

**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-111 guruh talabasi Obloqulov Nodir Rabbimovichning
“Mehmonxonalarda xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatishni rivojlantirish
yo‘llari («Bo‘stonsaroy» mehmonxonasi misolida)” mavzusidagi**

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Ilmiy rahbar: dotsent Ibadullayev N.Ye.

SAMARQAND – 2015

M U N D A R I J A

Kirish	
1-BOB. Turizm xizmatlar bozorida joylashtirish xizmatlarining o‘rni va ahamiyati.....	
1.1. Turistik xizmatlar va mahsulotlarning ijtimoiy-iqtisodiy mazmuni, xususiyatlari.....	
1.2. Joylashtirish xizmatlari tushunchasi va uning xususiyatlari.....	
1.3. Joylashtirish xizmatlarining tasnifi.....	
2-BOB. Mehmonxonalarda xorijiy turistlarga asosiy va qo‘shimcha xizmatlarni rivojlantirish va unda xavfsizlikni ta’minlash.....	
2.1. Joylashtirish xizmatlarida asosiy xizmatlarni tashkil etish.....	
2.2. Mehmonxonalarda zamonaviy bronlashtirish imkoniyatlaridan foydalanish.....	
2.3. Mehmonxonalarda xorijiy turistlar xavfsizligini ta’minlash.....	
3-BOB. “Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatishni rivojlantirish yo‘llari.....	
3.1. “Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida qo‘shimcha xizmatlarni ko‘rsatishni tashkil etish va rivojlantirish.....	
3.2. “Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida xodimlarning kasbiy odobini rivojlantirish.....	
Xulosa va takliflar.....	
Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati.....	
Ilovalar.....	

KIRISH

Bozor munosabatlari sharoitida va ayniqsa bozorga o'tish davrida turizm iqtisodiyotning eng dinamik sohalaridan biri hisoblanadi. Uning tez sur'atlarda o'sishi, katta hajmdagi valyuta tushumlari iqtisodiyotning turli sohalariga faol ta'sir ko'rsatadi. Bu esa turizm sanoatining shakllanishiga imkon beradi. Turizm sohasi hisobiga jahon yalpi mahsulotining 6% i, investitsiyalarning 7%i, har 16 ish o'rning bittasi to'g'ri keladi.

So'ngi yillarda xizmat ko'rsatish soxalarida turizm industriyasi, davlatimiz iqtisodiyotida muxim o'rin egallab bormoqdaki, uning izchil rivojlanishida mehmonxona industriyasi ham takomillashib bormoqda. Chunki turizm industriyasida u bilan chambarchas bog'langan mehmondorchilik biznesining omili bo'lgan mehmonxonalar xo'jaligi hisoblanadi.

Xozirgi vaqtdagi turizmning jadal ravishda rivojlanishi mehmonxonalar rivojlanishining mo'ljali bo'lib hisoblanadiki, unga bog'liq vazifalarni bajarishda xizmat ko'rsatishning sifatini, ayniqsa mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatining darajasini ko'tarish zarur ekan.

Bitiruv malakaviy ishining dolzarbligi hozirgi bozor iqtisodiyotiga o'tish sharoitlarida mehmonxonalarda xorijiy turistlarga xizmat ko'rsatishni rivojlantirish, boshqaruvni takomillashtirish zaruriyati bilan bog'lik. Mehmonxona xizmatlari sifatiga ta'sir ko'rsatuvchi omillarni ko'rib chiqish xizmat ko'rsatish darajasi va mehmonxona xizmatlarini ishlab chiqish samaradorligini oshirishga yo'naltirilgan. Bozor munosabatlarining rivojlanishi yangi vazifalarni yuzaga keltiradi, bu esa mehmonxona xizmatlarini takomillashtirish zaruriyatini tug'diradi.

Bitiruv malakaviy ishining **dolzarbligi** xorijiy turistlarni joylashtirish va mehmonxonalarda ularga xizmatlarni tashkil etish bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Bitiruv malakaviy ishining **maqsadi**- mehmondo'stlik industriyasida turistik xizmatlarni tashkil etish xususiyatlarini o'rganish hamda ularni Samarqand mehmonxonalarida rivojlantirishdan iborat.

Bitiruv malakaviy ishining **vazifasi** Samarqand mehmonxonalari uchun qo‘shimcha xizmatlarni qo‘llash haqida tavsiyalar ishlab chiqishdir.

Bitiruv malakaviy ishining **predmeti** bo‘lib mehmonxona biznesining samarali ishlashida foydalaniladigan xizmatlar xususiyatlari hisoblanadi.

Bitiruv malakaviy ishining **ob’ekti** bo‘lib Samarqand shaxridagi “Bo‘stonsaroy” mehmonxonasi hisoblanadi.

Ishning nazariy qismida O‘zbekistonlik va Rossiyalik mualliflarning ilmiy ishlari tahlil qilindi. Ulardan K.A.Alimov, N.I.Kabushkina va boshqalarning ishlari ko‘rib chiqildi. Tadqiqot jarayonida ikkilamchi axborotlar manbai ham tahlil qilindi: maxsus turistik nashriyotlar, jurnallar va kompyuterli nashriyotlar, har xil informatsion ma’lumotlar, reklama va statistik harakterdagi ma’lumotlar hamda internet saytlardan olingan natijalardan foydalanildi.

Bitiruv malakaviy ishi kirish, 3ta bob, xulosa va foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxatidan iborat.

I.BOB. TURIZM XIZMATLAR BOZORIDA JOYLASHTIRISH XIZMATLARINING O‘RNI VA AHAMIYATI

1.1. Turistik xizmatlar va mahsulotlarning ijtimoiy-iqtisodiy mazmuni, xususiyatlari

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining "O‘zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida" TM 2006 yil 17 aprel kuni imzolangan qarorida xizmat va servisning barcha sohalarini xususan, turizmni ham rivojlantirishning asosiy yo‘nalishlarini ko‘rsatib berdilar. Bu qaror qarorning ahamiyati aholini ish bilan ta‘minlash va ularning farovonligini oshirishga, xizmat ko‘rsatish tarmoqlari va servis sohasida olib borilgan islohotlarni yanada chuqurlashtirishga, ushbu sohani erkinlashtirish va rivojlantirish uchun tegishli sharoitlarni yaratishga qaratilganligi bilan belgilanadi.

Xizmatlar tizimida turizm alohida ahamiyat va o‘ringa ega. Chunki turizm, tom ma’noda aytadigan bo‘lsak, insoniyat tamaddunining mahsuli. U butun jahon bo‘yicha muttasil rivojlanib kelmoqda. Ushbu faoliyat insoniyatning vujudga kelishi bilan bog‘liq faoliyat bo‘lganligi tufayli u fan sifatida shakllandi va rivoj topmoqda. Shu tufayli mazkur tushuncha o‘zining nazariy va amaliy talqiniga ega bo‘ldi. Uni atroflicha izohlash uchun unga odamlarning harakati, iqtisodiy kategoriya, siyosiy vaziyat, faol dam olish kabi nuqtai nazarlardan qarash va izohlashni talab qiladi.

Turizmga odamlarning harakati nuqtai nazaridan qaraydigan bo‘lsak, ularning bir joydan ikkinchi joyga yoki bir mamlakatdan ikkinchi mamlakatga vaqtincha borib kelishi tushuniladi.

Ushbu tushunchaga iqtisodiy kategoriya sifatida qaralsa turizm turistlarni qabul qiluvchi mamlakat uchun foyda keltiruvchi iqtisodiy jarayon sifatida namoyo'n bo‘lishini ta’kidlash mumkin.

Turizmga siyosiy vaziyat nuqtai nazaridan qaraydigan bo‘lsak, u siyosiy jihatdan barqaror, tinchlik va totuvlik xhkumron bo‘lgan joyda, mamlakatda sodir bo‘lishi bo‘lishi tushuniladi. Turizmdan foyda ko‘rishni xoxlagan mamlakat birinchi galda

turizm ob'ektlariga ega bo'lish bilan birga o'z mamlakatida siyosiy barqarorlikni ta'minlagan, boshqa joydan sayyohlarning bemalol kelib-ketishi uchun tegishli sharoitni yaratgan bo'lishi lozim. Agar turizmga **odamlarning faol dam olishi** nuqtai nazaridan qaraydigan bo'lsa, ularning bo'sh vaqtlarida o'zlari yashaydigan joydan boshqa joyda dam olishi uchun borishi, do'stlari, qarindoshlarini ko'rib kelishi, tabiat va hayvonat olamidan bahramand bo'lish maqsadida tog'larga va bog'da xushmanzara joylarga borishi kabi jarayonlarni kiritish mumkin.

Turizm insonlar faoliyatining bir turi bo'lib, bir tomondan ijtimoiy munosabatlarni o'zida ifoda etsa, ikkinchi tomondan, ma'lum o'ziga xos xususiyatlarga ega bo'lgan servis sohasining mustaqil tarmog'idir. Shu tufayli unga bir tomonlama yondoshib, talqin qilib bo'lmaydi.

Turizmni. to'liq ifoda etish uchun unda ishtirok etadigan sub'ektlarni aniqlab olish maqsadga muvofiq. Bu borada olimlardan V.A.Kvartalnov turistik ob'ektlarga to'rtta sub'ektni kiritadi:

- turistlar;
- turistik va xizmat tovarlarini beruvchi tashkilotlar;
- mahalliy hukumat organlari;
- qabul qiluvchi mamlakatlar.

Biz turistik sub'ektlarga yana bir guruhni. ya'ni turistlar ko'radigan turistik ob'ektlarni qushishni tavsiya qilamiz. Chunki turistlar hamma joyga yoki mamlakatga boravermaydi. Ular shunday joylarni tanlaydiki, qaysiki u yerda turistlarni qiziktiradigan ob'ektlar mavjud bo'lishi lozim. Masalan, O'zbekistonga turistlar xorijiy mamlakatlardan tarixiy obidalarni ko'rish maqsadida tashrif buyursa ko'proq Samarqand, Buxoro va Xiva shaharlariga boradi. Mustaqillik ob'ektlarini ko'rmokchi bo'lsa, albatta mamlakatimizning hamma shahar va viloyatlarida bunday ob'ektlar mavjud, lekin ko'proq Andijon, Toshkent kabi yirik shaharlarga borishni afzal ko'radi. Demak, qaysi maqsad bilan sayohatga chiqsa turistlar uchun o'sha maqsadiga javob beradigan turistik ob'ektlarning bo'lishi lozim.

Turistik faoliyatning sodir bo'lishi aynan ana shunday unsurlarning mavjud bo'lishini taqozo qiladi. Bularni qisqacha quyidagicha izohlash mumkin:

Turistlar deganda turistik faoliyatda ishtirok etish orqali o'zlarining ma'naviy, ruhiy va jismoniy ehtiyojlarini qondirish maqsadida uyushgan odamlar guruhi tushiniladi.

Ularning ma'naviy, jismoniy va ruhiy ehtiyojlarini qondirish uchun turistik tovarlar va xizmatlar lozim bo'ladi. Bu xizmatlar osmondan tushmaydi. Uni qandaydir shu soha bilan shug'ullanuvchi xo'jalik yurituvchi sub'ektlar tomonidan amalga oshiriladi. Bu esa turistik tovarlar va xizmatlar ko'rsatadigan tashkilotlarning kimligini bilishni taqozo qiladi.

Turistik tovarlar va xizmatlar ko'rsatadigan tashkilotlar deganda ma'lum iqtisodiy foyda olish maqsadida turistik bozor talabiga mos tovar va xizmatlar ko'rsatadigan turistik faoliyat bilan shug'ullanuvchi tadbirkorlar tushiniladi.

Turizm ma'lum hududlarda amalga oshiriladi. Shu tufayli uni tartibga solib turishda mahalliy hokimiyatlar ishtirok etadi. Shu nuqtai nazardan qaraladigan bo'lsa, mahalliy hokimiyat organlari deganda mahalliy byudjetga soliq tushumiga mo'ljallangan iqtisodiy faoliyat bilan shug'ullanishga qaratilgan turizm biznesiga tegishli sharoit yaratib beruvchi mahalliy tashkilot tushiniladi.

Qabul qiluvchi mamlakat bo'lib turistik ob'ektlari mavjud bo'lgan o'z aholisi bandligini turizmga xizmat ko'rsatish orqali ta'minlaydigan mamlakat hisoblanadi. Shu jihatdan uning ham ta'rifini berish maqsadga muvofiqdir.

Turistik ob'ektlar deyilganda mamlakat ichida odamlar diqqatini tortadigan tarixiy obidalar, buyuk shaxslar qadamjolari, muzeylar kabi tarixiy, ma'naviy va ma'rifiy ahamiyatga molik ob'ektlar tushuniladi.

