. Bular jumlasiga quyidagilar: cho'l va qo'riqxonalar,

tog' cho'qqilari va daryolar, mineral suv buloqlari, gorlar va boshqa ekologik turistik resurslar kiradi.

Shuni e'tirof etish kerakki, hozirgi sayyohlar, hatto ekstremal turizm ishqibozlari ham maksimal darajadagi qulayliklarni xoxlashadi. O'zbekistonning tarixiy, madaniy obidalari bilan tanishish yoki mahalliy ishbilarmonlar bilan hamkorlik o'rnatish uchun keladiganlar yanada ko'proq qulayliklar bo'lishini talab qiladi. Germaniyada muvaffaqiyat bilan ishlayotgan turfirmalaridan birining vakilini aytishicha: «g'arblik turistlar begonalarning hayotini ko'rishni yoqtirishadi, lekin o'zlarining odatiy hayotlari bilan yashashni istashadi». Ko'pgina xorijlik mehmonlar ularning ehtiyojlari to'liq qondirilmaydigan mamlakatga ozgina muddatga bo'lsada borishni istashmaydi. Mehmondo'stlik sanoatining, ya'ni mehmonxonalarning vazifasi O'zbekistonga keladigan xorijlik mehmonlarga barcha qulayliklarni yaratib berishga qaratilgan sifatli xizmat ko'rsatish xizmatini tashkil qilishdan iboratdir.

Ushbu jarayonning nazariy masalalarini tadqiq qilish «Xizmat (xizmat ko'rsatish) sifati» nima, degan savolga javobni topishni taqozo qiladi. Sifat deganda ko'rsatilayotgan xizmatlar kutilayotgan yoki belgilangan standartlarga mos kelishi tushuniladi. Demak, standartlar, ularning real shakli va mazmuni xizmat ko'rsatish sifatini baholash ko'rsatkichi hisoblanadi. Iste'molchi uchun unga ko'rsatilgan xizmat sifatini baholash ko'rsatkichi - bu uning qoniqqanligi, ya'ni olingan xizmat sifatining kutilganiga mos kelishidir. Mijozning qoniqqanligi ko'rsatkichi uning yana bir marta qaytishi, o'z do'stlari va tanishlariga xizmatning sifati to'g'risidagi taassurotlari bilan o'rtoqlashishidir. Bu sifatdan bahramand bo'lgan kishining og'zaki reklamasidir. Bu reklama esa o'z navbatida juda ishonchli va ta'sirchan bo'ladi. Eng muhimi eng arzon reklama turiga kiradi.

Xizmatlar sifati ko'plab tadqiqotlarda o'rganilgan bo'lib, adabiyotida sifatni talqin etish bo'yicha turli nuqtai nazarlar mavjud. Bularni A.D.Chudnovskiy to'rt guruhga bo'lgan:

1. Tovarning iste'molchilarning ehtiyojlarini qondiruvchi xususiyatlari. Bu turdagi sifat xarajatlarni oshirishni taqozo etadi. Mehmonxonada lyuks xonalar

standart xonalarga nisbatan ko‘proq xususiyatlarga ega bo‘lib, yuqori narxni talab qiladi.

2. Texnik sifat. Bunda mijoz xizmatchi bilan munosabatdan keyin ega bo‘lgan naf texnik sifatni ifodalaydi. Masalan, mehmonxonadagi nomer, restorandagi ovqat, ijaraga olingan avtomobil va boshqalar.

3. Funksional sifat tovar yoki xizmatni taqdim etish jarayoni hisoblanadi. Bu jarayon davomida iste‘molchilar firma xizmatchilari bilan munosabatda bo‘lishi ko‘plab bosqichlardan iborat bo‘ladi. Masalan, funksional sifat mijozning kutishlarini to‘liq oqlamagan xona haqidagi taassurotlarni yaxshilash mumkin. Lekin agar funksional sifat qoniqarsiz bo‘lsa, boshqa hech narsa mijozning xizmatdan qoniqish hissini tug‘dirishi qiyin bo‘ladi.

4. Jamoatchilik (ijtimoiy) sifat (axloqiy). Bu sifat ishonch hissi bilan bog‘liq bo‘lib, uni iste‘molchi xaridgacha, ko‘p hollarda xariddan keyin ham baholay olmasliklari mumkin. Masalan, mehmonxona xodimlarining yong‘in xavfsizligi qoidalarini bilmasligi yaqin kelajakda mijozlarning ehtiyojlarini qondirishda o‘z aksini topmaydi. Bundan tashqari, mehmonxona imidji ham mijozlar tomonidan sifatning baholanishiga ta’sir etadi.

Ko‘pchilik mehmonxonalarda sifatning standart va me‘yorlarga mos kelishi deb tushuniladi. Bu yondoshuv xizmatlar ko‘rsatishning operatsion darajasida, ayniqsa, mehmonlarning talablarini aniqlash bilan bog‘liq muammolar yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan joylarda qo‘l keladi.

Lekin boshqaruvning yuqori bo‘g‘inlarida standartlarga mos kelish yuqori sifatning bir sharti hisoblanadi, xolos. Sifat - maqsad singari mehmonlar ehtiyojlari o‘zgarishi bilan o‘zgarib boradi. Xizmatlar ehtiyojlarni hisobga olgan holda doimiy takomillashib borishi lozim.

K. Grenrus o‘z tadqiqotlarida sifat bu mehmonni his qila olish deb ta’kidlaydi. Uning fikricha, mehmonxona ma’muriyati sifatni mijozlar kabi tushuna olishlari lozim. K.Grenrus sifatning ikki jihatini ajratib ko‘rsatadi:

1. Texnik jihat ishlab chiqarish mahsulotlarini ifodalaydi – mehmon olayotgan va iste‘mol qilayotgan barcha narsalar uning uchun muhim hisoblanadi.

Yaxshi qovurilmagan ovqat yoki tartibsiz nomer mijozda ko'rsatilayotgan barcha xizmatlar sifati haqida ma'lum tasavvurni shakllantiradi. Bu sifatni baholash uncha murakkab emas.

2. Funktsional jihat mehmonga xizmatlar qaysi usulda va vositalarda yetkazilishini ifodalaydi. Yaxshi tayyorlangan ovqatni xo'mraygan ofitsant keltirishi natijasida xizmat sifatning darajasi sezilarli pasayadi. Funktsional sifat nafaqat mehmon va personal o'rtasidagi o'zaro munosabatlarni ifodalaydi, balki bu yerga mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayoni tarkibi ham kiritiladi. Xizmatlarni ko'rsatish darajasi bo'yicha mehmonning sub'ektiv fikriga asoslanganligi sababli sifatning bu jihatini baholash biroz murakkablikni tug'diradi.

Yuqoridagilarga asosan "Hotel Orient Star" mehmonxonasida «sifat» tushunchasini quyidagicha ta'riflash mumkin:

1. Sifat – bu mijozlarning to'g'ri aniqlangan ehtiyojlaridir. Bunda mehmonlar ehtiyojlariga mos keluvchi xizmatlarni ko'rsatish konsepsiyasi asos qilib olinadi. Agar mijozda nomerdan chiqmasdanoq safarni rejalashtirishga ehtiyoj bo'lsa, buni ta'minlash kerak. Bu holatda sifat raqobatda ustunlikka erishishga imkon beradi.

2. Sifat – bu to'g'ri ko'rsatilgan xizmatlardir. Bu yerda ikki yondoshuv uyg'unlashadi: xizmatlar nafaqat mijozlar talablariga javob berishi (texnik jihat), balki butun xizmat ko'rsatish tizimi mehmonlarga qulaylik yaratish va personal bilan shaxslararo munosabatlarni ko'tarinkilik bilan ta'minlashga qaratilgan holda tuzilishi lozim. Mazkur ma'noda sifat – xizmatlar haqida yetarli bilimga egalikni bildiradi.

