

**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 Xolmatova Parvina Asliddin  
qizi “Mehmonxonaning “Housekeeping” bo‘limi  
xizmatlarini takomillashtirish yo‘llari  
 (“Lux” mehmonxonasi misolida)” mavzusidagi**

**BITIRUV MALAKAVIY ISHI**

**Ilmiy maslahatchi: i.f.n. R.S.Amriddinova  
Ilmiy rahbar: ass. Sh.B. Nabiyeva**

	<b>Kirish.....</b>	<b>3</b>
<b>I.Bob.</b>	<b>Mehmonxona bo'limlarining tashkil etishning ilmiy-amaliy asoslari.</b>	<b>8</b>
<b>1.1</b>	Mehmondo'stlik industriyasining mohiyati va ahamiyati.	<b>8</b>
<b>1.2</b>	Mehmonxonalarda asosiy va qoshimcha xizmatlarni tashkil etish.	<b>15</b>
<b>1.3</b>	Mehmonxona faoliyatini davlat tomonidan tartibga solish.	<b>29</b>
<b>II- БОБ</b>	<b>“Lux” mehmonxonasining bo'limlari xizmatlarini takomillashtirish yo'llari.</b>	<b>30</b>
<b>2.1</b>	“Lux” mehmonxonasi haqida umumiy ma'lumot.	<b>30</b>
<b>2.2</b>	“Lux” mehmonxonasi bo'limlari faoliyati tahlili.	<b>33</b>
<b>2.3</b>	“Lux” mehmonxonada “housekeeping” bo'limi xizmatlarini takomillashtirish yo'llari.	<b>47</b>
<b>III-БОБ</b>	<b>Mehmonxona bo'limlari xizmatlarini tashkil etishda xalqaro tajriba.</b>	<b>53</b>
<b>3.1</b>	“Luxor Las Vegas” mehmonxonasida “housekeeping” bo'limi xizmatlarining ahamiyati.	<b>63</b>
<b>3.2</b>	Mehmonxonada turistlar xavfsizligini ta'minlash masalalari.	
	<b>Xulosa</b>	<b>66</b>
	<b>Takliflar</b>	
	<b>Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati</b>	<b>67</b>
	<b>Ilovalar</b>	<b>68</b>

## KIRISH

Mamlakatimizda turizm sohasiga mustaqillikning dastlabki yillaridanoq asosiy davlat siyosati darajasida qaraldi. Soha rivoji uchun barcha zarur tashkiliy-huquqiy mexanizm vujudga keltirilib, muhim me'yoriy hujjatlar qabul qilindi va bu ish hozirda ham davom etmoqda.

G'arb davlatlarida mehmonxona xo'jaliklarini boshqarish bo'yicha ko'p yillik tajriba yig'ilgan. Mehmonxona sanoati korxonalari faoliyatida xorij tajribasini o'rganish shubhasiz, mehmonlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashda katta rol o'ynaydi. Xodimlar mehmonlar tomonidan zamonaviy xizmat darajasiga qanday talab qo'yilishi haqida tasavvurga ega bo'lmasa ulardan mijozlarga yuqori darajada xizmat ko'rsatishlarni talab qilish juda qiyin.

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

Mehmonxona xonalariga tashrif buyurgan mehmonlar uchun qulay, shinam, xavfsiz shart-sharoitlar yaratish, "housekeeping" bo'limi faoliyatiga tayangan holda xonani toza-ozoda tutish, bitiruv malakaviy ishining *dolzarbligini* namoyon etadi.

Bitiruv malakaviy ishining *obyekti* Samarqand shahridagi "Lux" mehmonxonasidir.

Bitiruv malakaviy ishining *maqsadi* "Lux" mehmonxonasida "housekeeping" bo'limi xizmatida tavsiyalarni ishlab chiqishdir.

Bitiruv malakaviy ishning maqsadidan kelib chiqqan holda quyidagi *vazifalar* belgilab olingan:

- Mehmondo'stlik industriyasining mohiyati va ahamiyati, mehmonxonalarda asosiy va qoshimcha xizmatlarni tashkil etish va mehmonxona faoliyatini davlat tomonidan tartibga solish;

-“Lux” mehmonxonasi haqida umumiy ma’lumot, “Lux” mehmonxonasi bo’limlari faoliyati tahlili va “Lux” mehmonxonasida “housekeeping” bo’limi xizmatlarini takomillashtirish yo’llari;

-“LuxorLas Vegas” mehmonxonasida “housekeeping” bo’limi xizmatlarining ahamiyati.

Bitiruv malakaviy ishining *amaliy ahamiyati* – “Lux” mehmonxonasi “housekeeping” bo’limi xizmatlaridan olingan natijalar asosida mehmonxona rahbariyati uchun tavsiyalar va ko’rsatmalar ishlab chiqish.

Bitiruv malakaviy ishining tarkibi: kirish, uchta bob, xulosalar, tavsiyalar va foydalanilgan adabiyotlar ro’yxatidan iborat. Ishda ..... jadvallar, ..... rasm va grafiklar, ..... adabiyotlar ro’yxati keltiriladi. Ishning jami ..... bet bo’lib kompyuterda sahifalandi.

## **I-Bob. Mehmonxona bo'limlari xizmatlarini tashkil etishning ilmiy-nazariy asoslari.**

### **1.1. Mehmondo'stlik industriyasining mohiyati va ahamiyati.**

Asrimizning o'n yilligida xalqaro turizm sohasida ulkan sakrashlar ro'y berdi. U jahon iqtisodiyotining eng yirik va yuqori darajadagi serdaromadli sohalaridan biriga aylandi. Hozirgi kunda umumiy investitsiyalar hajmining 7 %, jahon savdo xizmatlarining uchdan biri, barcha soliq tushumlarining 5 % uning ulushiga to'g'ri keladi. Xalqaro turizm iqtisodiyotning transport, aloqa, savdo, qurilish, qishloq xo'jaligi, xalq iste'mol mollari ishlab chiqarish kabi yetakchi sektorlariga ulkan ta'sir ko'rsatmoqda va ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishi bo'lib xizmat qilmoqda. Ushbu tarmoq butun dunyodagi 250 mln. dan ziyod kishi bandligini ta'minlayapti. Bu degani jahondagi har bir sakkiz ishchining biri turizm sohasida band bo'lmog'idadir.

Aynan mehmondo'stlik industriyasining taassurot qoldiruvchi o'sishi, turistik talab va takliflarning sifat jihatdan siljishi keyingi o'n yilda xalqaro turizm rivojlanishini belgilab berdi. 1990-yillardan boshlab G'arbiy Yevropa davlatlarining turistik talablarida yangi tendensiyalar paydo bo'la boshladi. Ular bir qator iqtisodiy va ijtimoiy tartiblar bilan shartlangan, shuningdek hozirgi zamon kishisining psixologiyasidagi o'zgarishlar bilan bog'langan.

Turistik talablarning hozirgi zamon harakteri sub'ektiv omillar ta'sirida vujudga kelmoqda. Yangi qadriyatlar paydo bo'lishi bilan inson ruhiyatida chuqur o'zgarishlar ro'y berayapti. Ular quyidagi hodisalar bilan shartlangan:

- shaxsning o'z jismoniy va ma'naviy imkoniyatlari – o'zligini anglash va bevosita uni yuzaga chiqarish, erkinroq bo'lish;
- boshqa individual, ijtimoiy guruhlar va muassasalar bilan munosabatni qayta ko'rib chiqish;
- atrof-muhit va tabiatga bo'lgan boshqacha munosabatni shakllantirish.

Xalqaro turistik bozor o'sishi turizmدا xizmat yetkazib beruvchilarga talablarning oshirilishini taqozo qiladi. Bu borada mehmonxona industriyasini tadqiq qilish quyidagilarni ko'rsatadi:

- mehmonxonalar kompyuterlashtirish va safarlarni bronlashtirishda hozirgi zamon texnologiyalaridan foydalanish darajasi bo'yicha aviatransport va turizm industriyasining boshqa sektorlaridan orqada qolishda davom etadi;
- mehmonxonalarning soliq salmog'i ko'payadi va soliqlar umumiy hajmida turizm ulushi keyingi o'n yilda 10,4 dan 11 % ga oshadi;
- turizm targ'ibotiga hukumat harajatlari ortadi;
- mehmonxona industriyasi o'z daromadlarini hisoblash usulini o'zgartiradi: bir nomer daromadidan – bir mijozdan daromadga;
- Yevropaning barcha mehmonxonalaridan faqat 30 % mehmonxona zanjiriga kiradi;
- mehmonxona industriyasida kompaniyalarning qo'shilish jarayonlari kuchayadi, tashqi investitsiyalar va franshiz shartnomalari miqdori ko'chayishi kuzatiladi;
- «Yashil» mehmonxona bo'lish foydali va qulaylikka aylanadi, ya'ni atrof-muhit muhofazasiga e'tiborni oshiradi. Ma'lumki, ko'pchilik insentiv turizm va kongreslar tashkilotchilari mehmonxonani tanlar ekanlar, birinchi o'rinda atrof-muxit ekologiyasiga katta ahamiyat berishadi.

Region (mintaqa)ga turistlarni jalb etishning eng muhim shartlaridan biri **mehmonxonalar shinamligini oshirish va xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash** hisoblanadi. Har qanday axborotni jo'natish uchun har bir nomerga global tarmoqqa ulangan videotelefon va kompyuter o'rnatiladi. Mehmonxona-muzeylar ommaviyligi ortadi, ya'ni shinamligi bo'yicha jahon standartlariga muvofiq keladigan eski xususiy mehmonxonalar bor, ammo ular qadimiy betakror xayratomiz go'zalliklarini saqlab qolgan.