Agar ushbu keltirilgan ta'riflardan kelib chiqadigan bo'lsak, turistik faoliyatning sodir bo'lishi uchun turistlarning, turistik ob'ektlarning, turistik tovarlar, ularning sotilish usullari, mahalliy hokimiyat va turistlarga xizmat qiluvchi aholining mavjudligi, ular o'rtasidagi iqtisodiy-ijtimoiy va hukukiy munosabatlarning sodir bo'lish jarayoni ta'minlanishi lozim. Shu jihatdan turizm murakkab ijtimoiy-iqtisodiy va hukukiy munosabatlar majmuasini o'zida qamrab olgan mustaqil soha sifatida namoyon bo'ladi. Mana shu nazariy talqinlardan kelib chiqib turizmga ta'rif berish mumkin.

Turizm deganda odamlarning o'zlari doimiy yashab turgan joyidan yoki mamlakatidan boshqa joyga yoki mamlakatga bo'sh vaqtini mazmunli o'tkazish, dam olish, sog'lomlashtirish, ish yuzasidan ayrim masalalarni hal qilish kabi maqsadlar uchun vaqtincha borib kelishi tushuniladi.

Sof iqtisodiyot nuqtai nazaridan turizm odamlarning bir joydan ikkinchi joyga yoki bir mamlakatdan ikkinchi mamlakatga dam olish va sayr qilish kabi maqsadlar uchun borib kelishi jarayonida sodir bo'ladigan iqtisodiy munosabatlar majmuasi sifatida qaraladi. Bunga borgan joyida pul topish maqsadida ishlash uchun ketgan va xizmat safariga yuborilgan kishilar kirmaydi.

1.2. Joylashtirish xizmatlari tushunchasi va uning xususiyatlari

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

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 takomillashtirilmogda. 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 harakteri. 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.

Mehmonxona xizmatlari va safar maqsadining o'zaro bog'liqligi.

Odatda mehmonlarni ma'lum joyga tashrif buyurish qarori ushbu joyda aniq mehmonxona mavjudligi omiliga asoslanmaydi, balki mutloqa boshqa sabablarga ko'ra qabul qilinadi: ko'ngil ochish, dam olish, sport bilan shug'ullanish, shifo vannasi qabul qilish imkoniyati ko'zda tutiladi. Ta'til vaqtida o'z safarini rejalashtirgan kishi, avval, tashrif buyuriladigan ma'lum joy-mamlakat, region, shaharni tanlaydi. Shundan keyingina u ma'qul keladigan mehmonxona korxonasi yoki boshqa joylashtirish vositasini tanlashga kirishadi. Biroq mehmonxonaga turist takror tashrif buyurayotgan bo'lsa, joylashish masalasi oldindan hal etib qo'yilishi mumkin.

Mehmonxona xizmatlarining o'ziga xosligi, tashrif buyurgan mehmonlarga xizmat ko'rsatish xususiyatlari va texnologiyalari bilan belgilanadi. Mehmonlarga xizmat ko'rsatish texnologik jarayonlari o'z ichiga quyidagilarni oladi:

- mehmonxonaga kirishda mehmonlarni kutib olish;
- registratsiya (qayd qilish), hujjatlarni rasmiylashtirish va mehmonlarni joylashtirish;
- mehmonlarga nomerda xizmat ko'rsatish;
- mehmonlarning ovqatlanishi chog'ida xizmat ko'rsatish;
- mehmonlarning madaniy talablarini qondirish – ya'ni sport, sog'lomlashtirish va fitnes-xizmat talablari;
- jo'nab ketishini rasmiylashtirish, kuzatib qo'yish.

Shuni ta'kidlash joizki, xizmatlar tayyor, tugal shaklda bo'lishi mumkin emas. Ular ijrochi va iste'molchini o'zaro qalin hamkorligida xizmat ko'rsatish chog'ida shakllanadi. Mehmonxona xizmatlarini ishlab chiqarish va iste'mol qilinishi mehmonning mehmonxonaga kelgan paytidan jo'nab ketilganiga qadar bir vaqtning o'zida kechadi. Butun mehmonxona sikli davomida mehmon xizmatlarni mehmonxona xodimi faoliyatining natijasi sifatida qabul qiladi.

Joylashtirish xizmatlari bitta joyda – xizmat ko‘rsatish joyida ishlab chiqiladi va iste’mol qilinadi, iste’molchining o‘zi esa taqsimlash tizimi qismiga aylanadi. Mehmonlar xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar bilan restoranda, nomer (xona)da, oshxonada ro‘baro‘ (duch) keladi. Demak, mehmonxona korxonasi xodimlarning mijozlar bilan aloqasini izchil yo‘lga qo‘yishi kerak. Shu bilan birga mehmonlar jamoat joylarida belgilangan xulq-avtor, odob-axloq normalariga, yashashda tartib-qoidalariga rioya etishi shart.

Joylashtirish xizmatlarining muhim xususiyatlari shundan iboratki, ularni jamg‘arish va saqlash imkoniyati yo‘qligi hisoblanadi. Shuningdek nomer fondiga talabnoma qabul qilishda va odamlarni joylashtirishda uning tabiiy sig‘imidan oshib ketmasligiga yo‘l qo‘yish mumkin emas. O‘sha vaqtda mehmonxonada bo‘sh qolgan nomer va o‘rin-joylarning yo‘qotilishiga olib kelishini ham unutmaslik zarur. Shunday qilib, mehmonxona xizmatlari – bu mehmonlar va mehmonxona xodimlarining uyushgan holda o‘zaro hamkorligi bo‘lib, butun faoliyat davomida mehmonlarga uzluksiz ta’sir etadi. Bu mahsulot faqat mehmonlar bo‘lgan vaqt davomida amalga oshiriladi. Ushbu vaqt davmida mehmonlar va mehmonxona o‘rtasida doimiy muloqot boradi, uni dasturlash yoki allaqanday standart yoki xizmat ko‘rsatish algoritmi yaratish imkoni yo‘q. Shu bois, mehmonxona xizmatlari har bir konkret holatda individual harakter kasb etadi.

Mehmonxonalar turizmning ajralmas qismi bo‘lib, turistik industriya tarkibiga kiradi. Turistik industriya o‘zida «Mehmonxonalar majmuasi va boshqa joylashtirish vositalari, transport vositalari, sanatoriya-kurort davolash va dam olish ob’ektlari, umumiy ovqatlanish ob’ektlari, ko‘ngil ochish vositalari va ob’ektlari, bilish, ishbilarmonlik ob’ektlari, davolash-sog‘lomlashtirish, fizkultura-sport va boshqa maqsadlardagi turoperatorlik va turagentlik faoliyatini amalga oshiruvchi, turistik axborot operatorlari tizimi, shuningdek ekskursovod (gidlar), gid-tarjimonlar va kuzatuvchi-yo‘riqchilar xizmatlari ko‘rsatuvchi tashkilotlari»ni namoyon etadi.

Bunda mehmonxona industriyasi o'zida iqtisodiy faoliyat ko'rinishini namoyon qiladi, qaysikim mehmonxona xizmatlari taqdim etish va mukofot uchun mehmonxonalar, kempinglar, motellar, maktab va talabalar yotoqxonalarida, keluvchilar uchun uylar va h.k. qisqa muddatli yashashni tashkil qilishni o'z ichiga oladi. Mehmonxona faoliyati huquqiy shaxs va individual tadbirkorlarning faoliyati sifatida belgilanadi. Ya'ni ular bevosita o'zlari ixtiyori va boshqaruvida bo'lgan biror-bir jamoaviy joylashtirish vositasiga ega bo'ladilar, fuqarolarga joylashtirish va xizmatlar ko'rsatishadi, shuningdek boshqa mehmonxona xizmatlarini tashkil etish, ko'rsatishdan tortib amalga oshirishgacha bo'lgan faoliyatni olib borishadi.

1.3.Joylashtirish xizmatlarining tasnifi

Butunjahon savdo tashkiloti (BST-VTO)ning belgilashi bo'yicha mehmonxona – bu jamoaviy joylashtirish vositasi bo'lib, ma'lum nomerlar sonidan iborat bo'lgan, yagona rahbarlikka ega xizmatlar to'plamini taqdim etadi (kamida – to'shakni tartibga keltirish, nomer (xona) va sanuzelni yig'ishtirish), klass va toifa (kategoriya)larga guruhlanganiga muvofiq jihozlangan nomerlar va xizmatlarni taqdim qiladi.

Odatda mehmonxonalar quyidagi belgilarga ega bo'ladi:

- mehmonxona nomerlardan iborat, qaysikim uning soni belgilangan minimumdan ortiq bo'ladi va yagona rahbarlikka egadir;
- mehmonxona o'zining xilma-xil xizmatlarini taqdim etadi, ularning ro'yxatida to'shakni kundalik kuzatish, nomer (xona)ni va sauzelni yig'ishtirish bilan cheklanmaydi;
- mehmonxonalar xizmatlar taqdim etishga muvofiq ravishda klasslar va kategoriyalarga guruhlangan bo'lib, mamlakat-standartlari va usunalariga ega;
- ular ixtisoslashgan muassasalar kategoriyasiga kirmaydi;
- mehmonxonalar o'z sayohatchilar segmentiga mo'ljallangandir;
- mehmonxonalar mustaqil bo'lishi yoki ixtisoslashgan birlashma, ya'ni mehmonxonalar (zanjir)ga kirishi mumkin.

Barcha joylashtirish vositalari alohida guruhlar bo'yicha turkumlangan, ya'ni klassifikatsiyalangan bo'lib, ular quyidagilardan iborat:

- **«Mehmonxonalar va shunga uxshash korxonalar»** guruhi o'z tarkibiga mehmonxonalar, kvartira tipidagi mehmonxonalar, motellar, yo'l bo'yi va plyaj mehmonxonalari, yashash bilan klublar, pansionatlar, mebeli xonalar, turistik yotoqxonalarni birlashtiradi.
- **«Ixtisoslashgan korxonalar»** guruhi sanatoriyalar, mehnat va dam olish lagerlari, jamoaviy joylashtirish, transport vositalari (poyezdlar, dengiz va daryo kemalari va yaxtalar), shuningdek kongress-markazlaridan iborat.
- **«Boshqa jamoaviy joylashtirish vositalari»** turar-joy sifatida tashkil qilingan, dam olishga mo'ljallangan, kompleks uylar, bungalalar, chodirlar, avtopritseplar, g'ildirak ustidagi uylar, kichik kemalar uchun buxtalarga maydonlar ajratilgan, panjaralar bilan o'ralgan, shuningdek yoshlar yotoqxonalari va boshqalarni o'z ichiga oladi.
- Shunga o'xshash muassasalar, pansionatlar va mebelli xonalar, turistik yotoqxonalar va boshqa joylashtirish vositalarini o'z ichiga oladi, qaysikim ular nomerlardan iborat bo'lib va cheklangan mehmonxona xizmatlari ko'rsatadi. Shu jumladan, tushaklarni kundalik tuzatish, nomerlar va sanuzellarni yig'ishtirish va boshq.
- **Ixtisoslashgan korxonalar** joylashtirish xizmati ko'rsatishdan tashqari yana boshqa biror-bir ixtisoslashgan funksiyani bajaradi. Masalan, konferensiyalar o'tkazish, davolash va h.k. tadbirlarni tashkil etish. Ushbu ko'rinishdagi korxonalar qatoriga sog'lomlashtirish muassasalari, mehnat va dam olish lagerlari, kongress-markazlar va h.k. kiradi.
- **Boshqa jamoaviy joylashtirish vositalari** cheklangan mehmonxona xizmatlari taqdim etadi. Bunda kundalik to'shak tuzatish va turar-joy binosini yig'ishtirish bundan mustasno. Ular nomerlardan iborat bo'lmasligi mumkin, o'zida yagona tipdagi «turar-joy»ni namoyon etadi, «kemping uchun maydon» yoki «jamoaviy o'xshash binosi (yotoqxona).

- Individual joylashtirish vositasiga xususiy uy-joy-kvartiralar, villalar, qarorgohlar, kattejlar, qaysikim tashrif buyuruvchi rezidentlar foydalanadi (shu jumladan, taysher apartamentlari ham), xususiy shaxslar yoki agentliklardan ijaraga olinadigan xonalar qarindoshlar va tanishlarga bepul taqdim qilinadi.

Turist joylashtiriladigan mehmonxona kategoriyasi turistik yo'llanma blankasida ko'rsatilgan bo'lishi lozim, o'sha yerda joylashtirish turi ham ko'rsatiladi: **bir o'rinli ODN (SGL); ikki o'rinli nomer – DVM (DBL); uch o'rinli nomer – TRM (TRP); to'rt o'rinli nomer – CHTM (QUATR)** va h.k.