3. Sifat – bu doimiylik. Bunda bir xil darajadagi xizmatni millionlab marta ko'rsatish zaruriyati tushiniladi. Beqarorlik – mehmonxona biznesining asosiy sifatidir. Jamiyat kutilmagan holatlarni yoqtirmaydi. Agar savdo belgisi kutilayotgan natijani bermasa, salbiy tasavvur yuzaga keladi. Shu sababli sifatni xodimlar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlarni yaxshi ijro etish deb qarash mumkin.

Xizmatlar sifatini ta'minlash yuqoridagi uch holatni xizmat ko'rsatishning yagona tizimiga birlashtirishdan iborat.

Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, mijoz mehmonxonaga yana kelish yoki kelmasligi unga ko'rsatilgan xizmatning yaxshi yoki yomonligiga, ya'ni xizmat ko'rsatishning sifatiga bog'liq. Birinchi marta mehmonni yaxshi reklama, boy jihozlar yoki keng turdagi taomnomalar bilan jalb qilish mumkin. Ammo ikkinchi marta mehmon personalning professional ishlashi va oldin unga ko'rsatilgan xizmat sifatining yuqoriligi uchun keladi.

Mehmonxona ma'muriyati, xizmatchilari va mijozlari o'rtasidagi o'zaro munosabatlarni belgilab beruvchi asosiy hujjatlardan biri «Mehmonxona xizmatlari ko'rsatish qoidolari» hisoblanadi. Ushbu hujjatning «Xizmat ko'rsatish tartibi» bo'limida shunday deb qayd etilgan: «Ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati shartnoma talablariga javob berishi lozim. Agar shartnoma bo'lmasa yoki to'liq bo'lmasa ushbu xizmatlarga odatda qo'yiladigan talablarga javob berishi lozim. Mehmonxonaning moddiy-texnik ta'minoti, ko'rsatilayotgan xizmatlarning miqdori va sifati mehmonxonaga berilgan kategoriya talablariga javob berishi kerak».

“Hotel Orient Star” mehmonxonasi xizmatlarining sifati bir qancha omillarga bogliq. Bu omillarga bizning fikrimizcha quyidagilarni kiritish mumkin:

1. Moddiy-texnika bazasining holati, ya'ni: mehmonxona binolarining qulay rejalashtirilganligi va sifatli jihozlanganligi, jamoat va yashash xonalarining qulay mebel va uskunalar bilan jihozlanganligi, to'liq komplektli yuqori sifatli choyshablar, zamonaviy oshxona jihozlari, qulay liftlar va h.k.

2. Xizmat ko'rsatishning ilg'or texnologiyasi. Bunga: jamoat va turar xonalarni tozalash tartibi va usullari; mijozlarni ro'yxatga olish va ular bilan hisob-kitob qilish, restoran va barlarda ovqatlar va ichimliklarni tayyorlash reseptlari, savdo zallarida xizmat ko'rsatish shakllari va boshqalar kiradi..

3. Xizmat ko'rsatuvchi personalning yuqori darajada professionalligi, uning mehmonga aniq, tez va madaniyatli xizmat ko'rsatishga qodirligi va tayyorligi.

4. Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini boshqarish. Bunga sifat standartlarini ishlab chiqish va joriy etish, personalning malakasini muttasil oshirish, mehmonxona faoliyatining barcha jabhalarida xizmat ko'rsatishni nazorat qilish, to'g'rilash, takomillashtirish kabilar kiradi.

Mehmonxona xo'jaliklarida xizmat ko'rsatish sifatiga ta'sir ko'rsatuvchi omillarni chuqurroq o'rganishni talab qiladi. Chunki ushbu ko'rsatkichning darajasi boshqa juda ko'p iqtisodiy-ijtimoiy ko'rsatkichlarning holati bilan bog'liqdir.

Tadqiqotlar ko'rsatadiki, mehmonxonalarimizdagi xizmat ko'rsatish darajasi jahon talablariga to'liq javob bermaydi. Viloyatimizda bir necha mehmonxonalargina xizmat ko'rsatish va xizmat ko'rsatish bo'yicha xalqaro mavqega ega. Ushbu mehmonxonalar boshqaruv usullari va xizmat ko'rsatish darajasi professional darajada ishlab chiqilgan. Har bir mehmonxonada mijozlarning xizmatlar soni va sifatiga bo'lgan talablarining doimiy o'zgarib turishini inobatga olgan holda ularning barcha ehtiyojlarini qondiruvchi va belgilangan standartlarga mos keluvchi sifatli xizmatlar ko'rsatishni ta'minlab borishi, ularning muhim strategik maqsadi hisoblanadi.

Ma'lumki har qanday ishda inson mehnati tadbirkorni foyda bilan ta'minlaydigan muhim omil hisoblanadi. Ammo xizmat ko'rsatish sohasida ushbu ko'rsatkichning hajmi bevosita mehnatning miqdori va sifatiga bog'liq. Keyingi paytlarda mehmondo'stlik sanoatida, ya'ni mehmonxonalarda inson omiliga katta e'tibor qaratilmoqda.

Samarqand shahrida joylashgan mehmonxonalarda o'tkazilgan so'rovlarda mehmonxona xo'jaligini rivojlantirish uchun asosiy omil nima, degan savolga birinchi navbatda personalning professionalligi (57,8%), deb javob berdilar. Qolgan barcha omillar 42,2 %ni tashkil qiladi. Bundan ko'rinib turibdiki, mehmonxonaning raqobatbardoshligi bevosita uning xodimlariga va ular tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifatiga bog'liq ekan.

Mehmonxonada ko'rsatiladigan xizmatlarning sifatiga, lavozimidan qat'iy nazar, unda ishlaydigan barcha xodimlar mas'ul bo'lishini talab qiladi. Iste'molchi

katta toqatsizlik bilan yaxshiroq xizmat ko'rsatilishini kutadi. Shu tufayli qaysi mehmonxonada personallar yaxshiroq xizmat ko'rsata olsa, shu korxona raqobatchilarga nisbatan qulayroq imkoniyatga ega bo'ladi va shu sub'ekt raqobatbardosh bo'lishi tayin.

Ish uchun qulay muhit quyidagilarda iborat:

- kadrlarni tanlash va joylashtirishning adolatli jarayonini tashkil etish;
- har bir ish joyida norma va standartlar bajarilishini baholovchi ko'rsatkichlar belgilangan yozma shakldagi xizmat majburiyatlari (mansab instruksiyalari) mavjud bo'lishi;
- xizmatchilar malakasini oshirishga ehtiyojlarni va shart-sharoitlarni xizmat bo'yicha ko'tarilish nuqtai nazaridan baholash, ish xaqini oshirish (razryadni oshirish);
- malakani doimiy ravishda oshirib borishni rag'batlantirish;
- vaqti-vaqti bilan butun personal ishini tekshirib turish;
- barcha darajadagi xizmatlarni rag'batlantirish dasturi va shartlarini ishlab chiqish;
- xizmatchilarni xizmat mansablarini ko'tarishning rasmiy rejasi, ko'tarilishning shartlarining belgilab qo'yilishini ta'minlash;
- vaqti-vaqti bilan ish xaqini oshirish va shu orqali mavjud mansablarning raqobatbardoshligini saqlash;
- raqobatbardoshligini saqlash maqsadida imtiyozlar tizimini takomillashtirib borish;
- ma'muriyat uchun majburiy bo'lgan mehnat kelishmovchiliklarini hal qilish tartibini joriy qilish.