Rossiyalik mutaxassis olimi Ye.A.Janjugazova (19) mehmondo'stlik industriyasi taraqqiyotining sakkizta tendensiyasini ajratadi va jahon mehmonxonalar bozorini asosiy tendensiyalariga quyidagilarni kiritadi:

- mehmonxona biznesi manfaatlari sohalarini ilgari boshqa tarmoq hisoblangan korxonalar mahsulotlari va xizmatlariga tarqalishi. Misol uchun, ovqatlanish, bo'sh vaqt, ko'ngil ochish, ko'rgazma faoliyati va boshqalarni tashkil etish;
- mehmondo'stlik industriyasi demokratlashuvining o'sishi, qaysikim ommaviy iste'mol uchun mehmonxonalar xizmatlarini hammaning qo'li yetadigan darajada bo'lishi;
- turizm yangi turlarining taraqqiy etishi, misol uchun, ekologik, sarguzasht, ekstremal, ayrim tematik yo'nalishlar, amalda har qanday toifadagi iste'molchi qiziqishlarini hisobga olish imkonini beradi va turmahsulotni yanada xilma-xilroq qiladi;
- mehmonxona biznesining globallashuvi va bir joyga to'planishi, qaysikim turistik korporatsiya va mehmonxonalar zanjirini yaratishda namoyon bo'ladi, shuningdek mehmonxona assotsiatsiyalari, uyushmalari, xalqaro hukumatlararo va nohukumat tashkilotlari tuziladi;
- xizmat ko'rsatishda mijozlarning talab va ehtiyojlariga to'liq diqqat-e'tiborini qaratish;
- chuqur va tizimli iqtisodiy diagnostika o'tkazish imkonini beruvchi kommunikatsiya va axborot texnologiyalarining yangi vositalarini keng joriy etish;
- mehmonxona biznesi ixtisoslashuvini kuchaytirish, qaysikim turli belgilarni hisobga olgan holda iste'molchilar ma'lum segmentlariga aniq mo'ljal olish imkonini beradi;
- mehmondo'stlik industriyasi korxonalari ishbilarmonlik strategiyasida yangi texnologiyalarni joriy etish. Xususan, mehmonxona mahsulotlari va xizmatlarini harakatlantirish maqsadida Internetdan keng foydalanish; shuningdek bronlashtirish va rezervlashtirishning zamonaviy kompyuter tizimini tarqatish.

Xulosa qilib shuni aytish kerakki, jahon amaliyotida mehmondo'stlikning to'rt modeli mavjud:

**Yevropa modeli** «yuqori parvoz»da va yuqori darajada mehmondo'stlik ko'rsatadi. Bundan tashqari, dunyoda Yevropa mehmonxonalar bozori nisbatan keng tarqalgan va rivojlangan. Yevropa mehmondo'stligining farqli qirralari quyidagilardan iborat: Yevropa, Osiyo, Amerika va Sharqiy Yevropa.

- Yevropa mehmonxonalarining nomer fondi sig'imini qisqartirishga intilishi, bu mijozga xizmat ko'rsatishning individuallashtirishini kuchaytiradi;
- mehmonxonalarining asosiy yutuq'i hashamda emas, balki ichki intererlarni did va farosat bilan mohirona usulda jihozlanishi va taniqligi hamda yuqori darajada xizmat ko'rsatilishida;
- ko'pchilik qimmat baho mehmonxonalar noyob joy va binolarda, shaharlarning tarixiy markazlarida joylashgan;
- qimmat baho mehmonxonalarining yashovchi (mijoz)lariga nisbatan an'anaviyligi va talabchanligi;
- Yevropa mehmonxonalarini avtomatlashtirish, yashovchilar bilan shaxsiy munosabatlarni almastirmaydi;
- Yevropada qayerda bo'lmasin mehmonxonada segregatsiyasi kuchli ifodalanmasin, qimmat mehmonxonada yashovchilar mehmonxonada xollida boshqa ijtimoiy maqomdagi yashovchilar bilan bir paytda to'qnash kelmaydi;
- shu bilan birga Yevropa mehmonxonalar bozori takliflar diversifikatsiyasi – arzon yo'l bo'yi mehmonxonasidan haddan tashqari qimmat elita mehmonxonasigacha farq qiladi.

Mehmondo'stlikning **Osiyo modeli** aksi, osiyoliklarning hashamni sevishi, boylikni ko'z-ko'z qilishi, hashamatlilikda namoyon bo'ladi. Aynan Osiyo eng baland (Shanxay), eng ko'p o'rinli (Bangkok), eng xashamli (Dubay) mehmonxonalari bilan dunyoda mashhurdir.

Agar Yevropada mehmonxonalar ularning sig‘imiga teskari proporsional bo‘lsa, Osiyoda aksincha. Osiyo mehmonxonalarining lyuks klassi farqli qirralari quyidagilardan iborat:

- nisbatan qulay joyda joylashgani;
- jamoat binolarida nomerlar maydoning kattaligi;
- mehmonxona sig‘imining kattaligi;
- intererlarning boyligi va hashamdorligi, ayniqsa mehmonxonalar estererlari ko‘rkamligi;
- nomer (xona)lar narxining arzonligi (Yevropaga qaraganda) va xizmatlarni olishning osonligi;
- xilma-xil infratuzilma va qo‘shimcha xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari;
- xizmat ko‘rsatishning «AH inclusive» va «Ultra all inclusive» tizimlarining keng tarqalganligi hisoblanadi.

Mehmondo‘stlikning **Amerika modeli** ham, Yevropa modeli ham, Osiyo modeli qirralariga ega. Masalan, yirik Amerika shaharlari markazlarida tipik Yevropa mehmonxonalar talablariga (stili, kichik hajmi, individual xizmat ko‘rsatilishi) javob beradigan «lyuks» klassdagi mehmonxonalar keng tarqalgan. Boshqa tomondan, asosiy kurortlar va mamlakat turistik markazlari tashqi va ichki ko‘rinishidan Osiyo mehmonxonalarini eslatadigan qilib qurilgan (sig‘imi katta, hashamatli, infratuzilmasi rivojlangan).

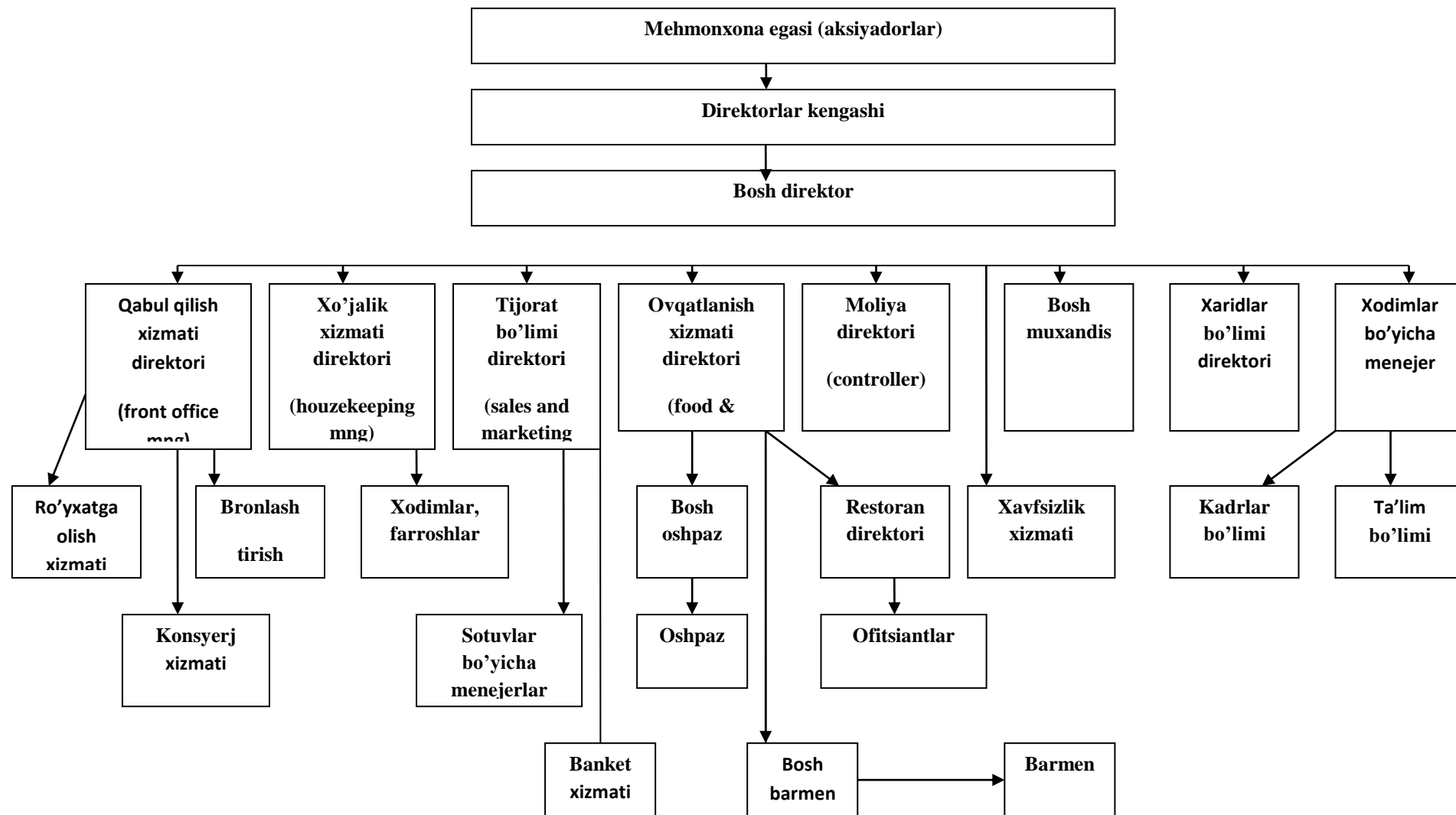
Mehmondo‘stlikning **Sharqiy Yevropa modeli** sobiq Sovet ittifoqi mehmonxonalar industriyasi ulushida mavjud bo‘lgan ro‘yxatlar bo‘yicha G‘arbiy Yevropa mamlakatlarinikidan alohida farq qiladi. Shuningdek, Amerikacha model bo‘yicha ham Yevropaga xos bo‘lgan tipik qo‘shni mehmonxonalardan farq qiladi va Osiyo modeliga o‘xshab ketadi. Boshqa tomondan, Yevropa va Osiyoga xos yangi joylashtirish vositalari qurilishida mehmonxona bozorini taraqqiy ettirishda Yevropa kengliklarida hozirgi zamon bosqichiga harakterli ishlar ko‘zga tashlanadi.