Xalqaro amaliyotda qabul qilingan joylashtirish va ovqatlanish xizmatlari belgilanishi ushbu o'quv qo'llanmasining 1-jadvalida ko'rsatilgan.

1-jadval.

Turistlarni joylashtirish vositalarining standart klassifikatsiyasi

1	Turistlarni joylashtirish jamoaviy vositasi
1.1.	Mehmonxonalar va shunga o'xshash joylashtirish vositalari
1.1.1	Mehmonxonalar – ob'ektlar, nomerlardan iborat, soni ayrim minumimdan (7-10) oshadi, mamlakat standartlari va xizmatlariga muvofiq klasslar va kategoriyalarga guruhlangan, yagona rahbarlikka ega va xilma-xil mehmonxona xizmatlari (otellar, motellar, kvartira tipidagi mehmonxonalar, klub-otellar, plyaj va kurort mehmonxonalari, pansionatlar va h.k.) taqdim etuvchi. E'lon qilingan statistik ma'lumotlarda farq bor: a) hajmi bo'yicha: 100 nomerdan kam, 100 dan va 300 nomergacha, 300 dan yuqori nomerlar; b) xizmat ko'rsatish va shinamlik darajasi va sifati bo'yicha: «lyuks» klass, birinchi klass, ekonom klass otellar; v) boshqaruv bo'yicha: mustaqil, zanjirlarga tegishli.
1.1.2	O'xshash joylashtirish vositalari (turistik yotoqxonalar, mobelli xonalar va boshqa muassasalar, qaysikim cheklangan xizmatlar ko'rsatiladi, masalan, nomerni yig'ishtirish qo'shilgan holda yashash).
1.2.	Ixtisoslashgan muassasa. Joylashtirish xizmatlaridan tashqari, yana biror-bir ixtisoslashgan funktsiya bajariladi.
1.2.1.	Sog'lomlashtirish muassasalari
1.2.2.	Mehnat va dam olish lagerlari
1.2.3.	Jamoat transporti vositalari (poyezdlar, dengiz va adryo kemalari va h.k.)
1.2.4	Kongress-markazlar
1.3.	Boshqa jamoaviy muassasalar
1.3.1.	Dam olish uchun mo'ljallangan turar-joylar
1.3.2.	Kempinglar va boshqalar
2.	Individual joylashtirish vositalari
2.1.	Xususiy turar joylar

2.2.	Ijaraga olinadigan xonalar
2.3.	Ijaraga olinadigan turar joylar
2.4.	Qarindoshlar va tanishlarnikiga joylashtirish (bepul)
2.5.	Boshqalar.

Xalqaro amaliyotda BTT (VTO) – Butunjahon turistik tashkiloti ekspertlari tomonidan ishlab chiqilgan turistlarni joylashtirish vositalarining standart klassifikatsiyasi qabul qilingan (-jadval). Yuqorida ko‘rsatilgan klassifikatsiyaga muvofiq Rossiyada «Turistik xizmatlar. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar» GOST SU 85-98 ishlab chiqilib, 1999 y. amalga joriy qilingan. 2005 yil 21 iyulda Rosturizm bo‘yruq‘i bilan (86-son) «Mehmonxonalar klassifikatsiyasi tizimsi va boshqa joylashtirish vositalari» qabul qilingan.

Xizmatlar ko‘rsatish darajasi bo‘yicha otellar bir necha tiplarga bo‘linadi, ularda umumiy asosiy xizmatlar joylashtirish hisoblanadi. Boshqa barcha xizmatlar o‘sha asosiy xizmat sifatini oshirishga imkon beradi va u yoki bu to‘plamda taqdim etilishi mumkin.

Otel «Lyuks»: 100-400 nomerli; shahar markazida: yaxshi o‘qitilgan xodimlar tomonidan yuqori darajada xizmat ko‘rsatiladi. Ular mijozlarning turli xil istaklarini bajarishadi; narx juda qimmat; iste’molchilar – yirik tashkilotlar rahbarlari, yuksak darajadagi professionallar, yuqori darajadagi konferensiyalar ishtirokchilari; sharoit a’lo, bino qimmatbaho jihozlangan.

Yuqori klass otel: hajmi katta – 400-2000 nomerli; shahar chekkasida: xizmatlar to‘plami keng; o‘qitilgan xodimlar tomonidan taqdim qilinadi; narxi o‘rtachadan yuqori; iste’molchilar – biznesmenlar, individual turistlar, konferensiyalar ishtirokchilari; qimmatbaho mebellar va jihozlar, katta xoll, restoranlar.

O‘rta darajadagi otel: zamonaviy texnologiyalardan maksimal foydalanishga intiladi va ekspluatatsiya harajatlarini kamaytiradi, xususan, narxlarni, shu jumladan, avtomatlashtirish hisobiga ishchi kuchlarni qisqartirish yo‘li bilan erishiladi. Region bo‘yicha narxlar o‘rta darajada yoki o‘rtachadan birmuncha yuqori.

Tejamkor (ekonom) klass otel: xizmatlar to'plami cheklangan mehmonxona; 10-150 nomerli; shahar chekkasi yoki o'rta qismida; xodimlar soni cheklangan; narxi uncha qimmat emas, region bo'yicha o'rtachadan 25-30 % past, shu bois talab katta; iste'molchilar – to'liq pansionga zarurati yo'q tejamkor turistlar; sharoiti-zamonaviy; nomer fondi yaxshi jihozlangan, lekin, odatda, ushbu otellarda ovqatlanish taqdim etilmaydi.

Rossiya standartlari bo'yicha mehmonxona sig'imi 10 nomerdan kam bo'lmagan vaqtincha yashash korxonasi sifatida klassifikatsiyalanadi. Mehmonxona kategoriyasi ramz *(yulduz) bilan belgilanadi. Mehmonxona jihozlanishi va xizmat ko'rsatish sifati oshishiga qarab yulduzlar soni ko'payadi. Mehmonxonalar uchun bir yulduzdan besh yulduzgacha, motellar uchun - bir yulduzdan to'rt yulduzgacha kategoriya belgilangan.

Yashash xizmatlari klassifikatsiyasi va atamaları rossiya me'yoriy hujjatlari va turizm da faoliyat turlari xalqaro klassifikatsiyasi standartlari (SIKTA) da belgilangan, Yevrostat va BTT qabul qilganlaridan bir muncha farq qiladi.

Jahonning turli mamlakatlarida mehmonxona va boshqa joylashtirish vositalarining kategoriyasini belgilash uchun turli ramzlar qo'llanadi – Fransiya va Rossiyada yulduzlardan tortib, Buyuk Britaniyada to'jlargacha. Mehmonxonalar klassifikatsiyasini xalqaro birlashtirishni joriy etishga urinishlar hozircha muvaffaqiyatli yakun topgani yo'q. Turli mamlakatlarda qabul qilingan joylashtirish vositalari klassifikatsiyasi tizimlari 2-jadvalda keltirilgan.

2-jadval

Dunyo mehmonxonalari klassifikatsiyasi

Yevropa klassifikatsiyasi	Amerika klassifikatsiyasi
*****	Super deluxe
****	Deluxe
***	Expensive
**	Moderate
*	Inexpensive

Hajmi va turar-joy turi va xizmat binolari, korxona uskunalari, nomerlar shinamlik darajasi va jamoat binolari, taqdim qilinadigan xizmatlar turlari va boshqa omillarga bog'liq holda mehmonxonalarni razryadlar bo'yicha

klassifikatsiyalash o'tkaziladi. Razryadligiga qarab nomerlar va boshqa xizmatlarga baho (to'lov)lar belgilanadi.

Chet el mamlakatlarida amalda mehmonxonalarning 30 ga yaqin klassifikatsiyasi mavjud, bo'lib ularni ikki guruhga bo'lish mumkin:

- 1) «evropa» tizimi, fransuz milliy klassifikatsiyasi asosida, ko'pchilik mamlakatlarda tarqalgan (razryad ma'lum yulduzlar soni berilishi bilan – bir yulduzdan besh yulduzgacha belgilanadi);
- 2) «balli» yoki hind tizimi, asosida ekspert komissiyalarining mehmonxonalarni baholash xulosasi yotadi.

Yevropa mehmonxonalari yulduzlar soni amerika varianti klassifikatsiyasida ma'lum terminlarga muvofiq keladi.

Mehmonxonalar uch kategoriyaga bo'linadi: **oliy klass (lyuks)** – 4-5 yulduzli, **turistik klass (o'rtacha)** – 2-3 yulduzli, **tejamkor (ekonom) klass** – 1-2 yulduzli. Deyarli barcha klassifikatsiyalarda mehmonxonalarning quyidagi asosiy parametrlari baholanadi:

- nomer fondi harakteristikasi: nomerlar maydoni, nomer va qavatda kommunal qulaylik mavjudligi, nomerlar shinamligi;
- ichki jihozlanish va uskunalar;
- axborot ta'minoti, shu jumladan, aloqa;
- lift mavjudligi;
- jamoat binosi harakteristikasi;
- umumiy ovqatlanish korxonasi mavjudligi va harakteristikasi;
- qo'shimcha maishiy xizmat va boshqalar ta'minoti imkoniyati;
- binolar, borish yo'llari, infratuzilma rivojlanganligi, tutash territoriya obodonchiligi.

Katta va kichik mehmonxonalar bir-birlaridan farqlanadi. BTT nomerlar soni 30 tagacha bo'lgan mehmonxonalarni **kichik mehmonxona** deb hisoblashni tavsiya qiladi. Kichik mehmonxona – bu shunday mehmonxonaki, u bir oila a'zolari tomonidan boshqarilishi va xizmat ko'rsatilishi mumkin. Ko'pchilik kichik

mehmonxonalar, odatda, mehmonxona zanjiriga kirmaydigan mustaqil mehmonxonalardir.

Mehmonnavozlik industriyasida sifat nazorati va standartlarga ehtiyoj turizmning hozirgi zamon darajasiga o'tish bosqichida turgan mamlakatlarda ayniqsa seziladi. Turizmning gurkirab rivojlanishi, mehmonxona biznesida investitsiyaning o'sishi, turizmda yangi o'rinlar paydo bo'lishi shunga olib keldiki, mehmonxonalarni aniqroq klassifikatsiyalash va turistik biznes va sayohatchilar uchun qandaydir universal standartlar tizimi hozirgacha mavjud emas, ammo 1980 yildan boshlab unga ehtiyoj sezilmoqda. Mehmonxona industriyasi, boshqa har qanday servis industriyasi singari informatsion texnologiya va avtomatlashtirish davrida katta o'zgarishlarga duch keldi. Endi, turistlarning axborot tizimiga kirishi katta imkoniyatiga ega bo'lmoqda. Ular yanada sifatliroq xizmat ko'rsatilishiga talabchan bo'lib borishmoqda.

Mehmonxonalar uchun klassifikatsiyaning joriy etilishi bir qancha maqsadlarni amalga oshirishni ko'zda tutadi:

- **standartlash:** xizmatlar va mahsulotlar sifatining birlashgan tizimini belgilash; bu turistik bozorda distributsiyaning tarkiblashgan tizimini yaratishga yordam beradi;
- **marketing:** sayohatchilarga bo'lgan joyida mehmonxonalar tipi va klassiga nisbatan maslahatlar berishi, bu sog'lom raqobatni vujudga keltiradi;
- **iste'molchini himoya qilish:** mehmonxonada joylashtirish va xizmatlarning minimal standartlari va ularning klassifikatsiyasiga muvofiq kelishiga ishonch hosil qildirish;
- **daromad manbai:** litsenziyalash, sprovochnik (ma'lumotnoma)lar sotish, savdo-sotiq va boshqalardan daromad olish;
- **nazorat:** industriya umumiy sifati nazorat tizimini ta'minlash.

Agar u o'ziga quyidagi sakkiz elementni qo'shib olsa, mehmonxona klassifikatsiya tizimi amalda yaxshi ishlaydi:

- 1) kategoriyasi («yulduzlik darajasi»)ni belgilash;
- 2) har bir kategoriya uchun mezonlar tafsiloti;

- 3) maxsus joylashtirish turlari uchun shartlar (masalan, motellar, mehmonxonalar uchun uylar, kondominimlar va opartamentlar);
- 4) klassifikatsiyalash va tekshirish metodlarini belgilash;
- 5) oshxonalarni baholash bo'yicha maxsus standartlar;
- 6) jarimalar belgilash;
- 7) mehmonxonalar klassifikatsiya tizimining mamlakat soliq tizimidan mustaqilligi;
- 8) e'tirozlar tug'ilganda yuqori instansiyalarga murojaat qilish vositasi.

Ko'pchilik mehmonxonalar klassifikatsiyasi tizimi o'z ichiga olgan barcha yoki ayrim quyidagi elementlar mezoniga mujassamlashgan:

- hajm;
- uskunalar;
- xodimlar;
- narx;
- shinamlik;
- qulaylik yoki chiroyli ko'rinish;
- xizmat sifati;
- oshxona.