Yana bir bor ta'kidlash lozimki, personalni tanlash jarayoni juda muhim hisoblanadi. Bu ish juda nozik bo'lib, personalning shaxsiy sifatlari mijozlarning harakteriga mos tushishi lozim. Kadrlar tanlash jarayonini mantiqiy ketma-ketlikda bajarish lozim, ya'ni bo'sh joyga shoshilinchda kadr tayinlash jiddiy salbiy oqibatlarni keltirib chiqarishi mumkin.

Birinchi usul korxonada ishlaydiganlarni o'lg'a surish, ikkinchi usul esa chetdan odam olishdan iborat. Kishilarni ishga olishda ma'lum ko'rsatkichlarni belgilab olish zarur. Xizmat ko'rsatuvchi personal, rahbarlar qaysi standartlarga javob berishi kerakligini belgilash kerak.

Xizmatchilar mansabini ko'tarish korxonada professional o'sish mumkinligini ko'rsatadi, hamda jamoaning ma'naviy ruhiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Ishga yangi kishilarni qabul qilishning asosiy ustunligi, yangi ishchilarning yuqoriroq malakaga egaligidir. Agar ma'muriyat yangi g'oyalar chiqishini, sifatning tezda yaxshilanishini istasa, bunga o'z xodimlari mansabini ko'tarish orqali erishishi ham mumkin. Ammo ularning malakasi izchillik bilan oshirilib borilishi lozim.

Xizmatchi yangi mansabga tayinlangach, kadrlar siyosatining keyingi bosqichiga o'tiladi. Bu yangi xizmatchini muhitga moslashtirish bosqichi bo'lib hisoblanadi. Bunda xizmatchiga alohida papka taqdim etiladi. Unda quyidagilar bo'lishi lozim: tabrik xati, mehmonxona rejasi, mehmonxona koidalari, mansab instruksiyasi, tashkiliy tizimining sxemasi, xizmatchi ishlaydigan bo'limning qoida va majburiyatlari, dam olish kunlari va ta'tillarga chiqishning qoidalari, xavfsizlik chora tadbirlari. Moslashish rejasi korxonasining binolari va unda ishning tashkil etilishi bilan tanishishdan iborat bo'ladi. Buning bir elementi yangi xizmatchini jamoaning barcha a'zolariga tanishtirishdan iborat bo'lishi kerak. Mehmonxona faoliyatining barcha jabhalari bilan tanishtirish jarayonida yangi xizmatchiga har bir bo'lim va undagi xodimlarning xizmat ko'rsatish sifatiga mas'ulligini hamda har birning roli nimalardan iboratligini tushuntirish lozim bo'ladi. Shu jarayonda uning o'zi ham nimalarga javob berish kerakligini tushunib boradi.

Mehmonxona xo'jaliklarida xizmat ko'rsatish sifatiga ta'sir ko'rsatuvchi omillardan biri marketing strategiyasini to'g'ri tanlash hisoblanadi. Bunga erishish uchun mehmonxona ma'muriyati, eng avvalo, tanlamoqchi bo'layotgan bozor sharoitining mohiyatini anglab yetishi va bu sharoitda korxona qanday o'rin tutishini to'g'ri anglamog'i lozim.

Yaxshi ishlab chiqilgan strategiya quyidagi savollarga javob berishni taqozo qiladi:

- biz mijozlarning qanday ehtiyojlarini qondira olamiz?
- talab darajasida xizmat ko'rsatish uchun, yetarlicha bilim va tajribaga egamizmi, yo'qmi?
- uzoq vaqt davomida raqobatbardosh bo'lish uchun va qo'yilgan kapitaldan yetarlicha foyda olishni ta'minlash uchun qanday xizmatlarni doimiy ravishda ko'rsatishimiz va qanday yangi xizmatlarni qo'shishimiz lozim?

Xizmat ko'rsatish strategiyasi bu sohada har qanday ishbilarmonlarga 3 ta asosiy komponentni yodda tutish lozimligini ko'rsatadi:

- mijozlarning ehtiyojlari;
- bu ehtiyojlarni qondirishda kompaniyaning qobiliyatlari;
- kompaniyaning uzoq muddat davomida foydani ushlab tura olishi lozimligi.

Kurort zonalaridagi mehmonxonalarning xizmat ko'rsatishi o'ziga xos xususiyatlarga ega. Kurortlarning rivojlanishi u yerda joylashgan mehmonxonalarning ham rivojlanishiga olib keladi. Buning uchun quyidagi omillarni inobatga olish lozimligi asoslandi:

- kurortning reputatsiyasi;
- kurortning sog'lomlashtirish bo'yicha yo'nalishi;
- kurortdagi qiziqishlar ob'ektlarning mavjudligi;
- dam oluvchilarning sport bilan shug'ullanish uchun sharoit;
- dam oluvchilarning ko'ngilochar tadbirlarni amalga oshirishi uchun sharoitlarning mavjudligi kabilar.

Bu omillarga erishish uchun mehmonxonaning bino va inshootlarining arxitektura talablariga javob berishi, mehmonlar uchun xonalarning qulayligi, sport maydonchalarining mavjudligi, savdo do'konlarining faoliyatini yo'lga qo'yish, meditsina (tibbiyot) xizmatining muntazam ishlashini ta'minlash, dam olish joylarining qulay joylashuvini ta'minlash kabilarni inobatga olish lozim bo'ladi.

Mehmonxonalarning vazifasi tarmoq ichidagi erkin raqobat sharoitida mehmonlarni o'ziga ko'proq jalb qilish va jalb qilingan mehmonlarga sifatli

xizmat ko'rsatib, birinchidan ularning xizmatlarga bo'lgan ehtiyojini qondirish va ikkinchidan har bir mehmondan ko'proq turli sifatli xizmatlarni ko'rsatish evaziga ko'proq mablag'ini mehmonxonaga qoldirishdan iboratdir.

Mehmonxona xizmati sifatini aniqlashda uning o'ziga xos xususiyatlarini inobatga olish lozim. Chunki, har bir sohada xizmatlarning turlari ham har xil va shunga bog'liq ravishda ularning sifatiga bo'lgan talablar ham turlicha. Bular har bir xizmat turi sifatining o'ziga xos xususiyatlarini tadqiq qilishni taqozo qiladi. Ushbu holatni nazariy jihatdan yoritib berish uchun mehmonxona xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlarini inobatga olish lozim.

Bizning fikrimizcha mehmonxona xizmat ko'rsatishining o'ziga xos xususiyatlari quyidagilardan iborat:

- boshqa xizmatlar singari mehmonxonalar xizmatlari ham nomoddiy-ligi bilan ajralib turishi;
- mehmonxona xizmatlarini ham boshqa xizmatlar singari bir joyga to'plab yoki saqlab bo'lmashligi;
- mehmonxona xizmatini tashish va saqlash imkoniyatining yo'qligi;
- xizmat ko'rsatuvchining doimiy ravishda bir xil xizmat ko'rsatishi mumkin bo'lmaganligi;
- xizmatni ko'rsatish va uni iste'mol qilish jarayonining bir vaqtda sodir bo'lishligi;
- mehmonxonalarda xizmatga bo'lgan talabning bir ma'romda emasligi;
- vaqt o'tgandan keyin xizmatning sifatini nazorat qilish imkoniyati-ning yetarli emasligi;
- xizmatga baho berishda asosiy ustuvorlik iste'molchida ekanligi va ularning shu xizmatlarga bo'lgan munosabatining ham turli ekanligi;
- mehmonxona xizmatining nuqsonsizligini ta'minlash lozimligi;
- mehmonlarning o'z noroziligini hamisha oshkor qilmasdan ketishi natijasida mehmonxona ma'muriyatining mijozlar tomonidan xizmatga berilgan bahodan hamisha voqif bo'lmashligi kabilarni kiritish mumkin.