## **1.2.Mehmonxonalarda asosiy va qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish.**

**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 suhbatini 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, qadriyatleri, 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, transforni 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‘i”dir, 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'iy 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 tashkillashtirishiradi.

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 jixatidan) bo'limi hisoblanadi. Unda mehmonxona jami xizmatchilarining 50% ga yaqini mehnat kiladi. 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 uskunalari, kaminlar, omborxonadagi ximikatlar, chiqindilarni yoqish va boshqalar bo'lishi mumkin.

**Harid 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. Mehmonxonalar faoliyatini davlat tomonidan tartibga solish.**

Mehmonxona faoliyatini davlat tomonidan tartibga solish va mehmonxona xizmatlariga iste'molchilar huquqlarini himoya qilishda litsenziyalash, standartlashtirish va sertifikatlash muhim vazifa bo'lib hisoblanadi. Xalqaro mehmonxonalar faoliyatini litsenziyalash, uning davlat tomonidan tartibga solishning huquqiy mexanizm turlaridan biri hisoblanadi. Litsenziya – davlat organi tomonidan huquqiy va jismoniy shaxslarga bir qator shartlarga amal qilgan holda ma'lum davr mobaynida mehmonxona faoliyati yurgizish uchun beriladigan ruxsatnomadir.

Ushbu faoliyat bilan shug'ullanishni iste'molchilar litsenziya olish uchun tegishli litsenziyalovchi organga quyidagi hujjatlarni taqdim etadi:

- litsenziya olish uchun ariza, nomi va tashkilot huquqiy shakli, huquqiy shaxslar uchun joylashgan joyi; ismi-sharifi, yashash joyi, dalilli hujjatlar, individual tadbirkorlar uchun shaxsini tasdiqlovchi hujjat; huquqiy shaxs yoki individual tadbirkor amalga oshirishni ko'zlagan, litsenziyalanadigan faoliyat turi ko'rsatiladi;
- muassislik hujjatlari va huquqiy shaxs sifatida litsenziya so'rovchining davlat ro'yxatiga kirganligi haqidagi guvohnoma nusxalari (agar nusxalar notarius tomonidan tasdiqlanmagan bo'lsa originallarini taqdim etish) – huquqiy shaxslar uchun;
- fuqaroning individual tadbirkor sifatida davlat ro'yxatiga olingani haqidagi guvohnoma nusxasi (agar nusxa notarius tomonidan tasdiqlanmagan bo'lsa, asl nusxasi taqdim etiladi) – yakka tartibdagi tadbirkor uchun;
- litsenziya so'rovchini soliq organida hisobga qo'yilgani haqidagi guvohnoma nusxasi (agar nusxa notarius tomonidan tasdiqlanmagan bo'lsa, asl nusxasi taqdim etiladi);

- litsenziya berish haqidagi arizani litsenziyalovchi organ tomonidan ko‘rib chiqilishi uchun litsenziya yig‘imi to‘lovini tasdiqlovchi hujjat;
- litsenziya so‘ragan xodimlar malakasi haqida ma’lumot.

Shu narsaga e’tiborni qaratish kerakki, barcha mehmonxonalar mijozlarga qulaylik taqdim etish darajasi bo‘yicha kategoriyalarga bo‘linadi. Mehmonxonalarni kategoriyalarga bo‘linishi taqdim etiladigan xizmatlarning turli xil to‘plamlarini ko‘zda tutadi. Tabiiyki, oliy kategoriyadagi mehmonxonalar mehmonlarga ko‘proq shinam nomerlar va tegishli tarzda xizmatlar katta to‘plamini taqdim qiladi. Ular orasida amalga oshirish uchun litsenziya talab qilinadigan xizmatlar, masalan, tibbiy yoki transport xizmatlari bo‘lishi mumkin.

Agar mehmonxona mijozlariga litsenziya zarur bo‘lgan xizmatlar ko‘rsatadigan bo‘lsa, ushbu faoliyat uchun u albatta litsenziyaga ruxsat olishi lozim. Yana bu albatta, litsenziyalash to‘g‘risidagi qonunga muvofiq bo‘lishi kerak. Bunday litsenziyani amalga oshirish muddati kamida besh yil etib belgilangan.

Mehmonxona litsenziyalash va majburiy sertifikatlanishidan tashqari, tashkil etilishi chog‘ida darhol, yoki ma’lum texnik va modernizatsiyalash o‘tkazilganidan keyin ma’lum kategoriya olishga urinishi mumkin. Ushbu tadbir attestatsiya deb ataladi va ixtiyoriy sertifikatlash mazmuniga egadir.

Mehmonxonani attestatsiyalash quyidagi maqsadlarni ko‘zlaydi – u yoki bu otelning mehmonxona xizmatlari bozorida o‘rnini aniqlash, mijozlar va professional mutaxassislarga kafolatlangan xizmatlar to‘plamini taqdim etish haqida axborotlar olishni yengillashtirish, qaysikim ma’lum klassdagi mehmonxona tomonidan ko‘rsatilishi mumkin.

Mehmonxonalar attestatsiyasi ham milliy, ham xalqaro darajada o‘tkazilishi mumkin. Bizning mamlakatimizda mehmonxona xizmatlarini ixtiyoriy sertifikatlash va tegishli standartlarni ishlab chiqish bilan davlat organlari

shug‘ullanadi. Hozirgi vaqtda mehmonlarga tegishli kategoriya «Mehmonxonalar klassifikatsiyasi va boshqa joylashtirish vositalari tizimlari»ga asosan beriladi.

Mamlakatimizda mehmonxonalar attestatsiyasi bilan davlat tomonidan huquq berilgan tashkilotlar shug‘ullanadi. Biroq jahon amaliyotida kategoriya berishning boshqa sxemalari ham mavjud. Misol uchun, Germaniya va Shveysariyada bu bilan davlatdan tashqari bo‘lgan mustaqil professional birlashmalar va uyushmalar shug‘ullanadi. Ya’ni Germaniyada – Birlashgan mehmonxona va restoranlar xo‘jaligi (DEHOGA), Shveysariyada – Mehmonxona egalari uyushmasi. Klassifikatsiyaning parallel bir necha tizimlari mavjud mamlakatlar ham bor.

### **Mehmonxona xizmatlarini standartlash**

Standartlash – mahsulotlar, ishlar, xizmatlar, atrof-muhit, iste’molchi hayoti, sog‘ligi va mulki xavfsizligini ta’minlash maqsadida faoliyatning belgilangan norma, qoida va karakteristikalari (talablari), texnik va axborot muvofiqligi, shuningdek mahsulotlarning o‘zaro almashinishi mumkinligi, fan, texnika va texnologiya rivojlanish darajasiga mos ravishda ishlar va xizmatlar, mahsulotlar sifati, barcha turdagi resurslar tejamkorligi; tabiiy va texnogen ofatlar va boshqa favqulotda holatlarda paydo bo‘ladigan tavakkalchilik hisobga olingan holda xo‘jalik ob’ektlari xavfsizligi, mamlakat mudofaa qobiliyati va safarbarlikka tayyorligi. Hozirgi vaqtda standartlashning maqsadi, uning ikki yaxlit harakterini ifodalaydi. Bir tomondan, uning bosh maqsadi - bu xavfsizlik, texnik va axborot muvofiqligi bo‘yicha majburiy talablarni belgilash, shuningdek mahsulotlar o‘zaro almashinish mumkinligi va xo‘jalik ob’ektlari xavfsizligi, boshqa tomondan, mahsulotlarni iste’molchilik ko‘rsatkichlaridan kelib chiqib, ularning sifatini oshirish zarurati bo‘yicha tavsiyalar ishlab chiqish va resurslarni tejashdir.

Standartlash bo‘yicha normativ hujjatlarga davlat standartlari kiradi: standartlash bo‘yicha qoidalar, normalar va tavsiyalar; umumdavlat texnik-

iqtisodiy axborotlar klassifikatorlari; tarmoqlar va korxonalar standartlari; ilmiy-texnik, muxandislik jamiyatlari va boshqa jamoat birlashmalari standartlaridir.

Turistik va mehmonxona xizmatlari standartlari davlat standartlash tizimlari qismi hisoblanadi, turizm va mehmonxona menejmenti sohalarida standartlash maqsadlari va vazifalarini, ishlarni tashkil etish va asosiy prinsiplarini, normativ hujjatlar kategoriyalarini standartlar turlarini va xalqaro hamkorlik bo'yicha asosiy nizomlarni belgilaydi. Turistik xizmat ko'rsatish sohasida standartlashdan maqsad ko'zda tutilgan turistik mahsulotlar iste'moli va alohida turistik xizmatlar sifat darajasi hamda xavfsizligini ta'minlashdan iborat.

Turistik xizmatlar iste'molchilari manfaatlarini bozorda qo'llab raqobatchilardan himoya qilish. Xalqaro va mamlakat amaliyotida standart deganda standartlar bo'yicha normativ hujjatlar tushuniladi, ular ko'pchilik manfaatdor tomonlarni (ishlab chiqaruvchilar va iste'molchilar) muhim masalalar bo'yicha e'tirozlari yo'qligini harakterlovchi asosiy kelishuvlarga binoan ishlab chiqilgan, tan olgan organ tomonidan tasdiqlangan va qo'llanishga majburdir. Mehmonxona xizmatlari ko'rsatish sohasida odatda, davlat standartlari Davlat tartibga solishi bilan tasdiqlanadi.