Klassifikatsion ramzlar ahamiyatli va oddiy bo'lishi lozim. Ayniqsa ularni mehmonxona nomida ko'rsatish kerak bo'ladi.

Ko'pchilik tizimlar yulduzlarni mehmonxona kategoriyasi darajasi sifatida ko'rsatishda foydalanishadi. Mehmonxonalarni bunday katta xilma-xilligida standartlarning aniq o'lchamlari imkoni yo'qligi sababli, ma'lum mehmonxonani qaysi aniq biror klassga kirishini belgilash mushkul bo'ladi. Mehmonxonalarni rasmiy va tijoriy klassifikatsiyasi bir vaqtda mavjud bo'lganida, mehmonxonalar klassifikatsiyalari va kategoriyalari o'rtasida bir-biriga ziddiyat muammosi vujudga keladi. Tijoriy klassifikatsiya asosan xizmatlar, taomlar, ichimliklar, shinamlik darajasiga urg'u beradi. Davlat sertifikatlash binolar va uskunalarining jismoniy xarakteristikasiga e'tibor qaratadi. Mehmonxona xalqaro darajaga ko'tarilganida mehmonxona klassifikatsiyasida murakkablik vujudga keladi.

II.BOB. MEHMONXONALARDA XORIJIY TURISTLARGA ASOSIY VA QO'SHIMCHA XIZMATLARNI RIVOJLANTIRISH VA UNDA XAVFSIZLIKNI TA'MINLASH

2.1.Joylashtirish xizmatlarida asosiy xizmatlarni tashkil etish

Mehmonxonalarga tutash texnologik siklda xizmat ko'rsatishni amalga oshirish uchun mehmonxona va turistik komplekslarda quyidagi asosiy xizmatlar ko'zda tutiladi: bronlashtirish; xizmat ko'rsatish xizmati; qabul qilish va joylashtirish; nomer fondini ekspluatatsiya qilish; xavfsizlik xizmati va muxandislik-texnik xizmati. Biroq bu degani mehmonxona va turistik kompleksda faqat besh xildagi xizmatlar mavjud degani emas.

Odatda yuqori kategoriyali mehmonxonalarda, shuningdek turli muxandislik-texnik xizmatlari, marketing va reklama xizmatlari, tijoriy, moliyaviy-iqtisodiy, ma'muriy, buxgaletriya va boshqa xizmatlar hamda bo'linmalar bo'lishi ko'zda tutiladi.

Barcha mehmonxona va turistik komplekslar xizmatlari kontakt(aloqa)li va kontaktsiz turga bo'linadi. Mehmonlar bilan bevosita kontakt (aloqa)da bo'ladigan mehmonxona xizmatchilariga bronlashtirish (o'rin joylarni oldindan buyurtma berib band qilish) xizmati, xizmat ko'rsatish xizmati, qabul qilish va joylashtirish xizmati, shuningdek nomer fondini ekspluatatsiya qilish xizmatlari ham kiradi. Mehmonxona va turistik kompleksning kontaktsiz xizmatlariga tijoriy, moliyaviy-iqtisodiy, buxgalteriya, muxandislik-texnik va boshqa xizmat turlari kiradi.

Xizmatlarning shunday darajada bo'lishi bejiz emas. Chunki mehmonlar bilan aloqada bo'ladigan mehmonxonaning xizmatchilariga talablar, mehmonlar bilan aloqada bo'lmaydigan xizmatchi xodimlari bilan taqqoslanganda o'ta qat'iy bo'ladi. Shuningdek aloqada bo'ladigan xizmat qiluvchi xodim mehmonxonadagi tartib-qoida va talablarga qat'iy amal qilishi zarurdir. Bu tartib-qoyida va talablar esa quyidagilardan iborat bo'ladi:

- mehmonxonaning har bir xizmt ko'rsatuvchi xodimi tashqi ko'rinishi jihatidan istarasi issiq va yoqimli bo'lishi;
- xulqi jihatidan o'ta odobli va tartib-intizomli bo'lishi;

- odamlar bilan muomala qilish madaniyati va odob-axloq psixologiyasiga ega bo'lishi;
- har doim hozirjavob va hamisha xizmatga tayyor, shay turishi;
- mehmonlarni qabul qilishda va kuzatib qo'yish paytida zarur darajada chet tilini bilishi;
- yoshi bo'yicha ancha yoshroq bo'lishi (ko'pincha 30-35 yoshdan katta bo'lmagan) va boshq.

Mehmonxona menejmenti mutaxassisleri orasida aloqa xizmati xodimi klassifikatsiyasi ancha taniqli va mashhur bo'lib, u to'rtta asosiy tipga bo'linadi:

- 1) «**muzlatilgan**» - xodim, qaysikim, u mehmonlar murojaati va iltimosiga juda sustlik bilan qaraydi. Mijozlarni qabul qilish va ularga xizmat ko'rsatishda lozim bo'lgan qiziqish va tashabbusni ko'rsata olmaydi. Ya'ni u kam tashabbus ko'rsatadi, mehmonlar bilan quyuq suhbatga va munosabatga kirishishda faollik ko'rsata olmaydi.
- 2) «**Gastrofabrika**» - xodim mehmonlarga xizmat ko'rsatishda konveyer texnologiyasi bo'yicha ishlovchi, ularning istaklarini tez va ko'proq xizmat ko'rsatish zaruratini ham hisobga olmaydi.
- 3) «**Do'stona bo'lib ko'rinish**» - xodim, unga xushmuomilalik, qiziquvchanlik, xayrixohlik, yon berish kabi hislatlar xos bo'ladi. Ammo unda mehmonlarni qabul qilish va ularga xizmat ko'rsatish paytida amaldagi harakati yo'qdir.
- 4) «**Professionallar**» - xodim, yuqori darajada xizmat ko'rsatuvchi va mehmonlarni qabul qilish uchun zarur sifatlarga va hislatlarga egadir.

Joylashtirish variantlaridan birortasida to'xtashdan oldin mehmon qaysi mehmonxonada joylashish ma'qulroq ekanini tanlaydi. Ushbu tanlov juda ko'pgina omillar bilan bog'liq bo'ladi: oldingi tajriba, reklama, tanishlar tavsiyasi, mehmonxonaning joylashgan joyi, mehmonxona nomi yoki uning egasi, boshqaruvchisi haqida eshitganlari amalda rostligiga ishonch hosil qilish kabilar. Mehmon mehmonxonalarni tanlashida bronlashtirishning osonligi, bronlashtirish bo'yicha agent o'z korxonasi va narxlarni qanday taqdim etishi ham ta'sir

o‘tkazadi. So‘zlashuvda yoqimlik, kasbiy tayyorgarlik va xodimning bilim darajasi ham tegishli mehmonxonada to‘xtash haqida qarorga ta’sir etishi mumkin.

Bronlashtirish bo‘yicha menejer (boshqaruvchi) kelajakda joylashtirish haqidagi savollarga ham tez va ishonchli javob berish mahoratiga ega bo‘lishi zarur. Bronlashtirish haqidagi ma’lumotlarga mohirlik bilan e’tibor berish – turizm bozorida mehmonxonalar muvaffaqiyatining garovidir. Agar bronlashtirish haqida ma’lumotlar qabul qilinsa, darhol bronlashtirish kartasi ochiladi, qaysikim shu lahzadan mehmonlik sikli boshlanadi. Qabul qilish va joylashtirish xizmatlari registratsiya (qayd qilish) oldi harakatlari – nomer tanlash va uni tayyorlash, ko‘pincha bronlashtirish jarayonida olingan ma’lumotlarda o‘z aksini topadi. Ta’kidlash lozimki, bronlashtirish jarayonida olingan har bir ma’lumotlar keyinchalik qabul qilish va joylashtirish xizmatlari harakatida juda muhim hisoblanadi.

Bronlashtirish xizmati yuqori kategoriyadagi mehmonxonalar, turistik komplekslar yoki yirik joylashtirish korxonalarida alohida yo‘lga quyilgan. O‘rta va kichik turistik korxonalarda ushbu xizmat mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati bilan bronlashtirilgan. Bronlashtirish xizmatining asosiy funksiyalariga talabnomalarni qabul qilish va ularni qayta ishlash, shuningdek zarur hujjatlarni tuzish kiradi. Ya’ni mehmonlarning kelish grafigi va nomer fondi harakati kartasi yuritiladi.

Mijozlardan va turistik firmalardan talabnomalarni qabul qilish ishlari telefon, faks, elektron pochta, pochta orqali bronlashtirish va rezervlashning zamonaviy kompyuter tizimi yordamida amalga oshiriladi. Har bir shunday talabnoma quyidagi ma’lumotlardan iborat bo‘lishi ko‘zda tutilinadi:

- taxminiy sana va mehmonlarning kelish vaqti;
- mehmonlarning umumiy soni;
- mehmonxona nomeri kategoriyasi, nomerda zarur ko‘rsatiladigan xizmatlar to‘plami;
- ovqatlanish xizmati va ularning harakteri;

- nomer va qo'shimcha xizmatlar uchun narxlar; bron uchun haq to'lovchi shaxsning ismi sharifi;
- to'lov turi;
- alohida istaklari va boshq.

Talabnomalar qayta ishlangandan keyin mijozga yoki firmaga uni tasdiqlagani yoki rad etilgani to'g'risida xabar qilinadi, ya'ni ma'lumot jo'natiladi. Tasdiqlangan talabnoma o'zida mehmonlarga mehmonxonada nomer berishi haqidagi xabarni aks ettiradi. Odatda bunday xabarda tasdiqlanganlik raqami, mehmonning kelishi va ketishi kutilayotgan sanasi, buyurtma berilgan nomer kategoriyasi, mehmonlar soni, o'rinlar soni va h.k. ko'rsatiladi. Ko'rsatilgan xabarnomani mehmon o'zi bilan birga olib kelishi lozim.

Bunda telefon orqali yoki yozma shaklda olingan talabnomaga bir kun ichida yozma xat shaklidagi tasdiqnoma yuboriladi. Telegraf yoki telefon orqali olingan talabnomaga teleks yoki telegraf orqali bir necha soat ichida javob beriladi. Pochta orqali olingan talabnomaga yozma ko'rinishda javob beriladi va 1-2 kun ichida pochta orqali jo'natiladi.

Tasdiqlangan har bir talabnoma bronlashtirishning elektron tizimiga kiritiladi. Agar bronlashtirishda biror-bir o'zgarish bo'ladigan bo'lsa yoki talabnoma bekor qilinsa, bunday holatda bu xizmat xodimlari tomonidan qayd etiladi va buning uchun maxsus blankadan foydalaniladi. Qulaylik va yanada aniqroq ishlash uchun har xil rangdagi yoki har xil hajmdagi blankalar ishlatiladi. Misol uchun bronlashtirishga talabnoma – **oq rangda**, bronlashtirish o'zgarishi – **qizg'ish rangda**, bekor qilish esa **yashil rangda** belgilanadi.

Blanka (ustiga biror muassasa nomi yozilib tagi to'ldirish uchun bo'sh qoldirilgan bir varaq qog'oz)larni to'ldirish chog'ida talabnoma kim tomonidan va kimning iltimosiga ko'ra o'zgartirilishi yoki bekor qilinishi – aniq ko'rsatilishi zarur. Barcha o'zgartirishlar va bekor qilinishlar darhol bronlashtirishning elektron tizimiga kiritiladi. Mehmonga esa bronlashtirishda istagancha o'zgartirishlar kiritilgani xabar qilinadi.

Joylashtirish korxonalari ko'pincha talabnomalarni kafolatlangan tasdiqlanishiga harakat qiladi. Kafolatlangan tasdiqlanish agar mijoz ushlanib qolsa yoki umuman kelmaydigan bo'lsa, joy uchun to'lovning tegishli kafolatini ko'zda tutadi.

Shunday kafolat sifatida juda ko'p hollarda oldindan to'lanadigan to'lovdan foydalaniladi. Qaysikim to'lov miqdori har bir aniq mehmonxona va turistik korxonalarda 50 dan 100 % gacha bo'lishi mumkin. Ko'pincha mehmonxona xodimlari mijozdan kredit kartasi raqamini ko'rsatishni talab qiladi.