### **3.2.“Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatiga ta’sir etuvchi omillar**

Mehmonxona xizmatlari ishlab chiqarish va iste’molida sifat masalalari juda muhim rol o‘ynaydi. Sifatli xizmat kursatmaydigan mehmonxona korxonasi o‘zining asosiy maqsadlariga erisha olmaydi. Turli mehmonxona korporatsiyalari rivojlanishining tarixi foyda sifatning mahsuli ekanligini ko‘rsatadi.

Mehmonxona korxonasi oldida xizmat ko‘rsatish sifatini kerakli darajada saqlab turish, kamchiliklarni o‘z vaktida bartaraf etish, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish strategiyasini ishlab chiqish vazifasi turadi.

Tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, mijoz mehmonxonaga yana kelish yoki kelmasligi unga ko‘rsatilgan xizmatning yaxshi yoki yomonligiga bog‘lik. Birinchi marta mehmonni yaxshi reklama, boy jixozlar yoki keng turdagi taomnomalar bilan jalb qilish mumkin. Ammo ikkinchi marta mehmon personalning professional ishlashi va oldin unga ko‘rsatilgan xizmat sifatining yuqoriligi uchun keladi.

«Xizmatlar sifati» nima? Sifat deganda ko‘rsatilayotgan xizmatlar kutilayotgan yoki belgilangan standartlarga mos kelishi tushuniladi. demak, standartlar, ularning real shakli va mazmuni xizmat ko‘rsatish sifatini baxolash ko‘rsatkichi hisoblanadi. Iste’molchi uchun unga ko‘rsatilgan xizmat sifatini baxolash ko‘rsatkichi-bu uning konikkanligi, ya’ni olingan xizmat sifatining kutilganiga mos kelishdir. Mijozning qoniqqanligi ko‘rsatkichi uning yana bir marta qaytish va o‘z do‘stlari va tanishlariga buni maslahat berish istagidir.

“Hotel Orient Star” mehmonxonasi ma’muriyati, xizmatchilari va mijozlari o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarni belgilab beruvchi asosiy hujjatlardan biri «Mehmonxona xizmatlari ko‘rsatish qoidalari» hisoblanadi.

«Xizmat ko‘rsatish tartibi» bo‘limida shunday deb qayd etilgan: «Ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifati shartnoma talablariga javob berishi lozim. Agar shartnoma bo‘lmasa yoki to‘liq bo‘lmasa ushbu xizmatlarga odatda qo‘yiladigan talablarga javob berishi lozim.

“Hotel Orient Star” mehmonxonasining moddiy-texnik ta’minoti, ko’rsatilayotgan xizmatlarning miqdori va sifati mehmonxonaga berilgan kategoriya talablariga javob berishi kerak».

“Hotel Orient Star” mehmonxona korxonasi xizmatlarining sifatiga quyidagi omillar ta’sir ko’rsatadi:

Avvalo, moddiy-texnika bazasining holati, ya’ni: mehmonxona binolarning qulay rejalashtirilganligi va sifatli jixozlanganligi, jamoat va yashash xonalarining qulay mebel va uskunalar bilan jixozlanganligi to’liq komplektli yuqori sifatli choyshablar, zamonaviy oshxona jihozlari, qulay liftlar va h.k.

Keyingi omil-xizmat ko’rsatishning ilg’or texnologiyasi. Bunga: jamoat va turar xonalarni tozalash tartibi va usullari; mijozlarni ro’yxatga olish va ular bilan hisob-kitob kilshi, restoran va barlarda ovqatlar va ichimliklarni tayyorlash reseptlari, savdo zallarida xizmat ko’rsatish shakllari va boshqalar kiradi..

Zamonaviy mehmonxona korxonalarida xizmat ko’rsatish sifatini boshqarish muhim omil hisoblanadi. Bunga sifat standartlarini ishlab chiqish va joriy etish, personalni ukitish, mehmonxona faoliyatining barcha jabhalarida xizmat ko’rsatishni nazorat qilish, to’g’rilash, takomillashtirish kiradi.

Xizmat ko’rsatish texnologiyasi. Sifatli xizmat ko’rsatish turizm sohasining birinchi galdagi vazifasi hisoblanadi. Xizmat ko’rsatish sifati muammosi mamlakatimiz mehmonxonalarining ko’pchiligi uchun dolzarb hisoblanadi.

“Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko’rsatishning uchta darajasi mavjud:

Mehmonlarni astoydil iliklik bilan ko’tib olish-iloji bo’lsa mehmonga ismini aytib murojaat kiling. Mehmonning barcha istaklarini ko’tish va unga rozi bo’lish.

Do’stona xayrlashish – oq yo’l tilang va iloji bo’lsa, mehmonga ismini aytib murojaat qiling. Xizmat ko’rsatishga asosiy talablar.

Asosiy talablar barcha xizmatchilarga ma’lum bo’lishi, ular tomonidan tan olinishi va qo’llanilishi lozim.

Biz mehmonxona xo‘jalikda professionallarmiz Jilmaying: «Biz sahnadamiz» mijoz bilan ijobiy tomoshabin kontakti saqlang.

Mehmonlar bilan suxbatda muloyim so‘zlang. Har bir xizmatchi tozalik va javobgarlik darajasiga mos bo‘lishi lozim.

Turizm mintaqalari ham, alohida xizmat ko‘rsatish korxonalari ham iste’molchi bilan munosabatda bo‘lish soddalashtirilgan holda, faqat xizmat ko‘rsatish texnologiyasi asosida amalga oshirilmasligi kerakligini tushuna boshladilar. Mehmondo‘stlik har kimning shaxsiy ishi, korxona samaradorligiga halaqit beruvchi, daromadlarni kamaytiruvchi omil deb hisoblaydigan rahbar va xizmatchilar qolmadi hisob. Hozirda xizmatchilar xulqini mehmondo‘stlik ko‘rsatishda manfaatdorlikni oshirish yo‘li bilan yaxshilashga qaratilgan bir qancha dasturlar mavjud.

Ammo, afsuski xizmatchilar ishda rahbarlar belgilagan standartlarga amal qilmasligi, mehmonlar kutgan darajada sifatli xizmat ko‘rsatmasligi hollari uchrab turibdi. Xizmat sifati har doim ham iste’molchilar, rahbarlar va katta xizmatchilarning o‘zini ham qoniqtirmaydi.

Personal o‘rtasida xizmat ko‘rsatish masalalari bo‘yicha kelishmovchilik mavjud bo‘lsa butun jamaoda harakatlarning kelishmovchiligi kelib chiqadi. Notekis xizmat ko‘rsatishga misol qilib mehmonxonalarda ko‘zatiladigan quyidagi holatlarni ko‘rsatish mumkin: mijozni ro‘yxatga olishda bir xizmatchining tez ishlashi, boshqasining sekin ishlashi, bir xizmatchining jilmayib turishi, boshqasining tundligi; bir xonada hammom va hojatxona ashyolarining ortiqchaligi, boshqa sida kamligi va h.k.

Yakunda ta’kidlash joizki, mehmondo‘stlik ajoyib narsa. Uning natijasi doimiy mijozlarning ko‘payishi, kishilarning tan olishi, jamoyada yaxshi muhitning vujudga kelishda namoyon bo‘ladi.

Mehmonlarning rahbarlari bu muammolarni biladi, hamda ularni xizmat ko‘rsatishning yangi usul va shakllaridan foydalangan holda hal qilishga harakat qiladilar.