Normativ hujjat sifatida standart yanada kengroq ma'no kasb etadi, ya'ni ma'lum faoliyat turlariga daxldor qoidalar, umumiy prinsiplar, harakteristikalar, shu jumladan, keng iste'molchilar davrasiga qulay mehmonxona xizmat ko'sratish tartiblarini o'z ichiga oladi. Standart mehmonxona xizmatlari bozorini tartibga soluvchi samarali vositalardan biridir, ham sifatsiz mahsulot tayyorlovchilar, ham sotuvchilar va mehmonxona xizmatlari iste'molchilariga ta'sir o'tkazish imkonini beradi.

Standart o'z tabiatiga ko'ra minimal zarar talablarni belgilash uchun mo'ljallangan, har qanday mahsulot yoki xizmatni o'z mo'ljallanishiga muvofiq ravishda ishonchligi, xavfsizligini rasmiy mezonlarga mos kelishini ta'minlaydi va h.k.

Standartlashtirish ob'ekti xizmatlar, xizmat ko'rsatishni ishlab chiqarish jarayonlari yoki standartlash talab etiladigan natijalari hisoblanadi. Xizmat deyilganda ijrochi va iste'molchini bevosita o'zaro harakati natijasi, shuningdek ijrochining iste'molchi ehtiyojini qondirish bo'yicha o'z shaxsiy faoliyati tushuniladi.

Standart har qanday kategoriyadagi mehmonxonalariga quyidagi talablarni belgilaydi:

- har qanday kategoriyadagi mehmonxonaga borish uchun zarur yo'l belgilari bilan ta'minlangan qulay yo'lga ega bo'lishi, obodonlashtirilgan va tutash hududlar yoritilgan, maydonlar qattiq qoplama bilan qoplangan, avtotransportni qo'yish, burib olishga (shu jumladan, avtobuslarni) qulay bo'lishi kerak. Korxonaga nomi yozilgan, uning kategoriyasi ko'rsatilgan peshlovha osilgan, agar restoranga alohida kirish joyi bo'lsa, uning nomi yozilgan peshlovha bo'lishi lozim. Bino qismini egallagan mehmonxonaga alohida kirish joyiga ega bo'lishi zarur;
- mehmonxonaning arxitektura-rejaviy va qurilish elementlari va foydalanadigan texnik uskunalari davlat standarti normalariga muvofiq kelishi lozim;
- mehmonxonaga qulay texnologik sharoitdagi joyda joylashgan bo'lishi kerak;
- mehmonxonada yashaganda mehmonlarning hayoti, salomatligi xavfsizligi va buyumlari saqlanishi ta'minlanishi zarur;
- binoda avariya chiqish joyi, zinapoya, yaxshi ko'rinadigan axborot ko'rsatkichi bo'lishi, ular mehmonlarni odatda, ham favqulotda holatlarda erkin mo'ljal olishini ta'minlashi lozim;
- mehmonxonaga yong'in qarshi tizim jihozlari, ogohlantiruvchi uskuna va yong'indan himoya vositalari bilan ta'minlangan, bular yashash uylari, mehmonxonalar uchun Yong'in xavfsizligi qoidalarida ko'zda tutilgan xavfsizlik choralariga talablariga javob berishi kerak;

- mehmonxonada binoni toza tutish, santexnika uskunalari holati, chiqindilarni chiqarish, xashoratlar va kemiruvchilardan samarali himoya qilish bo'yicha sanitariya-epidimiologiya nazorati organi tomonidan belgilangan sanitariya-gigiyena normalari va qoidalariga rioya etilishi zarur;
- barcha elektr, gaz, vodoprovod va kanalizatsiya uchkunalari o'rnatilgan va «Mehmonxonalar va ularning ekspluatatsiya qilish texnik qoidalariga muvofiq foydalanishi lozim;
- mehmonxonalar muhandislik tizimlari va uskunalari bilan jihozlangan bo'lishi va quyidagilarni ta'minlashi zarur;
- issiq va sovuq suv ta'minoti (sutka davomida); suv ta'minotida uzilishlar bo'ladigan rayonlarda kamida bir sutkaga yetadigan zahira suv idishi bo'lishi kerak; kanalizatsiya; jamoat va yashash binolarida harakatni 18,5 °S dan past bo'lmagan holda ushlab turish uchun isitish; jamoat va nomer binolariga tashqi hidlar kirishining oldini olish va normal havo aylanishini ta'minlovchi ventilyatsiya (tabiiy va majburiy); radio eshittirish va televideniye (barcha nomerlarga o'tkaziladi); telefon aloqasi; nomerlarni yoritish: tabiiy (kamida bitta deraza), sun'iy yorug'likni ta'minlash – cho'g'lanma lampada – 100 lk, lyuminesent lampada – 200 lk; dahlizlarda sutka davomida – yo tabiiy, yoki sun'iy yoritish.
- eski mehmonxonalar (motellar)ni yangi loyihalash va rekonstruksiya qilishda g'ildirakli kolyaskalardan foydalanuvchi nogironlarni qabul qilish va xizmat ko'rsatish sharoitlari ko'zda tutilishi lozim.

### **Mehmonxona xizmatlarini sertifikatsiyalash**

Sertifikatlash – tayyorlovchi (sotuvchi, ijrochi) va iste'molchi (haridor)dan qat'iy nazar yozma shaklda mahsulotni belgilangan tartib qoyidaga muvofiq kelishini tasdiqlovchi hujjatdir.

Turistik xizmatlar va mehmonxona xizmatlarini sertifikatlash- xizmat ko'rsatish sifatini boshqarishning eng muhim mexanizmlaridan biri hisoblanadi, xizmat darajasini ob'ektiv baholash imkonini beradi va uni iste'molchi uchun xavfsizligini ta'minlaydi. Bozor iqtisodiyoti sharoitida turizm industriyasi doirasida iste'molchi (turist) unga taqdim etiladigan turistik xizmatlar sifatini standart talablarida bo'lishini ta'minlovchi asosiy figura hisoblanadi. Bu unga bog'liq holda realizatsiya qilinadigan turistik xizmatlar narxini belgilaydi. Turizm industriyasining turistik xizmat ko'rsatish standartlariga kiritilishi, xizmatlarni sertifikatlashning qo'llanilishi, o'z faoliyatining sifat mezonlarini va usullarini baholab beradi. Iste'molchiga turistga va ekskursantga taqdim qilinayotgan xizmatlar yoki qulayliklarda norma va qoidalarga aniq rioya etilayotgani haqida ishonch hosil qildiradi.

Turistik xizmatlar va mehmonxona xizmatlarini sertifikatlashning huquqiy asoslari, sertifikatlash ishtirokchilarining huquq, majburiyatlari va javobgarligi qonun bilan belgilanadi. Shuningdek boshqa qator normativ hujjatlar, shu jumladan, iste'molchi huquqlarini himoya qilish haqidagi qonunchilikka amal qilinadi. Turistik xizmatlar va mehmonxona xizmatlarini sertifikatlash deyilganda ob'ektlarni texnik reglament, standartlar nizomlari, qoidalar yoki shartnoma shartlari talablariga muvofiq kelishini sertifikatlash bo'yicha organ tomonidan amalga oshiriladigan shakli tushuniladi.

Sertifikat so'zi lotinchadan tarjima qilinganda «**to'g'ri qilingan**» degan ma'noni anglatadi. Sertifikatlash uch shaklda bo'ladi. Ulardan eng eskisi va oddiylaridan biri **sotuvchining haridorni ishontirishi** hisoblanadi. Bu – «o'z-o'zini sertifikatlash» yoki birinchi tomondan qilingan sertifikatlash.

Sertifikatlashning **ikkinchi shakli** – sotuvchi tomonidan aytilgan xizmatlarni talablarga muvofiq kelishini haridor tomonidan tasdiqlanishi. Sertifikatlashning **uchinchi shakli** – xizmatlarni belgilangan talablarga muvofiq kelishini mustaqil shaxs yoki tashkilot tomonidan tasdiqlanishi.

Turistik xizmatlarga uchinchi shakldagi sertifikatlashni qo'llash mehmonxona xizmatlari sifatini baholash o'tkazilgan chog'da maqbulroq, turistik xizmatlarni xavfsizlik talablariga mos kelishini sertifikatlash uchun esa – birinchi shakl ma'qul.

Muvofiqlikni tasdiqlash quyidagi maqsadlarda amalga oshiriladi:

- mahsulotlar, loyihalash jarayonlari (topqirlik bilan), ishlab chiqarish, qurilish, montaj, sozlash, foydalanish, saqlash, tashish, realizatsiya va utilizatsiya, ishlar, xizmatlar yoki texnik reglament, standartlar, qoidalar kiritilishi, shartnoma shartlarining muvofiqligini tasdiqlash;
- mahsulotlar, ishlar, xizmatlarni tanlash vakolatida sotib oluvchi bilan hamkor bo'lish;
- mamlakat ichki va xalqaro bozorlarida mahsulot, ishlar, xizmatlar raqobatbardoshligini oshirish;
- mamlakat territoriyasi bo'ylab tovarlarning erkin ko'chirilishini ta'minlash, shuningdek xalqaro iqtisodiy, ilmiy-texnik hamkorlik va xalqaro savdoni amalga oshirish uchun sharoit yaratish.

Turistik xizmatlar va mehmonxona xizmatlarini ixtiyoriy sertifikatlash deyilganda tayyorlovchi, ijrochi yoki sotuvchi tashabbusi bilan taqdim etilayotgan xizmatlarni standartlar (normativ hujjatlar) talablariga sifat darajasining muvofiq kelishini sertifikatlash bo'yicha organ tomonidan tasdiqlanishi tushuniladi.

Sertifikatlash bo'yicha organlar funksiyasini ushbu maqsadda kasbiy tayyorlangan tashkilotlar ham bajarishlari mumkin. Qaysikim, o'z tarkiblarida texnika tartibga solish qoidalari bo'yicha davlat ekspertlari va akreditlangan, ya'ni davlat ro'yxatidan o'tgan mutaxassislariga ega bo'ladilar.