Bronlashtirish – mehmonxona va turistik komplekslar uchun anchagina tavakkalli yumushdir. Chunki tajriba shuni ko'rsatadiki, ko'pincha mehmonlar mehmonxonaga kelmasdan ushlanib qoladi yoki mehmonxonaga umuman kelmaydi. Oqibatda bronlashtirilgan nomer esa bo'sh qoladi. Bunday hollarda mehmonxona quyidagi yo'nalishlarda ish ko'radi:

birinchidan, mehmonxonaga mehmonlarning kelmay qolishida harajatlarni qo'shimcha harajat sifatida hisobdan chiqaradi, ularni kamaytirish choralarini ko'rmaydi;

ikkinchidan, mehmonxona xodimi mehmonlarga nomerda turmaganligi haqida hisob-kitob taqdim qiladi (nomer qiymati uchun tejalgan harajat hisoblangan holda);

uchinchidan, bronlashtirishda mehmonxona mijozdan oldindan to'lashni yoki kredit kartasi raqamini berishni talab qiladi;

to'rtinchidan, mehmonxonalar «ikkita bronlashni» amalga oshiradi, ya'ni mavjud bo'lganidan ziyod 5-10 % o'rinni bronlaydi. Ammo «ikkita bronlash» ko'pincha shunga olib keladiki, o'sha bronlashtirilgan bitta joyning o'zi uchun mehmonxonalar mijozlar tomonidan jarima sanksiyasiga tushadi.

Ayrim xorijiy mamlakatlarda, shu jumladan Rossiya Federatsiyasida mehmonxona xizmatlari taqdim etish qoidalariga muvofiq, iste'molchining kechikish hollarida undan bronlashtirish uchun to'lovdan tashqari, amalda bo'sh qolgan nomer uchun ham to'lov olinadi (nomerdagi o'rin). Biroq bu bir sutkadan oshmasligi kerak. Maboda bir sutkadan ziyod kechikilsa bron bekor qilinadi.

Iste'molchi bron to'lovidan bosh tortsa, uni mehmonxonada joylashtirish navbat tartibida umumiy asoslar bo'yicha amalga oshiriladi. Shuni ta'kidlash joizki, Rossiya Federatsiyasida mehmonxona xizmatlari taqdim etish qoidalarida bron uchun to'lov hajmi haqida hech narsa aytilmagan. Uni esa mehmonxonalarning ma'muriyatlari o'zlaricha belgilaydilar.

Odatda mehmonxonalarda individual turistdan nomer yoki nomerdagi o'rin uchun belgilangan ta'rifda 50 % olinadi. Turistik guruhlar uchun bronlashtirishda, yashash va ayrim xizmatlar uchun chegirma ko'zda tutilgan. Chegirma hajmi turistik guruhlar hajmiga va guruhning otelda yashash muddatiga bog'liq. O'rtacha bronlashtirish uchun turistik guruhlardan mehmonxona tarifidan 30 dan 35 % gacha hajmda to'lov olinadi.

Shunga ko'ra, mehmonxonalarda bronlashtirilgan nomerlar ikki tipda – **kafolatlangan** va **kafolatlanmagan** holatda bo'ladi. Tajribalar shuni ko'rsatadiki, mehmondo'stlik industriyasida kafolatlangan bronlashtirish tizimi bo'yicha ishlash ancha foydalidir. Chunki kafolatlanmagan bronlashtirishni qilgan 20 % ga yaqin mehmonlar va kafolatlangan buyurtma bergan 5 % mehmon o'zlarining bo'lajak bronlaridan foydalanishmaydi.

Mehmonxona zanjirlarining keng ko'lamda taraqqiy etishi ularni xususiy va franchayzing a'zolari tarmog'ida yangi markazlashgan bronlashtirish tizimi vujudga keltiradi. Natijada 70 % nomer fondi kompaniyalarning bronlashning markazlashgan tizimi nazorati ostida bo'ladi. Qolgan o'rinlar soni bevosita mehmonxonalar tomonidan bronlashtirilishi mumkin. Bunday tizim mehmonxonalarga katta afzalliklar beradi. Chunki bu mijozlarni jalb qilish harajatlarini qisqartiradi. Nomer fondi harakati kartasini tuzish chog'ida alohida taqdim etilgan ro'yxatga katta e'tibor bilan xizmat ko'rsatilishi zarur. Unga yuqori mavqeidagi mehmonlar kiritiladi. Odatdagi mijozlarga xizmatlardan tashqari, bunday mehmonlarga mehmonxona rahbariyati va xodimlari alohida e'tibor bilan qarashadi – tabriklar, tantanali kechki ovqat, suvenirlar, gullar, konfetlar, nomerda nonushta va h.k.lar taqdim etiladi. Buning uchun bunday mehmonlarga

mehmonxona hisobidan ko'rsatiladigan alohida xizmatlarning maxsus ro'yxati tuziladi va tegishli xizmatlarga yuboriladi.

Bronlashtirish xizmati funksiyasiga shuningdek mehmonlar kartotekasini yuritish ham kiradi. Unda har bir mehmon uchun, u kelib ketganidan keyin mehmonxonada maxsus kartochka to'ldiriladi. Ma'lumotlar esa mehmonlar xizmatida bo'lgan barcha xizmatlardan yig'iladi. Ushbu ma'lumotlar arxivda saqlanadi va mijoz yana kelganida mehmonxona uning ehtiyojlari va istaklarini yanada to'laroq qondirishga harakat qiladi.

Ushbu ma'lumotlar shuningdek **«istalmagan»** mehmonlar – muammoli mijozlar bilan qayta uchrashishdan qochish imkonini beradi. Qaysikim u mehmonxonada yashagani uchun yo to'lamagani, yo o'zini tutishni bilmay biror bir ishkal chiqargan yoki mehmonxona mulkiga moddiy ziyon yetkazgan bo'ladi.

Joylashtirish korxonalarining turfirmalar va mehmonxonada joyni bronlashtirish bilan shug'ullanuvchi boshqa tashkilotlar bilan o'zaro hamkorligida mehmonxona xizmatlarini taqdim etish maxsus Qoidalarga muvofiq ijrochi mehmonxonada joy bronlashtirish yuzasidan ikki tomon imzolaydigan hujjat (shartnoma) tuzishga haqlidir. Shuningdek ular pochta, telefon va boshqa aloqa vositalari orqali olinadigan talabnomalarni talabnoma iste'molchidan tushayotganiga ishonch hosil qilingach, qabul qilish yo'li bilan hujjatlalashtiradilar.

Agar tur-operator yoki boshqa tashkilot ushbu mehmonxona xizmatlaridan muntazam foydalanayotgan bo'lsa, unda unga ma'lum muddatga shartnoma tuzish foydaliroq bo'ladi. Masalan, bir yilgacha muddatga ushbu holda buyurtmachi – korxonaga o'zining tartib raqamini beradi va shartnoma shartlarini bajarish chog'ida mehmonxona ushbu tashkilot tomonidan yuborilgan turistlarga yashash uchun joy beradi. Hozirgi vaqtda ko'pchilik turistik firmalar esa konkret mehmonxonalar bilan qayd etilgan blok joyga ma'lum muddatga shartnoma tuzishga intilishmoqdalar.

Shuni aytish kerakki, mehmonxona va turistik komplekslarda nomerlarni bronlashtirishning uchta usuli mavjud – og'zaki yozma, va kompyuterli.

Og‘zaki usul telefon orqali bronlashni ko‘zda tutadi. Telefon orqali bronlashda mijozga e‘tiborli munosabatda bo‘lish, uning qo‘ng‘irog‘iga keng va aniq javob berish muhim hisoblanadi. Mijoz javobni uzoq kutib qolishi kerak emas. Mijoz bilan nomer fondi va mehmonxonaning yuklanishi haqidagi ma‘lumotga ega bo‘lgan xodim suhbat olib borishi lozim. Yuqori kategoriyali mehmonxonalarda buyurtma qo‘ng‘iroqlari uchun maxsus blanka mavjud. Biroq telefon orqali bronlashtirish talabnomani albatta, yozma ko‘rinishda tasdiqlanishini talab qiladi.

Yozma bronlashtirish talabnoma yordamida rasmiylashtiriladi. Rasmiylashtirishning tartibi va mazmuni qoidalarini biz yuqorida ko‘rib chiqdik. Keyingi o‘n yillarda mehmonxonalarda bronlashtirishning kompyuter tizimi ham keng tarqaldi. Dunyoda bronlashtirishning ikki mustaqil kompyuter tizimi mavjud bo‘lib, ulardan biri butun jahonga tanilgan mehmonxona zanjiriga kirgan mehmonxonalarni birlashtiradi. Ikkinchi tizim esa mustaqil mehmonxonalarni birlashtiradi.

Kompyuter orqali bronlashtirishning uch varianti mavjud.

Birinchi variant bu telefon bo‘yicha kompyuter tarmog‘i orqali mehmonxonaga joy uchun buyurtma berishni ko‘zda tutadi. Kompyuter tarmog‘i bo‘yicha dispatcher mehmonxona bilan bog‘lanib, bronlashtirish imkoniyatini aniqlaydi. Ammo bu usul ancha serharajat, chunki zarur variantni tanlashda ko‘p vaqtni oladi.

Ikkinchi variant mehmonxona korxonasida o‘z xususiy internet sahifasi mavjud bo‘lishini ko‘zda tutadi. Qaysikim unda zarur xizmatlarni yoki nomerlarga bronlashtirishni amalga oshirish mumkin. Ko‘pchilik yirik va o‘rta mehmonxonalar o‘z saytlarini ochib, ular orqali bronlashtirish xizmatini amalda ko‘rsatmoqda. Biroq, bu variant mijoz uchun mutlaqo noqulay bo‘lib, qaysikim uni qoniqturuvchi variantni tanlash uchun turli mehmonxonalarning o‘nlab saytlarini ko‘zdan kechirishga majbur bo‘ladi. Bunga ko‘p vaqt va pul sarflashga to‘g‘ri keladi.

Uchinchi variant mehmonxonani bronlashtirish va rezervlash kompyuter tizimlaridan biriga a'zo bo'lishni ko'zda tutadi. Bunday tizim juda ommaviy tus olayapti. Chunki ehtimol tutilgan barcha variantlarni keng qamrab olish bilan birga ishlab turish harajatlari juda kam. Buning ustiga ushbu tizimlar bronlashtirishni «onlayn» rejimida amalga oshirish imkonini beradi. Ya'ni mehmonxonadan bevosita bronning tasdiqlanganini yoki u rad etilganini bilish mumkin. Nisbatan amalda foydalanishda mashhur bronlashtirish va rezervlashtirish kompyuter tizimi «Amadeus» hisoblanadi.

Kontakt aloqa xizmat (front-ofis) mijozlarga xizmat ko'rsatishni tashkil qiladi va mehmonxona xizmatlariga to'lovlar uchun javob beradi. U orqali mehmonxonaning har qanday bo'limi bilan aloqa amalga oshiriladi. Mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy vositasi bu ma'lumotlar bilan ishlash hisoblanadi. Qaysikim ma'lumotlar ikki kanal bo'ylab mehmonlarga va ma'muriyatga jo'natiladi. Turistlarga nomer fondi tarkibi, ta'riflari, xizmat turlari haqida ma'lumotlar kelib tushadi.

Turistlarning biror mamlakatga borishi va undan qaytishi rasmiylashtirilayotganda aloqa xizmati va mehmonxonalarning tegishli bo'linmalari o'rtasida axborot almashinuvi ro'y beradi. Bu jarayon qo'ida gilardan iborat bo'ladi:

- nomer fondining bandligi haqida;
- kelish maqsadi bo'yicha;
- mehmonlarning tarkibi va o'sha mamlakatda bo'lish davomiyligi;
- ko'rsatilayotgan xizmatlardan qoniqish darajasi;
- yo'l-yo'lakay xizmatlarga talab (ovqatlanish, transport, bo'sh vaqt va boshq), aloqa xizmatidagi asosiy tuzilma tarkibi, ma'mur (porte), konserj (axborot), kassir, oldindan buyurtma xizmati (rezervatsiya)lardan iborat bo'ladi.

Ma'lumki, qabul qilish va joylashtirish xizmati har qanday mehmonxona va turistik komplekslarning **yuragi** hisoblanadi. Ko'pchilik mehmonxona va turistik komplekslarda u **reception** degan nom olgan. Mijozlar hammadan ko'proq ushbu xizmat bilan aloqada bo'ladilar, axborot va maslahat uchun murojaat qiladilar.

Mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish bo'limining xodimi shveysardan keyin birinchi kishi hisoblanadi, qaysikim u mijozni kutib oladi va u bilan mustahkam aloqada bo'ladi. Aynan porte bilan muloqotning birinchi 5-7 minutida mijozda u tanlagan mehmonxona haqida kuchli tassurot uyg'onadi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy maqsadi va strategiyasi butun mehmonxonaning bosh vazifasiga mos keladi. Bu esa mehmonlarga eng yuqori xizmat ko'rsatish, shuningdek mehmonxona bandligi foizini oshirishdir. Qo'yilgan maqsadlarga erishish uchun strategiyaga keladigan bo'lsak, bu misol uchun, mehmonxona namoyish qilinadigan reklamalarni yaxshilash, mehmonlarni registratsiya qilish vaqtini qisqartirish hisoblanadi. Ushbu xizmat xodimlari juda e'tiborli va xushmuomalali bo'lishi lozim, ularning mijozlar bilan so'zlashuvi aniq, qisqa va mazmunli bo'lishi telefonda uzoq so'zlashuvlar hech qachon bo'linmasligi kerak.

Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati tarkibida Front Desk (qabul qilish va joylashtirish joyi, ma'mur, porte, Reception) va Front Officeni ajratish qabul qilingan. Qabul qilish va joylashtirish joyida mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish menejerlari, tungi auditorlar ishlaydilar, konserjlar bo'lishi mumkin. Ammo odatda konserjlarning alohida joyi bo'ladi.

Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish joyi uch seksiya (bo'limga) bo'linadi:

- qayd qilish (registratsiya) bo'limi;
- kassa operatsiyalari bo'limi;
- axborotlar va pochta bo'limi;

Mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmatiga quyidagi talablar qo'yiladi:

Birinchidan, qabul qilish va joylashtirish xizmati bevosita mehmonxonaga kirish yaqinida joylashgan bo'lishi lozim. Agar mehmonxona vestibuly juda katta bo'lsa, unday holatda u tegishli ko'rsatkichlar bilan jihozlangan yoki mijozlarni mehmonxonada xodimi kutib olishi zarur bo'ladi. «Resepshn» joyi mijozlar uchun qulay va har xil axborot materiallari va ko'rsatkichlar bilan ta'minlanishi kerak.

Ikkinchidan, mijozlarni registratsiya qilish joyi toza va begona predmetlardan xoli bo'lishi lozim. Ushbu joy alohida bo'lingan bo'lib, mijozlar uchun ma'lumotlar joyi va mehmonxona xodimlari uchun ma'lumotlar joyi bilan aralashib ketmasligi zarur.

Uchinchidan, qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari sipo kiyingan bo'lib, tashqi ko'rinishi nuqsonsiz bo'lishi lozim. Bu xodimlar xushchaqchaq, xushmuomila mijozlarni o'ziga rom qila oladigan samimiyatli kishilar bo'lishi zarur. Ular Mehmonlar bilan faqat tik turgan holda gaplashishi lozim.

Eng muhimi ular odamlarni uzoq kuttirib qo'ymasligi lozim. Masalan, mijozlar bilan bo'layotgan muloqotlar chog'ida ham bir vaqtning o'zida telefonda ham, so'zlashishi juda xunuk odat hisoblanadi.

Odatda mehmonxona xizmatlari taqdim etish qoidalariga muvofiq ijrochilar mehmonxonaga kelayotgan va ketayotgan mehmonlarni butun sutka davomida rasmiylashtirilishini ta'minlashlari zarur. Shuning uchun ham qabul qilish va joylashtirish xizmati (ma'lum ish vaqti) smenali harakterga ega bo'ladi. Tegishli tanlangan rejimga muvofiq mijozlarga xizmat ko'rsatadigan xodimlar soni ham belgilanadi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy funksiyasi quyidagilar hisoblanadi:

- mehmonxonada joyni bronlashtirish;
- turistlarni registratsiya (qayd) qilish va ularni joylashtirish;
- mehmonlar jo'nab ketayotganda hisob-kitobni rasmiylashtirish;
- mehmonxonaga har xil ma'lumotlarni taqdim etish va boshqalar.

Aytgandek, ko'pchilik mehmonxonalarda va turistik komplekslarda mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari ertalab soat 8 dan 24 soatgacha ishlaydilar. Ular ishni boshlar ekan, ma'mur oldingi smenada jurnaldan qayd qilingan yozuvlarni ko'zdan kechirib. Ushbu jurnalda oldingi smenada ro'y bergan voqealar, hodisalar, mehmonlarning e'tirozlari, hohish-istaklari, smenadagi ishchi xodimlar xizmatidan qoniqqan-qoniqmaganliklarini qayd etadilar. Ishdan oldin shuningdek bo'sh o'rinlar haqidagi ma'lumotlar, joriy muddatga

talabnomalar ham ko‘zdan kechiriladi. Bir qator hujjatlarga asosan **ma’mur** nomer fondidan foydalanish hisobini yuritadi.

Mehmonlarni qabul qilishda ma’mur quyidagilarni bajarishi kerak bo‘ladi:

- oldindan bronlashtirishning barcha shartlarini tekshirib chiqadi;
- mehmonga anketa to‘ldirishni taklif qiladi;
- mehmonlarning hujjatlarini tekshiradi.

Ma’mur mehmonlar kelgunicha qabul qilish va joylashtirish xizmati, bronlashtirish xizmatidan qayta ishlangan talabnomalarni oladi va mehmonxonada bo‘sh nomerlar hisobini yuritishga yordam beruvchi nomer fondi harakati kartasini tuzadi. Ko‘pchilik mehmonxonalarda bo‘sh nomerlar hisobi maxsus kompyuter programmasi(dasturi)dan foydalanib avtomatik ravishda amalga oshiriladi.

Mehmonxonada bo‘sh o‘rinlarning mavjudligi va unda yashovchi mehmonlarning soni haqidagi ma’lumotlarni qabul qilish va joylashtirish xizmati mehmonxonaning boshqa xizmatlariga aniq-ravshan yetkazib beradi. Nomerlarning kalitlari saqlanishi uchun nomerlangan maxsus doskalardan foydalaniladi. Odatda ko‘pchilik mehmonxonalarda mehmonlar elektron kalitdan foydalaniladilar.

Mehmonlar joylashtirilgandan keyin darhol mehmonxona hisob-kitob qismi mijoz nomiga hisob ochadi. Odatda mehmonlar turli mehmonxona xizmatlaridan foydalanadi. Bunda ular mehmon katrochkasini ko‘rsatadi yoki xona nomerini aytishadi. Ushbu ma’lumotlarni hisob-kitob qismiga uzatadi va bular ularning umumiy hisobiga qo‘shiladi. Bo‘lish oxirida hisob-kitob qismi mehmonlar bilan hisob-kitob qiladi va bu haqdagi ma’lumotlarni butun mehmonxona xizmatlariga uzatadi.

Mehmonxonada qabul qilish xizmatining vazifalaridan biri – bu mehmonlar katrotekasini yuritishdir. Mehmonxonaga kelganidan keyin har bir mehmonga maxsus katrochka to‘ldiriladi. Unda mehmon bilan bevosita aloqada bo‘lgan barcha xizmatlar tomonidan to‘plangan ma’lumotlar o‘z aksini topadi. Mehmon qayta kelganida ushbu ma’lumotlar xodimlarga xizmat ko‘rsatish sifatini yanada oshirishga, mijoz xohish-istaklarini qondirishga yordam beradi.

Ko'pchilik mehmonxonalarda **tungi ma'mur** lavozimi bor. Uning vazifasi va majburiyatlari odatdagi ma'murnikidan ikki barobar mas'uliyatli. Tungi ma'mur odatda kunduzgisi soat 23-00 dan kechikmay almashtiradi, o'z zimmasiga qabul qilish va hisob-kitob qismi vazifasini ham oladi. Soat 24-00 dan keyin tungi ma'mur ko'pincha vestibyuldagi butun sutka davomida ishlaydigan barning barmeni funksiyasini ham bajaradi.

Tungi ma'murning asosiy vazifalaridan biri – mehmon xavfsizligi va signalizatsiyalarining sozligini tekshirish uchun butun binoni ko'zdan kechirib chiqish hisoblanadi. Tungi aylanib chiqish chog'ida ma'mur nomerlarda nonushtaga berilgan buyurtma-varaqasini oladi, ular mijozlar tomonidan to'ldirilib, eshiklarga osib qo'yilgan bo'ladi.

Nomerlardagi nonushtaga buyurtma varaqasi yig'ib olingach, tungi ma'mur nonushta turlari haqida, ularning qiymati va har bir nomer uchun miqdori haqi ma'lumotlar jurnaliga kiritadi. Tungi ma'mur ertalab soat 6-00 da vakuum patnislarda nonushtani nomerlar eshigiga yetkazib berish uchun tayyorlab qo'yish zarur. Soat 7-00 da mehmonxonada smena almashadi, tungi ma'mur esa raport yozib beradi.

Mehmonxonada qabul qilish va joylashtirish xizmatiga quyidagi xodimlar kiradi:

- qabul qilish va joylashtirish xizmati rahbari – xizmatga rahbarlik qiladi;
- asosiy vazifalarni va mehmonxona xodimi hamda mijoz o'rtasida paydo bo'lgan mojoralarni hal qiladi;
- xizmat ishi yuzasidan nazorat qiladi va hisob-kitobni yuritadi;
- pasport-viza rejimi va propuska(ruxsatnoma)ga rioya etishini nazorat qiladi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati rahbrining o'rinbosari (**ma'mur**) – turistik guruhlar va ommaviy keluvchilarni o'z vaqtida joylashtirishni ta'minlaydi. U xizmat hujjatlarining to'g'ri yuritilishi, saqlanishi, arxiv holati uchun javob beradi, otel xodimi va mijozlar o'rtasidagi majoralarni bartaraf etish choralarini ko'radi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati **menejeri (porte)** – vatandoshlari va xorijiy fuqarolarning hujjatlarini tekshirishga javob beradi. U kelgan mehmonlarga nomer beradi, mijozlar imkoniyati bo'yicha ishlaydi, mehmonlarni joylashtirish va ularning jo'nab ketishini rasmiylashtiradi. Mehmonxonada yashovchilarni zaruriy ma'lumotlar bilan ta'minlaydi.

Tungi auditorlar – tungi vaqtda porte vazifasini bajaradi, mehmonxona nomer fondining yuklanishini va bir kun uchun nomerning o'rtacha narxi haqida hisobot tuzadi. Barcha mehmonxona xizmatlaridan mehmonlarning hamma qarzdorliklari bo'yicha uzil-kesil hisobotni shakllantiradi.

Konserji – oliy kategoriyali mehmonxonalarda mehmonlarga alohida xizmat ko'rsatishni amalga oshiruvchi xodim. U mehmonlar uchun mashinaga buyurtma beradi, kinolar konsertlar, teatrlarga biletlar buyurtma beradi va h.k.

Saroybon – oliy kategoriyali mehmonxonalarda mehmonlarga xizmat ko'rsatishda doimiy yordamchi bo'lib, ularni mehmonxona bilan, uning asosiy xizmatlari bilan tanishtiradi, mehmonlarni ma'lumotlar bilan ta'minlaydi, turli xil masalalarni hal etishda ularga yordam ko'rsatadi.

Shveysar (eshikbon) – mehmonxonaga kirish joyida, ya'ni eshik oldida navbatchilik qiladi. U mehmonlarning kirib-chiqishini kuzatadi, mehmonxonaga kirish va undan chiqish paytida mehmonlar bagajining saqlanishini ta'minlaydi.

Telefon operatori – har doim mehmonlar xizmatida turadi. U mijozlarning turli savollariga javob beradi yoki ularni ma'lumotlar xizmati bilan ulaydi. Ishlab chiqarish zarurati bo'yicha kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlarni amalga oshiradi.

Hammollar – bagajchilar, qabul qilish va joylashtirish xizmatigacha mehmonlarning yuklarini avtomobil va avtobuslardan tushirib oladi va ularni olib borib berishadi, liftga, nomerga yoki ulardan yukni tashib berishadi.

Paji (ko'makchilar) – mehmonlarni nomerga kuzatib boradi, nomer jihozlaridan foydalanishning asosiy qoidalari bilan mehmonlarni tanishtiradi. U nomerlarga korrespondensiyalarni olib borib beradi va ko'makchining boshqa vazifalarini bajaradi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari mehmonlar bilan birinchi bo'lib yuzma-yuz kelishadi. Shu bois ular o'z mehmonxona haqida to'liq ma'lumotlarga, uning tarixi, nomer fondi, uning tuzilmasi, mavjud nomerlar narxi, bo'sh o'rinlar soni, otel infratuzilmasi, ko'rsatiladigan qo'shimcha xizmatlarning turlarni, mehmonxonaning asosiy servisi va ovqatlanish xizmatlari, ish grafiklari haqida barcha ma'lumotlarga ega bo'lishlari kerak. Bundan tashqari, qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari imkoni boricha tez va chaqqon xizmat ko'rsatishlari zarur.

Shuni ta'kidlash joizki, mehmonxonaning qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari bajaradigan ayrim operatsiyalarga, mijozlarga xizmat ko'rsatishning ba'zan normativ vaqti ham belgilanadi, jumladan:

- nufuzli mehmonlarga xizmat ko'rsatishda 3 minut;
- individual mijozlarga xizmat ko'rsatishda 8 minut;
- 30 kishigacha bo'lgan guruhga xizmat ko'rsatishda 15 minut;
- 30 kishidan 100 kishigacha bo'lgan guruhda xizmat ko'rsatishda 30 minut.