Mehmonxona xizmatlari sifatiga berilgan yuqoridagi ta'rif va shu soha xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari mehmonxona xo'jaligida xizmat ko'rsatish sifatini baholashda asosiy e'tiborni nimalarga qaratishga ahamiyat berish uchun asos bo'ladi. Chunki miqdoriy o'lchamlarda shu mazmun o'z ifodasini topmog'i lozim. Agar shu tushunchadan kelib chiqadigan bo'lsak, mehmonxona xo'jaligida xizmat ko'rsatish sifatini baholash uchun quyidagi ko'rsatkichlarni tavsiya qilish mumkin:

- ko'rsatilayotgan xizmatlarning soni;
  - mehmonlar yashash sharoitining ergonomik talablarga javob berish darajasi (issiq paytlarda xonaning salqinligi va sovuq paytlarda xonaning issiqligi, yotadigan xonaning turli shovqinlardan uzoqligi kabilar);
  - mehmonlarning talab qilgan barcha xizmatlarining, shu jumladan yangi xizmatlarning ham qondirilish darajasi;
  - qulay vaqt va sharoitda ovqatlanish xizmatining tashkil qilinishi;
  - ovqatlarning assortimentining kengligi va sifatining yuqoriligi;
  - mehmonxonadan tashqarida bajariladigan, ammo mehmonxona tashkil qilishi mumkin bo'lgan xizmatlarning (transport xizmati, sayyohlik xizmati, qo'shimcha xizmatlar va boshqalar) o'z vaqtida va sifatli bajari-lishi kabilar.
- Ushbu ro'yxatni yana davom ettirish mumkin, chunki mehmonlarga qulaylikni yaratish bilan bog'liq xizmatlarning turlari juda ko'p.

Shuni inobatga olish lozimki, yuqorida keltirilgan ko'rsatkichlarning hammasi ham hisobga olib borilmaydi va ko'plarini hisoblashning ham imkoni yo'q. Bunday holatlar va mehmonxona xo'jaligida xizmat ko'rsatishning o'ziga xos xususiyatlari, undagi ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini baholashda o'lchanadigan ko'rsatkichlar tizimidan foydalanish lozimligini taqozo qiladi. Bunday ko'rsatkichlar tizimiga quyidagilarni tavsiya qilamiz:

- mehnatning sifat koeffitsiyenti ;
- iste'molchilar talabining qondirilish darajasi ;
- xizmat ko'rsatish sifatiga xodimlarning javobgarlik darajasi ;
- xizmat ko'rsatish sifatining kam harajatlar bilan ta'minlanish darajasi;

- xizmat ko'rsatish sifati doimiy takomillashib boradigan jarayon sifatida baholanishi .

Samarqandga yetib keluvchi turistik sayohatlarni o'sishiga salbiy ta'sir etishi mumkin bo'lgan ba'zi omillarni sanab o'tish mumkin:

- ko'pgina mehmonxonalarda taomlarning zamonaviy talablarga javob bermasligi;

- O'zbekiston ichidagi mehmonxona xizmatlari narxlarining asosiy raqobatchilariga nisbatan qimmatligi, transport narxlarining yuqoriligi;

- turistlarning esdalik uchun harid etiladigan milliy suvenirларimizning kamligi va nisbatan qimmatligi;

- joriy infratuzilmani takomillashtirish va yangilarini yaratish uchun xususiy soha vakillarida mablag'larning yetishmasligi;

- targ'ibot masalalariga yetarlicha e'tibor berilmaganligi tufayli xorijiy fuqarolarning aksariyatida O'zbekiston to'g'risida ma'lumotning kamligi;

- O'zbekistondagi joriy narxlarning qimmatligidan tashqari, ba'zi hollarda, taklif etilayotgan tovar va xizmatlar sifatining shu narxga mos emasligi.

Umuman olganda Samarqand viloyatida hozirgi kunda turistik resurslardan to'liq va samarali foydalanayati, deb bo'lmaydi. Shu tufayli turistlarga mo'ljallangan mehmonxonalarining bandlik darajasi past holda qolib ketmoqda.

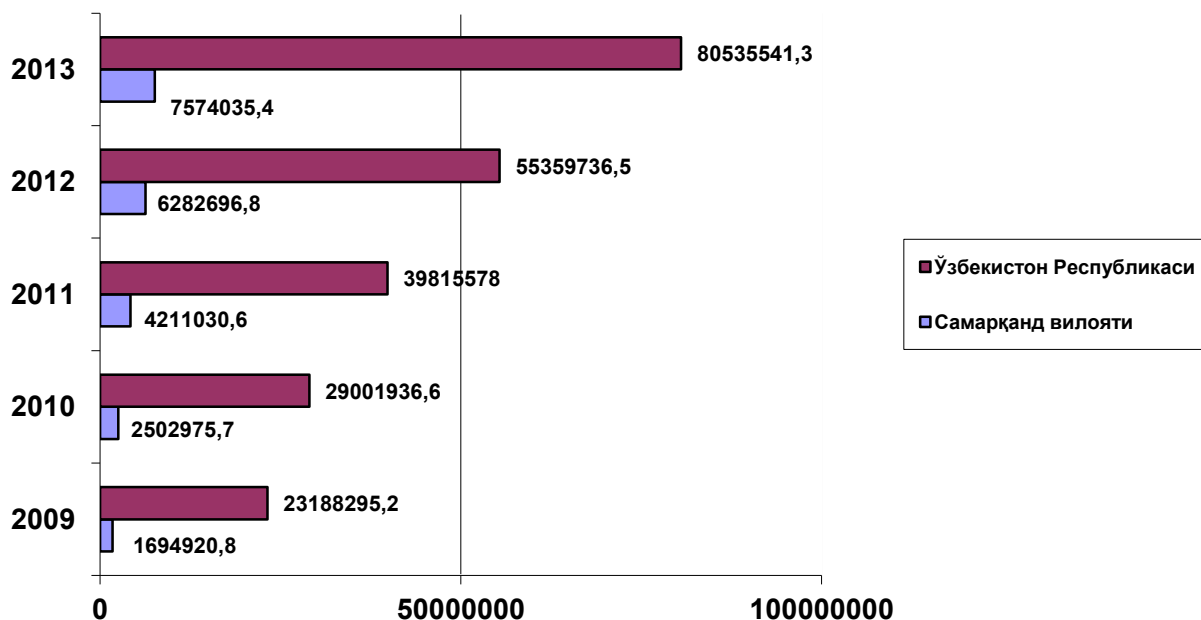
Hozirgi paytda turizmni rivojlantirish va mehmonxonalar samaradorligini oshirish hamda xizmat sifatini oshirish uchun katta imkoniyatlar mavjud. Jumladan, Samarqandda ekoturistik salohiyat ham boshqa turistik ob'ektlar singari yetarli bo'lishiga qaramasdan xorijiy turistlarni ekoturizm yo'nalishlari bo'yicha marshrutlar ishlab chiqilmagan. Turistik firmalar tomonidan bu yo'nalish bo'yicha yangi turistik marshrutlar ishlab chiqilib, Samarqandga turistlar tashrifini ko'paytirish choralari ko'rishlari lozim. Bu ayniqsa bugungi kunda, ya'ni jahon moliyaviy-iqtisodiy inqirozi davom etib turgan pallada muhimdir. Chunki, mazkur sohani rivojlantirish ko'p mablag' sarflamasdan qo'shimcha valyuta tushumini ta'minlaydigan muhim yo'nalishlardan biridir. Zero, turistlarni ko'paytirish uchun mehmonxonalar bilan bog'liq turistik infratuzilmalar tegishli tarzda yaratilgan.