Ixtiyoriy sertifikatlash (muvofiqlikni tasdiqlash) arizasi tashabbusi bo'yicha arizachi va sertifikatlash bo'yicha organ o'rtasidagi shartnoma shartlariga ko'ra amalga oshiriladi. Ixtiyoriy muvofiqlikni tasdiqlash milliy standartlarga tashkilotlar standartlariga qoidalar kiritilishiga, ixtiyoriy sertifikatlash tizimlari,

shartnoma shartlariga muvofiq amalga oshirilishi mumkin. Mehmonxonalarni o'z xizmatlarini sertifikatlashdan ixtiyoriy o'tkazishlari ularning sifati va xavfsizligini ma'lum kafolatlari bo'lib xizmat qiladi.

Sertifikatlash bo'yicha organ (tashkilot) ning asosiy vazifasi qo'yidagilardan iborat:

- ob'ektlar muvofiqligini ixtiyoriy tasdiqlashni amalga oshiradi;
- ixtiyoriy sertifikatlashdan o'tgan ob'ektlarga muvofiqlik sertifikatlari beradi;
- arizachiga muvofiqlik belgisini qo'llash huquqini beradi, albatta agar bu muvofiqlik belgisini qo'llash ixtiyoriy sertifikatlash tegishli tizimida ko'zda tutilgan bo'lsa;
- o'ziga bergan muvofiqlik sertifikatini amal qilishini to'xtatadi yoki tugatadi.

Standartlash asosan uchta qismdan iborat bo'ladi:

- bajarilgan ishlar va ko'rsatilgan xizmatlarni baholash;
- ishlar va xizmatlarni baholash;
- ishlar va xizmatlarning natijalarini tekshirish (sinash);
- sertifikatlangan ishlar va xizmatlarni inspeksion nazorat qilish.

Bu ishlarning barchasi quyidagi tartibda amalga oshiriladi:

- inspeksion nazorat chog'ida sertifikatlash nazorat qilinadi, ijrochining ishlar va xizmatlarni bajarish mahorati baholanadi;
- ishlarning bajarilishi va xizmat ko'rsatish jarayonlari baholanadi. Ishlar va xizmatlarning natijalari tekshiriladi (sinaladi) va inspeksion tijorat chog'ida ishlarning bajarilishi va xizmat ko'rsatish jarayonlari nazorat qilinadi. Jarayonlar murakkabligiga qarab baholanadi: hujjatlarning to'liqliligi, dolzarbliligi, jarayonlarga bo'lgan belgilangan talablar: zarur uskunalar, asboblari, o'lchov vositalari (sinash va nazorat), buyumlar, materiallar, binolar va boshqalar, shuningdek ularning belgilangan

talablarga muvofiqligi: metrologik, metodik, tashkiliy dasturiy, axborot, moddiy, huquqiy, texnik va boshqa ta'minlanganliklari, jarayon xavfsizligi va barqarorligi; ishlar va xizmatlar ijrochilari, xizmat ko'rsatuvchilar, ishlab chiqaruvchi xodimlar, kasbiy vakolatligi va xizmatlarni sertifikatlashda qo'llaniladi;

- sifat tizimlarini baholash sertifikatlash chog'ida tekshirilgan dalolatnomadan ko'chirilgan nusxa bilan tasdiqlangan barcha talablar nazoratini o'z ichiga oladi. Ishlar va xizmatlarni ilova qilingan xizmatlarga muvofiqligini tasdiqlash uchun tashkilot (korxonada) tekshiruv o'tkaziladi. Muvofiqlik haqidagi deklaratsiyaga asosan sertifikatlash sxemasi qo'llanilishi xususiyati shundaki, u bir turdagi ishlar va xizmatlarni sertifikatlash qoidalarini ko'rsatadi. Muvofiqlik haqidagi deklaratsiyadan foydalanib sertifikatlash sxemasi ixtiyoriy sertifikatlashda qo'llanilmaydi.

Sertifikatlashning barcha sxemalarida, agar bu bir xil turdagi ishlar va xizmatlarni sertifikatlash qoidalariga zid bo'lmasa, ishdan tashqari sertifikatlash bo'yicha olingan belgilangan talablarga muvofiqlikni tasdiqlovchi hujjatlardan foydalanish mumkin. Masalan, sotsiologik tadqiqotlar va ekspert baholash natijalari; ishlar va xizmatlar ijrochisining iste'molchi bilan shartnomalari; tekshirish dalolatnomalari, xulosalar, ijrochi organlar, ya'ni ishlar va xizmatlar xavfsizligi va sifati ustidan nazorat va kuzatuvni amalga oshiruvchilar (ularning hududiy organlari)ning va iste'molchilarning jamoat birlashmalari (ularning assotsiatsiya va uyushmalari) sertifikatlari; nazorat, sinash, tekshirishlarni baholash hajmini qisqartirish uchun texnik asoslar.

Har qanday tijorat tashkilotlari kabi mehmonxonalarga ham o'z faoliyatida qanday qilib samaradorlikka erishish haqida o'ylashga to'g'ri keladi. Chunki bozor iqtisodiyoti sharoitida o'z mavqeini qo'ldan bermaslik uchun xizmat ko'rsatish sifatini oshirish talab qilinadi, mijozlar oqimini ko'paytirishga intilish lozim bo'ladi va doimiy ravishda xizmatlar ro'yxatini kengaytirish zarur bo'ladi. Faqat

ana shu sharoitda mehmonxona unga sertifikatlash yakunlariga ko'ra yuqoriroq kategoriya berilishiga erishishi yoki xalqaro attestatsiyadan o'tishi mumkin.

Hozirgi vaqtda mehmonxonalarni klassifikatsiyalash bo'yicha asos va normativ hujjatlar mavjud bo'lib, u ixtiyoriy tartibda amalga oshiriladi. Uning yakuni bo'yicha mehmonxonaga kategoriya beriladi va yulduz (\*) bilan belgilanadi.

Past kategoriyadagi mehmonxona uchun bitta yulduz, oliy kategoriyadagi – besh yulduz (\*\*\*\*\*) bilan belgilanadi.

Bundan tashqari, mehmonxonalar nomerlarini klassifikatsiyalash chog'ida ularning kategoriyalari ham belgilanadi: birinchi, ikkinchi, uchinchi, to'rtinchi, beshinchi. Buning ustiga, oliy kategoriya nomerlar o'z navbatida yana quyidagi turlarga bo'linadi: «syuit», «apartament», «studiya», «lyuks» va boshq.

Ixtiyoriy sertifikatlash joylashtirish vositalari xizmatlarini kategoriyalash bo'yicha ixtiyoriy sertifikatlash organi bilan mehmonxona tuzadigan shartnoma asosida amalga oshiriladi. Kategoriya olish uchun mehmonxona talabnomani rasmiylashtirish va anketa-so'rovnoma to'ldirishi zarur. Ushbu hujjatlarni olgach, sertifikatlash bo'yicha organ tartibni belgilaydi, unga muvofiq sertifikatlash yumushlari bajariladi. Joylashtirish vositalarini sertifikatlash uch bosqichda o'tkaziladi.

**Birinchi bosqich** – joylashtirish vositasini ma'lum kategoriyaga muvofiqligini o'zida namoyon etgan ekspert baholashni ichiga oladi. U amalda quyidagi tartibda o'tkaziladi.

Xo'jalik yurituvchi sub'ekt sertifikatlash buyicha organga ariza beradi, kaysikim maxsus forma buyicha rasmiylashtiriladi. Arizaga joylashtirish vositasidagi nomer fondi haqidagi zarur ma'lumotlar, anketa-so'rovnoma ilova qilinadi. Ushbu ma'lumotlar klassifikatsiya bo'yicha ishlar hajmi va ularning qiymatini aniqlash uchun zarur. Ushbu hujjatlarni olgach, sertifikatlash bo'yicha

organ baholash yumushlarini belgilaydi va sertifikatlash bo'yicha ishlarni bajarishga shartnoma loyihasini tuzadi.

Arizachi to'lovni amalga oshirgandan keyin maxsus ekspert komissiyasi tuziladi, u joylashtirish vositasini va uning nomerlar fondining kategoriyasini baxolash ishlarini bajaradi. Bunda joylashtirish vositasi ushbu klassifikatsiya tizimida belgilangan minimal talablarni qondirishi zarur. Shunday keyin balli baholash amalga oshiriladi va natijasi bayonnomada rasmiylashtiriladi. Bir vaqtning o'zida mehmonxona nomerlarini kategoriyaga muvofiqligini baholash o'tkaziladi. Natija bayonnomada o'z ifodasini topadi. Ekspert komissiyasi ishlari natijalari bo'yicha dalolatnoma tuzadi, uni rais va komissiya a'zolari, shuningdek arizachi vakillari imzolaydilar. Dalolatnomaga yuqorida ko'rsatilgan bayonnomalar ilova qilinadi.

**Ikkinchi bosqich** – joylashtirish vositasining attestatsiyalashdan iborat. Klassifikatsiya bo'yicha organ birinchi bosqichdagi ishlar natijalarini olib, dalolatnoma 1 nusxasini xulosalash uchun markaziy sertifikatlash organi (SOS)ga jo'natiladi va joylashtirish vositasiga kategoriya berish haqida qaror qabul qilish uchun attestatsiya komissiyasiga uzatadi. Agar attestatsiya komissiyasi ijobiy qaror qabul qilsa, sertifikatni ilovasi bilan attestatsiya komissiyasi raisi imzolaydi va yagona reestrda ro'yxatga olish uchun SOSga jo'natadi. Bir vaqtning o'zida qabul qilingan qaror haqida 30 kundan kechiktirmasdan arizachiga xabarnoma jo'natiladi. Sertifikat 5 yildan ko'p bo'lgan muddatga beriladi. Agar kategoriya sertifikati berishni rad etgan qaror qabul qilinsa, attestatsiya komissiyasi qaror qilgan kundan boshlab 30 kundan kechikmasdan rad qilish sabablarini ko'rsatib arizachiga xabarnoma jo'natiladi.