Bu masalada yaponiyaning ayrim mehmonxonalarida o'ziga xos rekordlarga erishilgan. U yerda bitta mehmonga xizmat ko'rsatish uchun 45-60 sekund normativ belgilangan. Lekin bu yerda bir narsani aytib o'tish kerak. Mehmonxonaning barcha mijozlari ikki guruhga – **bronli va bronsiz** mijozlarga bo'lingan. Oldindan mehmonxona nomeri bron qilingan mijozlarga xizmat ko'rsatishga 3-5 minutdan ziyod vaqt ketmaydi. Mijoz haqidagi barcha ma'lumotlar nomer bron qilinganda talabnomada ko'rsatilgan. Mehmondan registratsiya kartochkasiga imzo chekish talab qilinadi, xolos. Oldindan bronlashtirilmagan mehmonlarni registratsiya qilishga odatda 5 minut vaqt talab qilinadi va mehmon anketa to'lg'azadi va qo'shimcha ma'lumotlar olish ishlari bajariladi.

Shu munosabat bilan qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimlari mehmonlar bilan bevosita yaqin aloqada bo'ladi va ular quyidagi sifatlarga ega bo'lishlari zarur:

- xalqning professional jihatlari:

- istarasi issiq va samimiylik;
- hozirjavoblik;
- mehmondo'stlik;
- yaxshi tashqi ko'rinishi;
- kiyinishi, sochi;
- jonkuyarlik;
- xayrixohlik, e'tiborlik.

Ayrim mamlakatlarda, shu jumladan Rossiya Federatsiyasida esa mehmonxona xizmatlari taqdim etish qoidalariga muvofiq ijrochi va iste'molchi bilan ko'rsatiladigan xizmatlarga shartnoma tuzishi lozim bo'ladi. Ko'rsatiladigan xizmatlarga shartnoma tuzish chog'ida iste'molchi pasport, harbiy bilet, shaxsiy guvohnoma va boshqa zarur hujjatlarni ko'rsatadi. Agar joylashtirishga tasdiqnoma olinsa, mehmon anketasi to'ldiriladi. Qaysikim u mehmonxona va iste'molchi o'rtasida shartnoma bo'lib hisoblanadi. U joylashtirish turi, bo'lish muddati, nomer qiymati va xizmati hamda xizmatlar uchun to'lov kafolati bo'lib xizmat qiladi.

2.2.Mehmonxonalarda zamonaviy bronlashtirish imkoniyatlaridan foydalanish

Birinchi marta bronlashtirish kompyuterli tizimi (BKT) tushunchasi Yevropa va AQSh da 60 tillarda paydo bo'lgan. O'sha yillarda fuqaro aviatsiyasi faol rivojlanish bosqichida edi. Joylarni turagentlar tomonidan telefonli texnologiya asosida va qog'ozli texnologiyalar asosida bronlash, o'sib borayotgan yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish qiyinlashib bordi. Bu bunday faoliyatni avtomatlashtirishga majbur bo'ldi.

Birinchi BKT lar shaxsiy tur agentlarga xizmat qilish uchun alohida avikompaniyalar uchun yaratiladi. Keyinchalik esa bir tomondan bunday qarash faol ishlayotgan turagentlarda bir qancha BKT terminallari o'rnatildi, boshqa tomondan esa ko'pgina aviakompaniyalar mablag'larini BKT ni texnologiyasini yanada rivojlantirishga sarflashdi. Bundan esa BKT bozorida 4 ta yangi global tizimlar

(Global Distribution System- GDS) vujudga keldi. Hozirgi vaqtda bu tizimga Amadeus, Galileo, Sabre va Worldspan tizimlari kiradi. Bu tizimlar taxminan 500 000 terminallarni hisoblaydi. Ular dunyodagi barcha turagentliklarda joylashtirilgan.

Mexmonxona har xil manbalardan bron kilishga surovlar olishi mumkin. Mexmonxonalarda joylarni rezervga olib kuyishning kuyidagi usullari mavjud:

Faks. Bevosita mexmonxonada amalga oshiriladigan bron kilishning katta kismi faks buyicha amalga oshiriladi. Nomerni bron kilish haqidagi surovlariga ega fakslar odatda ushbu mexmonxona bilan hamkorlik kiluvchi kompaniya yoki turfirmadan keladi. Shunday kilib, fakslar kompaniyaning firma blankalarida bosilgan va yozilgandir, ularda kompaniyaning rekvizitlari – nomi, kontakt telefoni va faksi, manzili, buyurtma kimdan chikanligi kursatilgan. Bu ayniksa mexmonxona bilan xizmat kursatishning pastrok narxlarga shartnoma tuzilgan kompaniyalar uchun zarurdir. Fakat firma blankasidagi surov xonaga shartnomaviy narxni tasdiklash uchun asos bulib xizmat kilishi mumkin. Surovda kursatilgan odam uchun kursatilgan sanalarda nomerni bron kilishga iltimosdan tashkari, yana haq tulash usuli haqidagi axborotlar va, agar bor bulsa, boshka istaklar mavjud bulishi kerak.

Mexmonxona bush joylar borligiga kura bron kiladi va mexmonning nomi; yashasha sanalari; nomerning turi; narxi; nomer kiymatiga kiritilgan xizmatlar; oldindan bron kilinishi mumkin bulgan kushimcha xizmatlar (masalan, mexmonlarni aeroportda kutib olish) va tasdikning nomeri haqidagi axborotlarga ega bron kilinishning tasdigini junatadi. Tasdik mexmonxona hamma vakt ham buyurtmachi xabardor ekanligini va bron kilishga tegishli barcha zarur axborotlarni olganligini isbotlay olish uchun zarurdir.

Barcha ishlab chikilgan fakslar keyinchalik utgan safar mexmonlarni yashashi bilan boglik ehtimol bulgan muammolardan kochish, kandaydir detallarni aniklab olish uchun saklab kuyiladi.

Agar u yoki bu sababga kura bron kilishning iloji bulmasa, bunday xolda vakil kechirim surash, iloji yukligiga ega va bunday keyingi hamkorlikka ishxonani aks ettiruvchi rasmiy bosh tortishni yuboradi.

Telefon bo'yicha bron kilishlar, asosan xususiy shaxslardan kelib chikadi. Bundan bron kilishlar ancha kam, omil shunga karamasdan, ular mavjuddir. Bunday xolda, agar bron kilishning iloji bulsa, u umumiy sxema buyicha amalga oshiriladi. Bu xolda buyurtmachiga tasdikning nomeri aytiladi.

Bron qilishning ulangan tarmog'i. Bron kilishning ulangan tarmogi bu zanjirning barcha mexmonxonalari kiritilgan mexmonxona zanjirining bron kilish tizimidir. Zanjirning mexmonxonalari uzlarining ma'lumotlar bazalarini bron kilish jarayonini muvofiklashtirish va umumiy tizimiy harajatlarni kamaytirish uchun boglaydilar. Nomerni har kandy mexmonxonadan boshka shaharlar va mamlakatlarda joylashgan boshka mexmonxonalardan bron kilish dalili ulangan zanjirning katta plyusidir. Bu ayniksa mexmonxonalari butun jaxon buyicha joylashgan yirik mexmonxonalar zanjirlari uchun muximdir.

Bron kilish kupincha bitta mexmonxonadan boshkasiga bron kilishning avtomatlashtirilgan tarmogi orkali utadi. Agar bitta mexmonxona tulik bron kilinib bulingan bulsa, unda buyurtmachi xabardor kilingandan keyin bu bronlashtirish ushbu geografik joyda joylashgan ushbu zanjirning boshka mexmonxonasiga utkazilishi mumkin.

Kuyidagilar bunday tizimlarga misollar buladilar:

Holiday zanjiriga tegishli Holidex; Romada mexmonxona zanjirida foydalaniladigan Roomfinder; Marriott mexmonxonalarida foydalaniladigan Marsha zanjiri, Crest Hotel International meshmonxonalarida foydalaniladigan Crestar zanjiri.

Bron kilishning bunday tizimi nafakat ushbu mexmonxonada, balki zanjirning kolgan mexmonxonalarida ham joylarni tuldirilishini ancha oshiradi. Holiday kompaniyasi mexmonxonalarini urtacha yillik tuldirilishining 33%ga yakini Holidex tizimi tomonidan ta'minlanadi, Crestar komunikatsiyasi tarmo'i yordamida esa mexmonxonalaridagi joylarga barcha buyurtmalarning 15% keladi. Umuman butun zanjir yutadi. Yana bu sotishlarni kupaytirish buyicha kesuvchi faoliyatlarni rejalashtirish uchun zarur barcha statistik axborotlar bilan kushimcha imkon beradi.

Bron qilishning ulanmagan tizimi. Bron kilishning ulanmagan tizimi mustakil mexmonxonalar va zanjirga kiritilmagan mexmonxonalarni birlashtirishga imkon beradi. Bu tizim mustakil mexmonxonalarga bron kilish tizimiga ulanganlarning kupchilik afzalliklaridan foydalanishga imkon beradi.

Eng yirik mexmonxonalar bron kilish tizimining ikki yoki kuprok markazlari bilan kontraktlar tuzadilar. Bunday markazlar sutkada 24 soat ishlaydilar. Eng mavsumiy davrlarda markazlari bir birlari va mexmonxonalar bilan mexmonxonalarni tuldirilganligi haqida axborotlarni almashtiradilar.

Markaziy bron kilish tizimlarni kuyidagilarga bulish mumkin.

Aviakompaniyalarga tegishli bulgan global bron kilishning kompyuterli tizimlari (AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN va xokazolar).

Mustakil konsorsiumlarga tegishli bulgan bron kilishning kompyuterli tizimlar (UTELL, SRS (Steiagerberger Reservation Service), FIDELIO).

BKT terminologiyasidan foydalanuvchi kompaniyalarda turdagi xizmatlarni yetkazib berish “provayderlar” tomonidan amalgam oshiriladi. GDS dagi mehmonxonalar o’zlarida : umumiy ta’rifi, xona fondi tavsifi, tariflarni, narxlarni va naqd joylarni tavsiflaydi.

Mehmonxonaning umumiy ta’rifida joylashtirish ob’yekti sifatida imkoniyatlari va manzili , joylashgan o’rni, qurilgan yili, binoning oxirgi marta rekonstruksiya qilingan yili, infratuzilmasi haqida va boshqalar keltiriladi. Shu yerning o’zida yaqin bo’lgan ziyoratgohlar haqida ma’lumotlar ham kiritiladi. Xona fondini tavsiflashda xonalarning sinflari va tiplarining sig’imi va ular to’la tavsiflanadi. Sig’imi tushunchasi ostida xizmat ko’rsatuvchi shaxslar soni ko’rsatiladi. Asosan mana shu sig’im tavsifidan bitta mehmonxona xonasida qancha odam joylashishini aniqlash mumkin.

Tarifli reja – bu mehmonxona xizmatlaridan foydalanish qoidalari, ularni rad etish va talablar asosida kelib chiqishi, tariff esa – bu bir sutkada xonaning narxi. Xonani taxminiy bronlashda kredit kartasi kafolat sifatida olinadi. Agar bronlashda 24 soatgacha kelmasa yoki chiqmasa 1 sutkalik yashash narxi miqdorida jarima to’laydi. Mehmonxonalar avatashish analogi bo’yicha to’liq tarifi mavjud: Bu tariff

Rack Rate deb nomlanadi yoki boshqacha qilib aytganda “standartli tariff” deyiladi. Va bu maxsus tariflar tizimi mavjud(dam olish kuni tarifi, guruhli tariff va boshqalar). Rack Rate foydalanilayotganda kamroq chegaralar mavjud. Shu tarif asosida mehmonxonaga to’g’ridan to’g’ri murojat etuvchilar uchun mijozlarga alohida xizmat ko’rsatishadi. Standart tarif asosida yashashda narxlar eng yuqori bo’ladi. Maxsus tariflar mijozlar uchun qulay . biroq ulardan foydalanish chegeralanib qoldirilgan. Misol uchun, dam olish tarifidan foydalanish uchun juma yoki shanba kuni kelib , dushanbadan qolmay chiqib ketish kerak. Maxsus tariflardan foydalanishda mehmonxonalarning soni chegeralanmagan. BKT tariflaridan ko’pincha : korporativ tarif, dam olish tarifi, qari odamlar uchun tarif, harbiy xizmatchilar uchun tarif, turistik agentliklar uchun tariflardan foydalanishadi.