Xususan, xorijiy va mahalliy turistlar uchun mo'ljallangan dam olish joylaridan samarali foydalanish maqsadida Urgut tumanidagi «Ming archa» oromgohi, Samarqand tumanidagi Ohalik dam olish zonalar, Jomboy tumanidagi «Zarafshon» qo'riqxonasi rahbarlari bilan turfirmalar o'rtasida hamkorlik kelishuvlari tuzildi. O'ylaymizki, turistik bozorda o'tka-zilayotgan islohotlarning mantiqiy yakuniga yetkazilishi, turizmni boshqarish tizimining doimiy ravishda takomillashtirib borishi, hukumatimiz tomonidan turizmni rivojlantirish maqsadida markazlashgan holda ajratiladigan mablag'lar hajmining ortib borishi Samarqandning turistik salohiyatidan samarali foydalanishga, mamlakat byudjetiga tushadigan mablag'larni oshirishga, xususiy korxonalar va mahalliy aholining moddiy-ma'naviy farovonligini ta'minlashga erishish imkonini beradi.

### **3.3. "Hotel Orient Star" mehmonxonasida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish imkoniyatlari**

Mehmonxona xo'jaligi asosan mehmonlarni (turistlarni) turar-joy bilan ta'minlashga qaratilgan turli xizmatlar ko'rsatuvchi iqtisodiyot tarmog'i hisoblanadi. Hozirgi paytda xorijiy mamlakatlardan foydalanishning yo'llaridan biri ularni mamlakatga turistlar tarzida tashrifini ta'minlab, turli xizmatlar ko'rsatish evaziga mablag'larini iqtisodiyotimizga jalb qilishdan iboratdir. Mablag'larning tushumi nafaqat xizmat turlariga, balki xizmat ko'rsatishning sifatiga ham katta bog'liqdir. Mazkur xizmatlar turi mamlakatimizda jadal o'sish sur'atiga ega. O'zbekistonda ham bu xizmat turining hajmi 2009 yilda 2005 yilga nisbatan 3,47marta oshishi kuzatildi. Xususan, Samarqand viloyati bo'yicha mehmonxona xizmatlari o'tgan davrda 4,47 marta oshgan (14-rasm).

**14-rasm. O‘zbekiston va Samarqand viloyatlarida mehmonxonalar  
tomonidan ko‘rsatilgan xizmatlarning 2009-2013 yillardagi hajmining  
o‘zgarishi, ming so‘m.**



Manba: O‘zbekiston Respublikasi Davlat Statistika qo‘mitasi ma’lumotlari asosida muallif ishlanmasi

Bu holat O‘zbekiston iqtisodiyotida turizm industriyasining, jumladan mehmonxona xo‘jaligida ko‘rsatilayotgan xizmatlar hajmining oshib borayotganligini ko‘rsatadi. Yuqoridagi rasmdan ko‘rinib turibdiki, O‘zbekiston Respublikasida ko‘rsatilayotgan xizmatlar hajmi 2009 yilda 23188,3 mln. so‘mni, 2013 yilda 80535,5 mln. so‘mni tashkil qilgan. Bu ko‘rsatkich Samarqand viloyatida 2009 yilda 1694,9 mln. so‘mni, 2012 yilda esa 7574,0 mln. so‘mni tashkil qilgan. Samarqand viloyatining ulushi 2009 yilda 7,3 %ni tashkil qilgan bo‘lsa, 2013 yilga kelib 9,4 %ga teng bo‘lgan. Bu holat ko‘rsatadiki, Samarqand viloyatining respublika turistlarini jalb qilish bo‘yicha ulushi oshib borgan. Bu qonuniy holat, chunki mazkur viloyatning turistik salohiyati bundanda ko‘p turistlarni qabul qilish imkoniyatiga egadir.

Bu ko'rsatkichlarni tahlil qilish bilan birga mamlakatimizga, shu jumladan Samarqand viloyatiga qancha turistlar tashrif buyurganligini, ularning tarkibidagi o'zgarishlar qanday bo'lganligini va mehmonxonalarga tashriflarning holati qanday ekanligi xususida ma'lumot beradi. Mamlakatimizga tashrif buyuruvchi turistlarni to'g'ri joylashtirish, mehmonxonalarning moddiy-texnik ta'minotini amalga oshirish, ularga xizmat qiladigan xodimlarni shakllantirish uchun ularni ma'lum guruhlariga bo'lib o'rganishni tavsiya qilamiz. Bu guruhlariga quyidagilarni kiritish mumkin:

1. Mahalliy turistlar ya'ni, O'zbekiston Respublikasidan viloyatga tashrif buyuruvchi turistlar.
2. Yaqin xorijiy mamlakatlardan tashrif buyuradigan turistlar, ya'ni Mustaqil Davlatlar Hamdo'stligi mamlakatlaridan tashrif buyuruvchilar.
3. Uzoq xorij mamlakatlardan tashrif buyuradigan turistlar. Bularga qolgan barcha davlatlardan tashrif buyuruvchilar kiradi.

Turistlar bilan suhbatlashganimizda va anketalar orqali sotsiologik so'rov o'tkazgan paytlarimizda ularning fikricha mehmonxonalarimizning qurilishi, ulardagi qulayliklar, xalqaro andozalar darajasiga yaqinlashgan. Ammo ko'rsatiladigan xizmatlarning turlari va sifatidan ko'pchilik mehmonlar qanoatlanmaganliklarini qayd etmoqda. Hatto o'zimizning respublikamizdan tashrif buyurgan mehmonlar ham ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifat darajasidan qoniqmaganliklarini, ayrimlarining narxi sifat darajasiga nisbatan baland ekanligini qayd etganlar. Ko'rinib turibdiki, mehmonxonalarimizda xizmat ko'rsatishning sifatini oshirish masalasi bugungi kunda kechiktirib bo'lmaydigan, zudlik bilan tezkor tarzda hal qilinishi lozim bo'lgan masalalardan biridir. Bunga erishishning bir yo'li, mehmonxonalarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar malakasini oshirish, ularni turli mamlakatlarga malaka oshirishlarga yuborishdan iboratdir. Shahrimizda xizmat ko'rsatishning barcha talablariga javob beradigan namunaviy mehmonxona kompleksini tashkil qilish va uni barcha mehmonxonalar uchun andoza tarzida foydalanishni yo'lga qo'yish lozim.

Shuni alohida ta’kidlash lozimki, mamlakatimizda ro‘y berganidek, Samarqand turistik bozorida ham tub o‘zgarishlar sodir bo‘ldi. Bular quyidagilardan iboratdir:

- monopol xo‘jalik yuritishdan ko‘pukladli xo‘jalik yuritish tizimiga o‘tildi, ya’ni, mamlakatimizning turistik bozorida xususiy turistik korxonalar paydo bo‘ldi;
- turistik bozor yangi tartiblar asosida faoliyat yurita boshladi, ya’ni, turistik korxonalar uchun narx belgilash, iste’molchi va ta’minotchilarni tanlash erkinligi yaratildi;
- turistik bozorda turistik talabning yangi turlari paydo bo‘ldi, ya’ni, shop-turlar, sarguzasht-turlar, til o‘rganish turlari kabilar vujudga keldi;
- turizmning asosiy vositalariga bo‘lgan talab yanadi kuchaydi, ularning xizmat ko‘rsatish xizmati sifatini oshirishga qaratilgan bo‘lishini talab qilinmoqda, ya’ni avtomobillarning dizayni va xavfsizligini ta’minlashga qaratilganligi kabilar;
- Samarqand turistik bozoriga yirik mehmonxonalar kirib keldi va ular bilan amalga oshiriladigan qo‘shma faoliyat rivojlanishida xorijiy investorlarning ishtiroki oshdi;
- turizmdan mahalliy aholining daromad olish imkoniyatlari yetarli darajada o‘sish bosqichiga kirdi.

Ushbu holatlar turizmning rivojlanishi uchun ijobiy omillar ta’sirida ro‘y bergan. Ammo ushbu sohaning rivojlanishi uchun hali ko‘pgina salbiy omillar ham mavjuddir.