**Uchinchi bosqich** – klassifikatsiyalangan joylashtirish vositalarining inspeksion nazorati. Kategoriya sertifikatini qo'lga olgach, mehmonxona ma'muriyati sertifikatni amal qilish butun muddati davomida mehmonxona klassifikatsiyasi tizimi klassifikatsiyalashgan joylashtirish vositasini inspeksion nazorati ko'zda tutilganini unutmasligi kerak.

Bunday tekshiruvlarni o'tkazish vaqti attestatsiya komissiyasi tomonidan sertifikat berish haqida qaror qabul qilinganda belgilanadi. Agar shunday tekshiruvlar o'tkazilgan paytda mehmonxona ishida yo'l qo'yilgan buzilishlar aniqlansa, xizmat ko'rsatish texnologiyasi buzilgan bo'lsa, attestatsiya komissiyasi sertifikatini amal qilishini to'xtatishi yoki uni bekor qilish haqida qaror qabul qilishi mumkin. Ushbu qaror arizachini xabardor qilish uchun SOSga beriladi. Kategoriya sertifikati amal qilish muddati tugagach, qayta klassifikatsiyalash xududi shunday tartibda o'tkaziladi.

**Mehmonxonalarni xalqaro attestatsiyalash.** Bu yumush tavsiya harakteriga ega. U turizm sohasidagi (shu jumladan, butun jahon savdo tashkiloti) turli xalqaro assotsiatsiyalar va birlashmalar, shuningdek tovarlar, ishlar, xizmatlarni sifat tizimini sertifikatlash bo'yicha ixtisoslashgan xalqaro tashkilotlar tomonidan o'tkaziladi.

Mehmonxona xizmatlarini xalqaro attestatsiyalash uning raqobatbardoshligini sezilarli oshirish imkonini beradi. Chunki, xizmatlar xalqaro sertifikatlashdan o'tmasdan turib, jahon bozorida ishonch qozonishi ancha mushkul.

Mehmon sifatida mamlakatimizga keladigan xorijiy fuqarolar, eng avvalo, mehmonxonalarda xalqaro sertifikat bor-yo'qligiga e'tibor qaratishadi, chunki u mehmonxonalarda ma'lum darajada xizmat ko'rsatilishidan guvoh beradi.

Mehmonxonalar kategoriyasi xalqaro standartlariga muvofiq «\*\*\*» (uch yulduz)da konferens-zal, sataroshxona, yoki go'zallik saloni, sauna, basseyn, restoran, tungi klub bo'lishi, valyuta almashtirish bo'yicha xizmat taqdim etilishi, biletlarni bronlashtirish, ekskursiyalar tashkil etish yo'lga qo'yilgan bo'lishi lozim. Bundan tashqari, har qanday mehmonxona o'z xavfsizlik xizmatiga ega bo'lishi kerak, shoshilinch tibbiy yordamni ta'minlashi, buyumlarning saqlanishini kafolatlashi zarur.

Xalqaro attestatsiya sxemasi quyidagi ko'rinishga ega. Shunday ko'rinishdan istovchi mehmonxona unga ma'lum kategoriya berishni, xizmat sifatini tasdiqlashni so'rab, xalqaro agentliklardan biriga murojaat qiladi. Otelga

ekspert keladi va o'zini bildirmasdan mehmon sifatida bir muncha vaqt yashaydi. Keyin ushbu vakil hisobot tuzadi, unga asosan agentlik mehmonxonaga kategoriya berish haqida qaror qabul qilib, unga xalqaro sifat kategoriyasi beradi. Agar mehmonxona xalqaro klass talablariga muvofiq kelmasa, agentlik mehmonxona ishidagi kamchiliklarni ko'rsatadi va ular tuzatilishi kerak. Nuqsonlar bartaraf etilgach, ekspertiza ishlari yana bir bor o'tkaziladi.

## **II-Bob. “Lux” mehmonxonasining bo’limlari xizmatlarini takomillashtirish yo’llari.**

### **2.1. ”Lux” mehmonxonasi haqida umumiy ma’lumot.**

“Lux” mehmonxonasi kichik mehmonxona bo’lib, u Samarqand shahar, Ataxo’jayevo ko’chasi 15-uyda joylashgan. Mehmonxonaga boruvchi yo’ asosan Universitet xiyobonining tugallanish qismiga yaqin bo’lgan ko’chada o’rin egallagan. Ushbu mehmonxona binosi ikki qavat va yerto’ladan iborat.

“Lux” mehmonxonasi 2009-yilda tashkil etilgan va o’z faoliyatini boshlagan. Bugungi kunda mehmonxona o’z faoliyatini boshlaganiga uncha ko’p vaqt bo’lmagan bo’lsada, o’zining doimiy mijozlariga ega hisoblanadi.

Bugungi kunda mehmonxona bir vaqtning o’zida 22 nafar mijozga xizmat ko’rsatish xususiyatiga ega hisoblanadi.

Mehmonxonada jami 11 ta xona mavjud bo’lib, shulardan bittasi “triple” qolgan barcha xonalari “double” ya’ni ikki kishilik standart xona va 1 ta oshxonadan iborat.

Mehmonxona kichik va oddiy bo’lganligi sababli unda qo’shimcha xizmatlar ya’ni baseyn, sauna, restoran xizmatlari mavjud emas.

Mehmonxona oshxonasi bir vaqtning o’zida 11 nafar mijozga xizmat ko’rsata oladi. Oshxona buyurtma asosida tushlik, kechki ovqat va har xil taomlarni tashkil etib bera oladi. Mehmonxona mijozlari uchun esa nonushta taqdim etiladi. Istak va xohishlarga ko’ra nonushta shvet stoli ko’rinishida ham taqdim etiladi. Nonushtaning bu turi asosan guruh bo’lib tashrif buyurgan mehmonlar uchun taqdim etiladi. Mehmonxona narxlari unchalik darajada qimmat emas shuning uchun bu yerga asosan mahalliy mehmonlar o’zlarining malakaviy ishlari bilan tashrif buyurganlarida yoki bo’lmasa, ilmiy ishlar bilan kelgan talaba va o’qituvchilar uchun qulaydir. Lekin bazan chet eldan tashrif buyurgan mehmonlar uchun ham yaxshi dam olish va shuning bilan tunash joyi hisoblanadi. Bu yer mehmonlar talablariga javob bera oladi.

## **2.2. “Lux” mehmonxonasi bo’limlari faoliyati tahlili.**

Har bir korxonaning o’z bo’limlari va lavozimlari mavjud bo’lgani kabi mehmonxonalarning ham o’z bo’limlariga egadir. “Lux” mehmonxonasining bo’limlari quyidagilardir: mehmonxona direktori va unga bevosita bo’ysunuvchi ish boshqaruvchi ya’ni menejer tomonidan boshqariladi. Ish boshqaruvchi administrator, restoran xodimlari hamda gornichnilar ya’ni housekeeping bo’limi xodimlarining ishini nazorat qiladi hamda bron qilish bo’limini boshqaradi. Mehmonxonadagi marketing va marketing ishlarini ham olib boradi.

Mehmonxonadagi boshqa xodimlar, ya’ni qorovul, bog’bon, santexnik, elektrik va boshqa xodimlar faoliyati ustidan mehmonxona xo’jalik mudiri nazorat olib boradi. “Lux” mehmonxonasida jami ishchilar soni 17 nafar kishidan iborat bo’lib, shulardan kechasi 3 kishi, qolganlari esa kunduzi ishlaydi.

“Lux” mehmonxonasining yer maydoni unchalik ham katta emas, shuning uchun u yerda direktor va hisobchi xonalari yerto’la qismi ya’ni podvalda o’rin egallagan.

Mehmonxona servisi sohasidagi faoliyat bir qator xususiyatlarga egadir. Jumladan quyidagilarni sanab o’tish mumkin:

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

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

3) Mehmonxona faoliyati to’xtovsiz ravishda yani sutkasiga 24 soat, yiliga 365 kun davom etadi. Menejerlar ish kuni odatda 8 soatdan oshiqroq davom etadi (ko’pincha haftasiga 70 soatgacha). Shuningdek menejerlar faoliyati yozuv-idora ishlariga qaraganda ko’proq muomala va aloqalar bilan bog’liq. Ulrning faoliyati

asabiy toliqishlarga boy bo'lib, kutilmagan voqealarga doim tayyor turish va muammolarning oson yechimini topa olishni talab etadi.

Mehmonxona xodimi quyidagi qoidalarga amal qilishi kerak:

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

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

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

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

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

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

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

Bundan tashqari xodimlar quyidagi tavsiyalarga amal qilishlari lozim:

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

- Iloji boricha barcha mijozlarga bir hil vaqt ajratishlari lozim.

- Mijozlar suhbatiga quloq ilmaslik.

- Mijoz talabisiz o'z fikrini bildirmaslik.

- Mijozlar bilan din va siyosatni muhokama qilmaslik. - Mijozlar ko'z o'ngida xamkasblari bilan janjallashmaslik.

- Xodim xamkasbi bilan suhbatlashar ekan, mijozni kuttirib qo'ymaslik kerak.

Navbatdagi mijozga o'tishdan avval, ushbu mijoz qo'shimcha ravishda yana nimalarni istashini aniqlash kerak.

- Doimo, mijozlarga tanlash imkoniyati bo'lgan, bir necha variantdagi xizmatlarni taklif etishi kerak.

- Mast holdagi mijoz bilan norozi ohangdayoki o'ta do'stona suhbat yuritmaslik.

- Mehmonxona, undagi bo'lim va xizmatlar haqida iloji boricha ko'proq ma'lumotga ega bo'lish. Doimo o'z mehmonxonasining raqobatchilar o'rtasidagi afzalliklarini ta'kidlab o'tish.

- Bolalar bilan o'ta rasmiy ohangda emas, muloyim gaplashish. Lekin ish vaqtida bolalar bilan o'ynash mumkin emas.