2015 yil va undan keyingi yillarda viloyat mehmonxonalari samaradorligini oshirishning imkoniyatlarini ishga solish uchun quyidagi tadbirlarni amalga oshirish maqsadga muvofiqdir:

1. Samarqand shahrini turizm bo‘yicha ochiq iqtisodiy hududga aylantirish va uning reklamasini yo‘lga qo‘yish.

2. Xorijiy turistlarning qiziqishiga qarab qo'shimcha xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish va xizmat ko'rsatish sifatini xalqaro andozalar darajasiga ko'tarish.

3. Yangi turistik marshrutlarni, shu jumladan ekologik turizm bo'yicha ham yaratish va ulardan samarali foydalanishni yo'lga qo'yish.

4. Dunyo talablariga javob beradigan yangi mehmonxonalar, kempinglar va dam olish zonalarini qurishni yanada kengaytirish, ulardagi xizmat narxlarini turistlarning talabidan kelib chiqqan holda optimal tarzda ushlab turish mexanizmini yaratish.

5. Turistik mehmonxonalarni jihozlash, ularning moddiy-texnika bazasini zamonaviy holatga keltirish uchun mahalliy sifatli mahsulotlar ishlab chiqish kabi muhim tadbirlarni amalga oshirish lozimdir.

6. Viloyatda turizmni rivojlantirishning barcha infratuzilmalarini shakllantirish va ularni jahon andozalari darajasiga ko'tarish lozim.

Samarqand viloyatidagi turistik marshrutlarning ko'pchiligi YUNESKO tomonidan qo'riqlanadigan 20 dan ortiq me'moriy yodgorliklarni, shuningdek tarixiy shaxslar va allomalarning 10 dan ortiq qabrlarini ziyorat qilishni o'z ichiga oladi.

Xorijiy tajribalarni hisobga olgan holda, respublikamizning ijtimoiy-iqtisodiy ahvolidan kelib chiqib, turizmni rivojlantirish bo'yicha ilg'or yo'nalishlarni respublika konsepsiyasiga asoslangan holda viloyatda uning infratuzilmasini rivojlantirish «O'zbekturizm» milliy kompaniyasining Samarqand filialiga yuklatilgan. 1993 yilning kuzida «O'zbekturizm» milliy kompaniyasi Butunjahon turistik tashkilotga a'zo bo'ldi va o'sha kundan boshlab O'zbekistonni «Buyuk ipak yo'li» halqaro loyihasining muvofiqlashtiruvchi markaziga aylantirishni o'z oldiga maqsad qilib qo'ygan. Bu holat ham turizmni rivojlantirishning muhim omillaridan biridir. Ammo turizmning bugungi holati, yuqorida keltirilgan barcha imkoniyatlardan to'liq foydalanayapti, degan xulosadan biroz yiroqroq.

Shuni alohida ta'kidlash lozimki, "Hotel Orient Star" mehmonxonasida xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash bilan birga ulardagi iqtisodiy ishlarni ham takomillashtirish lozim. Bizning kuzatuvlarimiz ko'rsatmoqdaki, mehmonxonalarga tushgan tushumning hammasi ham naqd pul tarzida tijorat banklariga topshiril-masdan qolmoqda. Oqibatda turistlar to'g'risidagi statistikani va ulardan tushadigan naqd pul tushumining hajmini aniq ko'rsatish imkonini bermay-di. Bu holatni bartaraf qilish uchun barcha to'lovlarni pul o'tkazish yo'li bi-lan amalga oshirish bilan birgalikda plastik kartochkalardan ham keng foydalanishni yo'lga qo'yish va har bir mehmon uchun beriladigan pattaning hi-sobini qattiq nazorat qilish mexanizmini o'rnatishni tashkil qilish lozim.

Xorijiy tajribalarni hisobga olgan holda, respublikamizning ijtimoiy-iqtisodiy holatini inobatga olgan holda ilg'or yo'nalishlarni respublika konsepsiyasiga asoslangan holda viloyatda turizm infratuzilmasini rivojlantirish «O'zbekturizm» milliy kompaniyasining Samarqand filialiga yuklatilgan.

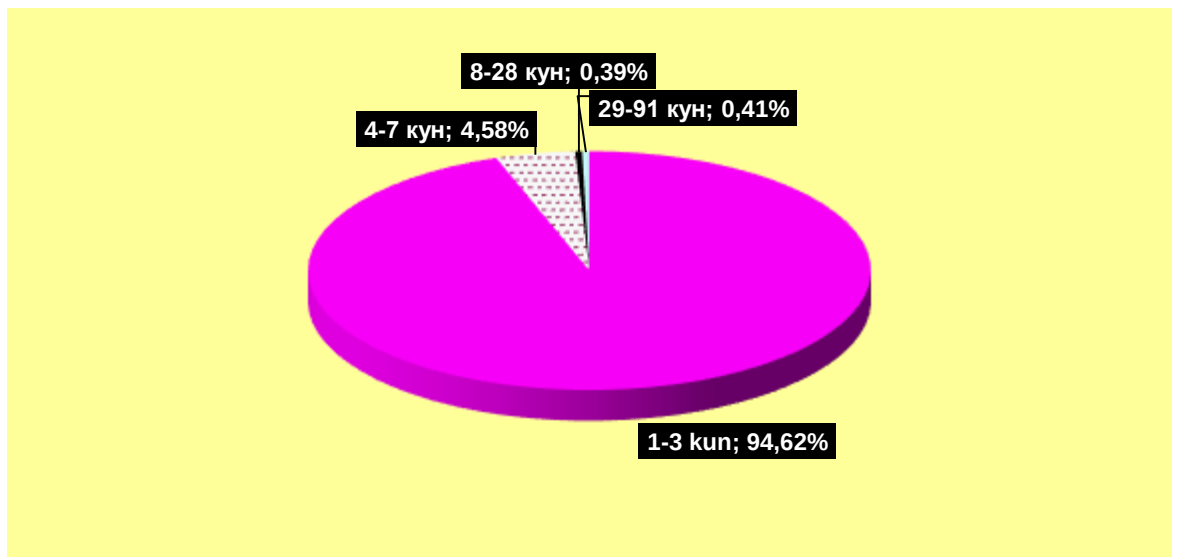
Har qanday mehmonxonaning faoliyat ko'rsatish samaradorligi mehmonxona xizmatlari sifatiga bog'liq. Odatda xizmatlar sifatiga quyidagi talablar qo'yiladi:

- komponentlik (firma xizmat ko'rsatish uchun zarur ko'nikma va bilimga ega);
- ishonchlilik (firmaning barqaror ishlashi);
- har qanday xizmatga tayyorlik (tizim noan'anaviy talablar yuzaga kelganda ham ishlaydi);
- hamma murojaat etishi mumkin (firma xodimlari bilan muloqotning osonligi);
- kommunikatsiya (mijozlarga o'z vaqtida va tushunarli axborot berish);
- ishonch (firma obro'si);
- xavfsizlik (moddiy va ma'naviy xavf-xatardan himoyalaniishi);
- xushmuomalalik (muloyimlik, e'tibor, do'stona munosabat);
- seziluvchanlik (xonalarining va personal formasining (uniforma) jozibadorligi).

Yuqori sifatli mehmonxona xizmatlarini ko'rsatish har qanday mehmonxonaning muvaffaqiyatli faoliyatini ta'minlaydi. Mehmonxona sohasidagi faoliyat xizmatchilar va mehmonlar o'rtasidagi yuqori darajali muloqot va muvofiqlikni talab etadi. Mehmonxona xizmatlari sifatini nazorat qilishda texnik jihatlardan (issiq suv harorati, sochiqlar soni, ovqat tayyorlash va boshqalar) tashqari mehmonxona va mijozlar o'rtasidagi munosabatlarga alohida e'tibor berish lozim.