- Nogironlar bilan ta'ziqona suhbat yuritmaslik. agarda ular og'ir eshitadigan yoki tushunmayotgan bo'lsa asta-sekin tushuntirish. Ularga xamroxlik qiluvchilar bilan emas, balki shaxsan o'zlari bilan gaplashish.

- Umurtqa pog'onasining tekisligiga e'tobor qaratish, mijoz bilan oraliq masofa saqlashni o'rganish(juda yaqin turganingizda, mijoz noqulaylikni sezishi mumkin).

- Nihoyat eng asosiysi – iliq va samimiy tabassum kanda qilmaslik lozim.

- Telefon qo'ng'rog'i 3-4 martadan oshmasdan avval go'shak ko'tarilishi kerak. Xodim avval mehmonxona yoki bo'lim nomi, o'z ism-sharifini tanitadi, so'ngra yordam kerakligini so'raydi. Agarda xodim suhbatdoshga darhol javob bera olmasa, qayta qo'ng'iroq qilishni so'rashi yoki telefon raqamini yozib olishi kerak. Mijoz ma'lumotni 45 sekunddan uzoq kutmasligi kerak, agarda ushbu vaqt ichida javobni qaytarish imkoni bo'lmasa, mijozdan kutib turishga yoki qayta qo'ng'roq qilishga imkoniyati bor-yoqligi aniqlashtirilishi kerak.

### 2.3. “Lux” mehmonxonasida “housekeeping” bo’limi xizmatlarini takomillashtirish yo’llari.



“Lux” mehmonxonasida “housekeeping” ishlarini bajarishda xizmat ko’rsatuvchi xodimlar mehmonxona inshootlarini sanitariya talablariga mos ravishda tozalashlari shart.

Har kunlik *joriy tozalashni* bajarish ketma-ketligi.

Tozalayotganda eng avvalo xonani havosini almashtirish lozim. Uchxonali nomer quyidagi ketma-ketlikda tozalanadi- avval yotoqxona, keyin mehmonxona, kabinet, yo‘lak va sanuzel. Ikkixonalida - avval yotoqxona, keyin mehmonxona va sanuzel.

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

solinadi, zarur bo'lsa almashtiriladi. So'ngra gornichni yotoqxonada krovatni yig'ishtirishga tushadi.

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

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

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

Yana bir muhim qoida, joyshab almashtirishni mehmon oldida bajarmaslik,

mehmonga tozalanmagan nomerga narsalarni qo'yishga ruxsat bermaslik kerak. Mehmonxona joyshablarini yuvish mehmonxonaning o'zida yoki shahardagi kir yuvish joylarida amalga oshiriladi. Joyshabxona xodimlari qavatdagi hodimlardan ishlatilgan joyshabni qabul qilib tozasini beradilar. Qavatdan kelgan joyshablar maxsus qoplarda, nomlanib joylashtiriladi va yuvishga nakladnoy asosida yuboriladi. Yuvilgandan so'ng joyshablar ko'rib chiqiladi. Agar kir yuvish joyi (prachechnaya) aybi bilan qilingan nuqson topilsa, norozilik xati (isk) beriladi. Boshqa paytlarda nuqsonli joyshab komissiya tomonidan ko'rib chiqilib, foydalanish mumkinmi yo'qmi hal etiladi.

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

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

Changyutgichdan foydalanayotganda xona bekasi xavfsizlik qoidalariga rioya qilishi shart. Krovat ostini metal trubali shyotka bilan tozalash tavsiya etilmaydi.

Taxtali krovatda nuqson paydo bo'lishi mumkin. Krovatni devordan siljitib, keyin tozalash ishlarini olib borish ma'qul. Agar mehmonxonada changyutgich bo'lmasa nam supurgidan foydalaniladi. Suv parketga tegmasligi uchun ehtiyotkorlik bilan supurish kerak. Agar gilam juda ham kir bo'lsa, issiq suvda sovunli kukun aralashmasini tayyorlash kapron shyotka bilan yuviladi. Bu ish maxsus ajratilgan joylarda bajariladi. Gilam qurigandan so'ng qayta changyutgich bilan ustidan yurgilizib chiqiladi. Changyutgich bilan ishlayotganda unga begona predmetlar kirib qolmasligi uchun nazorat qilinadi. Keyin gornichni plintus, deraza oldi(podokonnik) va radiator changini artadi. Radiator (parovoy) orasi maxsus ingichka shyotka bilan tozalanadi. Quruqvetosh bilan stol, stul, mebel oyoqchalari artiladi.

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

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

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

#### *Tubdan tozalash*

Tubdan tozalashdan maqsad:

- tozalash inventarlari, materiallari, mashinalaridan foydalanib, umumiy tozalash ishlarini amalga oshirish;
- har kunlik tozalash jarayonida nomerning tozalanilmaydigan "obektlarini" qamrab olish;
- sanitar –gigiyenik tadbirlarni o'tkazish;
- nomerda kosmetik tamirlashni (oboyni yelimlash, bo'yash) amalga oshirish;

- kommunikatsion tizimlarni ko‘zdan kechirib, nomerni joylashishga tayyorligiga ishonch hosil qilish;

Tubdan tozalash ishlari hajmiga quyidagilar kiradi:

- devorni yuvish, qurigunga qadar artish;
- ventilyatsion panjaralarni tozalash;
- matras, drapirovkani tozalash;
- eshik, oynalarni yuvish;
- qo‘shimcha ishlar: pol , gilam yo‘lakchalarni yuvish, polni ranglash;
- potolok tozalash;
- deraza ichki ramkalarini yilida ikki marotaba yuvish;
- pardalarni yuvish;
- gardinlarni yuvish;
- yoritgich asboblarini yuvish.

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

#### *Bron qilingan nomerlarni tozalash*

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

#### *Ekspress- tozalash*

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

- nomerdan chiqindini chiqarish;
- idish tavoqlarni yuvish;
- ovqatlanish stolini tozalash;
- joyshab stilini o‘zgartirish;

- joyshabni almashtirish;
- sanuzelni tozalash;
- vannani tayyorlash;
- sochiqlarni almashtirish;
- polni yuvish.

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

*Sanuzelni tozalash (nomer va umumiy foydalanish joyida)*

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

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

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

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

Devordagi kafel plitalar har kunlik joriy tozalashda oq toza latta bilan yaxshilab artib olinadi. Tubdan tozalashda barcha joydagi kafellar yuviladi. Unitaz

eng oxirida tozalanada. Bunda gornichni maxsus rezin qo‘lqopdan foydalanadi.

Avval issiq suv bilan unitazning ichki devorlari chayqaladi, so‘ng *yorsh* yordamida tozalash pastasi bilan yuviladi. Issiq suv bilan yana chayqalib , dezinfeksiya qilinadi. Eshik qo‘lchasi, unitaz qopqog‘i, qog‘oz ilgich xlorka aralashmasi bilan artib olinadi. Dushdagi rezina gilamcha avval issiq suvda keyin sovuq suvda chayqalib, xlorka bilan artiladi.

Yuqori kategoriyali nomerlar vannaxonasida yengil dezinfeksiya qoplamali taburetka va poyafzal tozalash uchun podstavka bo‘lishi shart. Bular ham nam latta bilan arilib, dezinfeksiya qilinadi.

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

### **III Bob. Mehmonxona bo'limlari xizmatlarini tashkil etishda xalqaro tajriba.**

#### **3.1. “Luxor Las Vegas” mehmonxonasida housekeeping bo'limi xizmatlarining ahamiyati.**



“Luxor Las Vegas” mehmonxonasi dunyodagi eng mashhur va o'zining ko'plab mijozlariga ega mehmonxonalardan biri hisoblanadi. “Luxor Las Vegas” mehmonxonasi Las Vegas shtati Nevada hududida joylashgan bo'lib u ham mehmonxona ham kazino sifatida tan olingan. Ushbu o'ttiz qavatli mehmonxona MGM Resorts International tomonidan egallanib boshqariladi. Bu yerdagi kazino 11,000m kv maydonga ega bo'lib, 2000 ta tirqishli mashinalar va 87 ta o'yin stollariga egadir. Xonalarning soni 4,407 tani tashkil etardi. Bu yerning ichki qoplama devorlari piramida shaklidagi minora ya'ni 22 qavatga ega bo'lgan ziggura minorasi hisoblanadi.

Mehmonxonaning nomi Misrdagi qadimiy Luxor shahriga atab qo'yilgan. “Luxor” Las Vegasdagi to'rtinchi eng katta mehmonxona va dunyodagi yettinchi

eng katta mehmonxona deb tan olingan. 2010-yilda Luxor “Yashil Ekobaholash” nomli dasturda to’rtinchi o’ringa loyiq deb baholandi.

Mehmonxonaning ko’rinishi ham piramida minorasini namoyon etadi.

“Luxor” uchun yer 1991-yil aprel oyida ajratildi va bu dam olish maskani o’n sakkiz oydan so’ng qurilib 1993-yilning oktabr oyida soat kunduzgi 4da 10 mingga ayoli oldida qonuniy ochiq deb e’lon qilindi. Mehmonxonaning qurilishiga 375 million AQSH dollari sarflangan. O’sha davrda o’z hududidagi eng baland bino hisoblangan “Luxor” 2,526 ta xona va 9,300 mkv kazino maydoni bo’lgan. Bu mehmonxona “Circus Circus Enterprises” kompaniyasi homiyligida hech qanday boshqa tashqi investorlarsiz qurib bitkazildi. Mehmonxona piramida kattaligi Misrdagi piramida kattaligi bilan bir xildir.

Mehmonxonaga yana qo’shimcha sifatida 1998-yilda 675 million AQSH dollari mablag’ida teatr va ikki mingta xonaga ega bo’lgan ikkita bino qo’shildi. Mehmonxona ochilgandan so’ng bu yerda “Nil daryosi bo’ylab” nomli tur tashkil etildi. Maxsus daryoda sayohatchilar piramidaning turli xil joylariga sayr qilishar va kazino atrofida joylashgan qadimiy san’at ishlaridan bahramand bo’lishardi. Kazino atrofida yana Qirol Tutning qabri va muzeyi mavjud, bu yerda Misrdan topilgan Qirol Tutanxamonning qabri nusxasi saqlanadi. 2007-yilning iyul oyida MGM Resorts International homiyligi asosida Luxor ni qayta ta’mirlash rejasi tuzildi, 300 million AQSH dollari sarflanib mehmonxonaning 80% i yangilandi. Bu mehmonxona qadimiy Misrning ko’rinishi zamonaviy tusda talqin qilingan holda sharqona usulda bezatildi va restoran va klub ham bunga kiritildi.