Mehmonxona xizmatlari sifati inson kapitalining malakasi va manfaatdorligi, ularning ijodiy qobiliyati, yangi texnologiyalarni o'zlashtira olishi, mijozlarga xizmat ko'rsatishning yangi tashkiliy shakllaridan foydalana olishiga bog'liq. Mehmonxona biznesida xizmatlar sifati – mijozning kutishlarini qondiruvchi xizmat darajasini ifodalaydi. Xizmatlar sifati murakkab tushuncha bo'lib, har bir kishi uni o'zicha talqin etadi. Ba'zi hollarda sifat va qiymat o'zaro bog'liq holda o'rganiladi. Mehmonxona xizmatlari sifati ko'pincha «lyuks» klassidagi xizmatlar bilan ifodalanadi. Bu xulosa bahsli bo'lib har doim ham yuqori narx, yuqori sifatni bildirmaydi va aksincha. Chunki xizmatlar sifati uning tarkibi va mijozlarga taklif etish shakliga ham bog'liq bo'ladi. Shunday qilib, sifat mijozning xizmatdan qoniqish hissi bo'lib, sifatli xizmat – mijoz ehtiyojlariga javob beruvchi xizmatdir. Xizmatlarning sifat darajasi esa mijozning mehmonxonadagi xizmat ko'rsatish haqidagi tasavvurlari va real holatning mos kelish darajasini ifodalaydi.

Samarqand viloyati bo'yicha mehmonxonalarda joylashgan turistlarning tashrif buyurish davomiyligi asosan 1-3 kechaga, ya'ni 94,62 foizini tashkil etmoqda (15-rasm).



**15-rasm. 2013 yilda Samarqand viloyati bo'yicha mehmonxonalarda joylashgan turistlarning tashrif buyurish davomiyligiga ko'ra tarkibi**

Manba: O'zbekiston Respublikasi Davlat Statistika qo'mitasi ma'lumotlari asosida muallif ishlanmasi

Umuman olganda, Samarqand viloyati Respublikamizning ko'zga ko'ringan turistik maskanlaridan biri hisoblanadi. Viloyatimizda shu kungacha bir qancha ijobiy ishlar amalga oshirildi va amalga oshirilmoqda, lekin biz bu bilan cheklanib qolmasligimiz shart, aksincha yanada jadallashtirishimiz lozim.

## **Xulosa**

Mehmonxona xo‘jaligi asosan mehmonlarni (turistlarni) turar-joy bilan ta‘minlashga qaratilgan turli xizmatlar ko‘rsatuvchi iqtisodiyot tarmog‘i hisoblanadi. Hozirgi paytda xorijiy mamlakatlardan foydalanishning yo‘llaridan biri ularni mamlakatga turistlar tarzida tashrifini ta‘minlab, turli xizmatlar ko‘rsatish evaziga mablag‘larini iqtisodiyotimizga jalb qilishdan iboratdir. Mablag‘larning tushumi nafaqat xizmat turlariga, balki xizmat ko‘rsatishning sifatiga ham katta bog‘liq.

Bugungi kunda O‘zbekiston iqtisodiyotining ko‘plab sohalari chet el investorlari va hamkor sheriklari bilan xorijda ishlarni muvaffaqiyatli olib bormoqdaki, buning evaziga O‘zbekistonga tashrif buyurayotgan turli mamlakat turistlari va namoyondalari soni o‘tib borayotganini alohida ta‘kidlash joiz. Shu tufayli mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatishni takomillashtirish, assortimentini oshirish zarurati ham ortib bormoqda.

“Hotel Orient Star” mehmonxonasi faoliyati, “Hotel Orient Star” mehmonxonasida asosiy va qo‘shimcha xizmatlar, “Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatining o‘ziga xos xususiyatlari, “Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatiga ta‘sir etuvchi omillari va “Hotel Orient Star” mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish imkoniyatlari tahlil qilinib, ko‘rsatib berildi.

Mamlakatimizda amalga oshirilayotgan islohotlar, islohotlar uchun emas, balki insonlar, ularning munosib turmush sharoitini yaxshilashga, ijtimoiy himoyasini kuchaytirishga qaratilganligini Prezidentimizning xalqimiz farovonligini oshirish, ishsizlikni kamaytirish, aholini keksalik yoshida pensiya bilan ta‘minlash, ularni ijtimoiy muhofaza qilish borasida uzluksiz g‘amxo‘rlik qilib kelayotganligida ko‘rish mumkin.

## **Takliflar**

Bitiruv malakaviy ishimning natijalari asosida quyidagi takliflar keltirildi:

- Mehmonxona xizmatlari assortimentini ko‘paytirishda xalqaro standartlar va talablarni inobatga olish;
- Xizmatlar assortimentini oshirishda xorij tajribasini o‘rganish;
- Xizmat ko‘rsatish sifatiga ta’sir etuvchi omillarni aniqlash va tegishli choralar ko‘rish;
- Mehmonxonasida xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish imkoniyatlari aniqlash va ulardan foydalanish.

## ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonuni. – T.: 1999.
- 2.««O'zbekturizm» Milliy Kompaniyasini tashkil qilish to'g'risida» gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 1992 yil 27 iyuldagi PF-480-sonli Farmoni.
- 3.«2005 yilgacha bo'lgan davrda O'zbekistonda turizmni rivojlantirish Davlat dasturi to'g'risida»gi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 1999 yil 15 apreldagi PF-2286-sonli Farmoni.
- 4.Karimov I.A. "2014 yil yuqori o'sish sur'atlari bilan rivojlanish, barcha mavjud imkoniyatlarni safarbar etish, o'zini oqlagan islohotlar strategiyasini izchil davom ettirish yili bo'ladi"// Xalq so'zi. 2014.
5. Amriddinova R.S. Mehmonxona servis xizmati. Ma'ruzalar kursi. – Samarqand.: SamISI, 2008.
- 6.Aliyeva M.T. "Mehmonxona xo'jaligi menejmenti" ma'ruza matnlari. T.: 2011.
7. КотлерФ. Маркетинг, Гостеприимство, Туризм: Учебникдлявузов. - М.:ЮНИТИ, 1998.
- 8.Salimova B.X., M.T.Aliyeva"Mehmonxona menejmenti"darslik. T.: 2005 y.
- 9.Safaeva S., "Mehmonxonaxo'jaliginitashkiletish", o'quvqo'llanma. T.: TDIU 2011 y.
10. Tuxliyev I.S., Hayitboyev R., Ibadullayev N.Ye, Amriddinova R.S. Turizm asoslari: O'quv qo'llanma – Samarqand.: SamISI, 2010.
11. Tuxliyev I.S., Qudratov G'.X., Pardayev M.Q. Turizmni rejalashtirish. Darslik. – T.: Iqtisod-moliya. 2010.
12. Tuxliyev I.S., Bektemirov A.B., Usmanova Z.I.. Turizmدا strategik marketing. O'quv qo'llanma. - Samarqand.: SamISI, 2010.
13. «Turizm infratuzilmasini rivojlantirishning metodologik, uslubiy asoslarini takomillashtirish». Xalqaro ilmiy-amaliy anjuman materiallari. SamISI, 2014.
14. «Turizm xizmatlar bozorini rivojlantirish istiqbollari». Respublika ilmiyamaliy anjuman materiallari. SamISI, 2014.

15. Tuxliyev I.S., Hayitboyev R., Safarov B.Sh., Tursunova G.R. “Turizm asoslari”. Darslik.-T. “Fan va texnologiya” nashriyoti, 2014.
- 16.R.M.Yaxyayev “Mehmonxonalarda hizmat ko‘rsatishni tashkillashtirish” fanidan Ma’ruza matnlari Toshkent- 2005.
17. Internet saytlari:
- <http://www.tourism.uz/>
- <http://www.tour.uz/>
- <http://orexCA>