Luxor Las Vegas 1,900 mkv maydoniga bitimlar tuziladigan joy, to'rtta basseyn va to'y o'tkazadigan bog', SPA saloni va 29 ta chakana savdo bo'limlari mavjud.

Luxor 5 xildagi shoular maskani: "Criss Angel Believe", "PRISM", "Fantasy", "Carrot Top komediyasi", "Menopause the Musical" kabilardir.

Sifatli housekeeping xizmati har bir mehmonxona sanoatida muhim ahamiyat kasb etadi. Xuddi shunga o'xshab Luxor Las Vegas mehmonxonasida ham housekeeping tizimi o'ziga yarasha nazoratda olib boriladi. Mehmon tozalanishida bir necha funksiyalarga bo'linadi:

### **Asosiy funksiya.**

Tozalashning dastlabki funksiyasida yig'ilishlar zalini mijozlar zali uchun toza va sanitariya talablariga mos holda tozalash hisoblanadi. Xizmatkor ayol va tozalovchi kirish zalidagi, xonalardagi mayda gilamchalar va mebellarning changini tozalaydi. Ular bo'sh axlat qutilarni va axlatlarni yig'adi, kravatlarni to'g'irlab ularni qoplamalarini almshtiradi. Suyuq sovonlar va xojatxona qog'ozlari dam olish xonalari va xojatxonalariga taqsimlanib chiqiladi.



### **Nazoratchi funksiyasi.**

Mehmonxona tozaligini boshqarish va muvofiqlashtirish vazifasi eng birinchi navbatda nazoratchi va housekeeping menejeri vazifasiga yuklatiladi. Ular tozalanishi lozim bo'lgan xonalar yoki maydonlarni belgilaydi, ish jadvalini yaratadi, vazifani belgilaydi va qilingan ishlarni tekshiradi. Housekeeping bo'limi

kompyuterida katakchalardan iborat bo'lgan nomerlar holatini ko'rsatuvchi jadval mavjud. Ushbu jadvalning birinchi qismida nomer raqami yonidagi katakchada esa nomerning holati turli ranglar orqali ifodalanadi. Oq rangdagi katakcha nomerning toza holatda va bosh ekanligini, sariq rang esa nomerning bo'sh lekin iflos ekanligini, havo rang band va tozalanganligini, qizil rang band va tozalanishi lozimligini bildiradi. Jadval tuzish mehmonxonada chalkashliklar bo'lishni oldini olish va ishlarni muvofiqlikda olib borilishi uchun kerak bo'ladi. Nazoratcchilar housekeeping jihozlari ya'ni chang utkich va pol tozalagichlarni yaxshi saqlanishiga e'tibor qaratishlari zarur.

### **Boshqaruv funksiyasi.**

Housekeeping boshqaruvida mehmonxonaning kattaligini ahamiyatga olgan holda yuqori malakali nazoratchi va housekeeping menejerlariga tayanadi. Ishchilar ko'pgina kamchiliklarni to'ldirishi va muammolarni hal etishlari lozim. Misol uchun menejer housekeeping standartlarini o'rnatadi, yangi ijaraga olingan joylarni kuzatib boradi. Ular mehmonxonadagi sarf-xarajatlarni nazorat qiladi, bo'lim byudjetini saqlaydi va kerakli xabarlarini tayyorlaydi. Ular ishchilarning ruhiyaini ko'tarishga yordam beradi.

Mehmonxonaning tozaligi uning eng asosiy bo'g'ini hisoblanadi. Shuning ushbu mehmonxonaning obro'sini saqlash maqsadida uning eng avvalo tozaligi doimiy ravishda nazorat qilib boriladi.

Barcha sanitariya-epidemiologiya meyorlariga rioya qilgan holda yuqori drajali tez tozalash amalga oshirish uchun mehmonxonada:

- yuqori malakali professional tayorgarlikka ega xodimlar;
- zamonaviy tozalash materiallari;
- zamonaviy tozalash mashina va mexanizmlarga ega bo'lishi kerak.

Tozalash ishlarini olib boorish jarayonida vaqtni to'g'ri taqsimlash juda muhimdir. Bu yerda tez va xizmat ko'rsatuvchi xodimlar tomonidan ko'p kuch sarflanib bajarilishi shart. Tozalash ishlarini olib boorish jarayonida bir nechta muhim prinsiplar mavjud:

- qavat xodimi mehmonning "ko'ziga kamroq ko'rinishi";

- tozalash inventarlari va asboblarini umumiy foydalanish joylariga qoldirmasligi;
- tozalash ishlari vaqtida farroshlar, xona bekalari shaxsiy ishlarga chalg'imasligi kerak.

Ushbu prinsiplarni bajarilishi mazkur mehmonxonada madaniyat darajasini belgilovchi mezondir.

“Luxor Las Vegas” mehmonxonasida tozalash ishlari quyidagi kategoriyalarni ajratish mumkin:

- mehmonxonaga tegishli territoriyalarni tozalash;
- markaziy kirish joyi va vestibulni tozalash;
- umumiy foydalanish joylarini tozalash(zina, koridor, xoll, mamuriy va qo'shimcha inshootlar);
- nomer fondini tozalash(xona va sanuzel).

“Luxor Las Vegas” mehmonxonasida tozalash ishlarini olib boorish 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.

Nomerlarni tozalashning quyidagi ko'rinishlari mavjud:

- mehmon ketganidan keyin tozalash;
- har kinlik joriy tozalash;
- umumiy(tubdan) tozalash;
- bron qilingan nomerni tozalash;
- ekspress-tozalash.

Tozalash ishlarini tog'ri shakllantirish, xonani va undagi predmetlarni maksimal tozalash uchun minimum kuch va vaqt sarflashga erishish maqsadida quyidagi ketma-ketlikni bajarish zarur:

Ko'p xonali nomerni tozalashdagi ketma-ketlik.

- yotoqxona;

- mehmonxona;
- oshxona;
- cabinet;
- yo'lak(prixojka);
- sanuzel.

Amalga oshiriladigan tozalash ishlari turlarining ketma-ketligi.

- bron qilingan nomerlar;
- har kunlik joriy tozalash;
- mehmon ketganidan keyin tozalash;
- ekpress tozalash.

### **3.2. Mehmonxonalarda turistlar xavfsizligini**

#### **ta'minlash xizmatlari**

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 departamenti 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 instruksiyalariga amal qilaverishmaydi. Eng avvalo, ularda xushmuomilalik va mehmonlar va mehmonxona xodimlari bilan muomilada bosiqlik yetishmaydi.

Ba'zan xavfsizlik xizmatiga shveysarlar va pajilar 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 qulfskalitlar, 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'kragida 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 choralarni 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‘yganligi 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 programmalashtirilishi 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.

Birinchi 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.

## Xulosa

Mehmondo'stlik industriyasining taassurot qoldiruvchi o'sishi, turistik talab va takliflarning sifat jihatdan siljishi keyingi o'n yilda xalqaro turizm rivojlanishini belgilab berdi. Shuning uchun ham mehmonxonalaridagi har bir bo'limning ahamiyati ham shunga yarasha ortib bormoqda. Bundan kelib chiqib shuni ta'kidlashimiz joizki, region (mintaqa)ga turistlarni jalb etishning eng muhim shartlaridan biri mehmonxonalar shinamligini oshirish va xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash hisoblanadi.

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'iy nazar hamma vaqt toza saqlanishi zarur. Mehmonxonada “housekeeping” bo'limi, sanitariya-gigiyena talablariga javob bera olishi mehmonlar oqimining kengayib borishiga sabab bo'ladi.

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

- yuqori malakali professional tayorgarlikka ega xodimlar;
- zamonaviy tozalash materiallar;
- zamonaviy tozalash mashina va mexanizmlarga ega bo'lishi kerak.

Mehmonxonadagi xavfsizlik xizmati ham uning obro'siga ta'sir ko'rsatadi. Xavfsizlik xizmatining asosiy vazifasi – qilingan jinoyatlarni tergov qilish emas, balki ularning oldini olishdir. Xavfsizlik xizmati mehmonlar, ularni va mehmonxona mulkini turli jinoiy elementlar tomonidan ehtimol tutilgan tajavvuzlardan himoya qilish uchun tuziladi.

Mamlakatimizda xususan Samarqand shahrida mehmonxona sohasida kuchli raqobat mavjud. Har bir mehmonxona ushbu raqobat kurashida g'olib bo'lishi uchun doimo o'z faoliyati, “housekeeping” xizmatlarini takomillashtirib borishi, mijozlarning shiddat bilan o'zgarayotgan ehtiyojlarini o'rganib tahlil qilishi va operativ tarzda “javob qaytarishi” zarur.

## Tavsiyalar

Bitiruv malakaviy ishining natijalari va xulosalaridan quyidagi tavsiyalar ishlab chiqildi:

- Mehmonxona sifatini oshirish uchun undagi asosiy va qo'shimcha xizmatlarni mukammallashtirish lozim;
- "Housekeeping" bo'limida ishlovchi xona bekalarining mas'uliyatini oshirish va ularning doimiy malaka oshirishini ta'minlash;
- Mehmonxona hajmiga qarab uning tozalik ishlari boshqaruvida maxsus malakaga ega nazoratchi yoki "housekeeping" menejeri tayinlanishi kerak;
- Mehmonxonalarda "housekeeping" bo'limi menejeri yoki administrator doimiy ravishda xona tozaligini nazoratda olib borishi kerak.

## ADABIYOTLAR RO‘YXATI:

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