Tarifning ajratib bo’lmaydigan qismi- vositachilik xajmi, ya’ni bronlashtirishni amalgam oshiruvchi turagentga to’lanadigan to’lov. Standart vositachilik bo’yicha sotishda tarifdagi xjmi 10% ni tashkil etadi. Maxsus tariflar uchun buning ahamiyati yo’q. bularning barcha tomonlarning roziligi asosida aniqlanadi, maxsus hollarda komission 20 % ga ega bo’ladi.

Tarif bo’yicha yashash mehmonxonaga kirishdan taxminiy chiqishgacha to’lanadi. To’lov qobiliyati bankda ko’chirish yoki kredit kartochkasi orqali amalgam oshiriladi. Agar to’lov mehmonxonada amalgam oshirilsa bunda kafolat sifatida odatda mijozning kredit kartasi olinadi. Agar kelish amalga oshirilmasa mehmonxona yoki provayder jarimani olish xuquqiga ega bo’ladi. Shuni ta’kidlash kerakki , GDS hisob-kitob markazi bo’lib hisoblanmaydi. Ular faqatgina bronlashtirishni amalgam oshiruvchi bo’lib hisoblanadi. Barcha moliyaviy operatsiyalarni provayderlar, mehmonxonalar, turistik agentlar va mijozlar amalgam oshiradi.

Mavjud bo’lgan joylar haqida ma’lumot berishda bir qancha variantlari mavjud. Har bir aniq sanada sotilgan xonalar aniq tip va aniq tariflar asosida: erkin sotish(free sale) , chegaralangan erkin sotish(Allocation) , talab asosida sotish (On Request) yoki sotishni to’xtatish (stop sale) asosida sotiladi. Erkin sotuvda provayderga turagentga tasdiqlangan bronlashtirish o’zi berishi – mehmondan

so'ramasdan – huquqi berilgan. Chegaralangan erkin sotuvda bir kunda aniq sonda oldindan ko'riladi. Talab asosida ishlash mehmonxona 24 soat ichida mijoz talabini qondirish yoki qondirmasligi mumkin. Sotish mehmonxona to'lganda yoki katta bir tadbir kutilsa to'xtatiladi. Mehmonxonada joy olish juda ham zarur bo'lgan oxirgi mijozlar uchun erkin sotish yoki chegaralangan sotuvlar ko'proq yaxshidir, chunki talabga javob oladi. Talab asosida sotishda esa bir sutka davomida javobni kutish kerak bo'ladi. Bulardan xoxlagan mehmonxonada qo'llash mumkin. Faqat 10-15 xonali mehmonxonalar bundan mustasno(Prezident apartamenti va boshqalar) . Ma'lum bir vaqt davomida aniq tipdagi xonalar, ma'lum bir sotuvdagi straregiyalarni aniqlagan holda quyidagi savolga javob berishi kerak: ma'lum bir vaqt oralig'ida shu turdagi nechta xonaning bo'sh bo'lishiga kafolat beradi? Agar bo'sh xonaga kafolat berishning iloji bo'lmasa unda talab asosida sotuv turi tanlanadi., qolgan hollarda esa chegaralangan erkin sotuv turi qo'llaniladi. Joy ajratish strategiyasi bo'yicha turagentning tezkor ishlashida "tip dostupa" xilidan foydalaniladi. Kirish huquqi bu- provayder va GDS orasidagi sifatli texnik bog'liqligini igodalashi tushuniladi. Kirish xuquqining ikkita sosiy turi mavjud: A turi va B turi. B turidan foydalanishda provayder GDS dan tushayotgan buyurtmalarni off- line rejimli asosda qayta ishlaydi, ya'ni vaqt to'xtatib qolinadi(sekin ishlaydi). Ma'lum bir vaqt oralig'ida provayder kelib tushgan talabni qayta ishlaydi va javobni agentning pochta manziliga yuborish kerak. Bunga 24 soat ketadi. A turi esa bunday holatlardan mustasno. Talabga javobni online rejimli asosida 7 sekund davomida yuboradi. Turagent bronlashtirishni amalgam oshirayotganda avvalo mehmonxonada qanday strategiya qo'llanilayotganligi va uning provayderi qaysi kirish huquqini berishini aniqlaydi. A turdagi mehmonxonalarga hamma vaqt talab bo'ladi va ular erkin sotuvda bo'ladi.

Yuqorida ko'rsatilgan bronlashtirishning kompyuterli tizimlari hozirgi kunda muhim va asosiy ko'rinishlardan biridir. Biroq bozordagi holatlar o'zgaruvchan bo'ladi. BKT hamma vaqt rivojlantirilishi kerak. Bularning hammasi shu tizim bilan ishlashni osonlashtiradi hamda tezroq amalgam oshiradi.

Rezevlashtirish haqidagi axborotni tog'ri va o'z vaqtida qayta ishlanishi mehmonxonalar muvaffaqiyat zanjirida muhim o'rin tutadi. Rezevlashtirish alohida shaxslar , guruh, turagentlar va konferensiya tashkil etuvchilar uchun amalgam oshiriladi. Joylashtirish talabi aniq javoblarni: qanday turdagi xona, xona narxi va kelish sanalarini olishi kerak. Bu topshiriqlarni kompyuter tizimlari kam vaqt ichida samarali bajaradi.

Turli xildagi tashkilotlarda mehmonlar bilan ishlashda kompyuter tizimlari birlaridan ma'lum bir ma'noda farqlanadi. Ya'ni , aniq bir tashkilot – mehmonxonalar , motellar va boshqalar; yoki biron bir funksiyalari bilan ajralib turishadi. Kompyuter tizimlaridagi dasturlar bir tuzilmaviy birlikda – modulda birlashadi. Modul – bu mehmonxona tashkilotida aniq bir muolajani , vazifani bajaruvchi dasturlar guruhlaridan iborat (rezevlash, joylashtirish,hisob-kitob va boshqalar) . Mehmonlar bilan ishlashda asosiy modullardan biri bu- “bronlashtirish” modulidir.

“Bronlashtirish” moduli (Rezevlashtirish) bu mehmonxona joylarini bronlash vazifasini bajaradi. Va u vaqtga bog'liq holda tasdiqlash, rad qilish rejimida ishlaydi. Bronlashtirish moduli buyurtmani qabul qilganidan so'ng mehmonlarning talablari asosida axborotni tezkor ravishda qayta ishlaydi, xonalarni o'z vaqtida tayyorlaydi, hamda foyda to'g'risida prognozlarni tuzadi va hisobotlarni to'ldiradi. Xonalarni rezevlashtirish to'g'risida markaziy rezevlashtirish tizimidan yoki mijozning o'zidan olinadi, ular qayta ishlanadi, tasdiqlanadi va rasmiylashtirilishi rezevlashtirish bo'yicha ishchining xona buyurtma qilishi haqida olgan telefondagi so'zlashuvidan so'ng bajarilish tugatiladi. Bo'sh joylarning borligi haqidagi axborot mehmonxona zanjirining umumiy bronlash tizimidagi kompyuter setining displeyida yoki mustaqil ravishda xabar beriladi. Mehmonxona tashkilotini boshqarish tizimi to'plagan ma'lumotning joylanishidan qa'tiy nazar ular avtomatlashgan tartibda amalgam oshiriladi va ular bir necha soniyalar ichida operatorning xoxishiga ko'ra bo'sh yoki band xonalar haqida va foydaning belgilangan sanada o'tgan, kelajakdagiisi haqidagi xabarni beradi. Bunday ma'lumotlardan so'ng mijoz haqidagi ma;lumot fayllar va

ularning ta'minlanganligi haqida , hamda qancha foyda kutilayotganligi o'sha zaxoti yangilanadi.

Rezevlashning ichki tizimlari (ya'ni mehmonxona tashkilotlarida uzluksiz ishlovchi tizimlar kiradi) mehmonxona industriyasidagi maxsus talablarni hisobga olgan holda ishlaydi. Bu tizimlar otelning faoliyat ko'rsatish jarayonini boshqaradi. Mehmonlarning ehtiyojlariga, xodim va menejerlarga hurmat bilan qaraydi. Alohida otelning har bir maxsus ehtiyoj va talablarini aniqlaydi: rezervlash tizimlari uchun maxsus jihozlar sotib olinishini ; yoki ulr sotib olinib , otelning umumiy boshqarish tizimlari sifatida ishlanadi.

Mehmonxonaning rezervlash moduli kompyuter tizimlarida boshqarish o'zida joylashtirish bo'yicha berilgan telefon buyurtmalariga tezkor va aniq javob berish imkoniyatini xodimlarga beradi. Modul qog'ozli ishlarni , axborotni qayta ishlashni va boshqa konselyariya ishlarini ma'lum miqdorda qisqartiradi. Bu xodimlarga har bir qo'ng'iroq qilgan shaxsga e'tibor qilishga , har xil turdagi xizmat ko'rsatishni rivojlantirishga imkon beradi. Axborot olish anchaga tezlashdi , ko'pgina ishlar esa-talablarni qayta ishlash , axborotlarni shakilini o'zgartirish va tasdiqni olisshlarni soddalashtiradi.

Birinchi ish rezervlashtirish haqidagi talabni qayd etishdan boshlanadi. Qayd etish mehmonning band etish bo'yicha talabi bilan identifikatsiya qilinadi va mehmonxonaning xodimlarining ish tartibini belgilashga imkoniyat beradi. Bundan tashqari rezervlash moduli menedjerlar uchun zarur bo'lgan hisobotlarni ham tuzishadi. Quyida modulning vazifalari keltirilgan:

- rezervlash haqidagi talablar ;
- nomerning berishga tayyorligi haqida ma'lumot;
- rezevrlash haqidagi qayd;
- rezervlashni tasdiqlash;
- rezervlash haqidagi qaydnomaga rioya qilish;
- hisobotlarni yaratish.

Rezervlash haqidagi talabnoma shaxsan qo'ng'iroq orqali, pochta orqali yoki zahiralash tizimining tashqi tizimlari interfeys orqali qabul qilinishi mumkin. Qanday qilib

tushganidan qat'iy nazar zahiralash uchun talablar bronlashda xizmat qiluvchi ishchilar tomonidan zahiralash haqida talabga qaytadan tuziladi. Bu talablar quyidagi axborotlarni o'zida ifodalaydi:

- kelish vaqti;
- kerak bo'lgan xonalarning soni va turi;
- tunlarning soni;
- xona narxining kodi (oddiy, maxsus, xizmat paketlari va boshqalar)
- Xonadagi odamlar soni.

Rezervlash haqidagi buyurtmani olgan xodim barcha ma'lumotlarni talab asosida aniq va to'g'ri kompyuterga kiritadi. Bir vaqtning o'zida bu holat ma'lumotlarning qayta ishlovi hozirgi vaqt bilan birga olib boriladi. Bu esa talabni qabul qilayotgan xodim tizimlardan kerakli bo'lgan ma'lumotni oladi va qo'ng'iroqqa javob berayotgan paytda mijozning talab qilayotganiga javob bera oladi. Ko'pgina rezervlash modullarida hozirgi vaqt bilan birga olib borish, tez javob berish shu bilan birgalikda talbni o'zgartirish yoki yaxshilash, yoki talab qiluvchining izohlarini qayta ishlash maqsadida yaratilgan. tanlangan xona haqida talab qondirilsa, o'sha xona sotiladi va PMS (property management system- mehmonxona tashkilotini boshqarish sistemasi) qayd etadi va shu xonani band etadi va sotuv faylidan ilob tashlaydi.

Rezervlash haqidagi talabni kompyuterga kiritish vaqtida bo'sh xonalarning ma'lumotlari bilan algaritm yordamida solishtirishadi. Algoritmi –bu maxsus namunalar bilan mos keluvchi xonalarni sotish uchun mo'ljallangan kompyuterli formuladir. (zonalar, qavtlar, bo'limlar va boshqalar bo'yicha).

Rezervlash tizimi haqidagi talablar display ekranida quyidagi javoblarni berishi mumkin:

- rezervlash haqidagi talabni qabul qilish yoki rad etish;
- xona turini narxining alternativ variantlarini taklif etish;
- boshqa mehmonxonalarda qolish taklifi.

Buyurtma olingandan so'ng xona band qilinadi va tizim xodomdan bronlanayotgani haqidagi yozuvni talab qiladi. Bunda quyiagolarni kiritishimiz kerak:

- mehmonning shaxsiy ma'lumotlari; (ismi, manzili, telefon raqami)
- kelish vaqti;
- rezevlashning klassifikatsiyasi(oldindan, tasdiqlangan, kafolatlangan)
- qo'ng'iroq qilganning ma'lumotlari (agent yoki kotiblar);
- maxsus talablar(sharoitni yaxshilash, bolalar krovati, chekmaydiganlar zonasi va boshqalar).

Avtomatlashtirilmagan mehmonxonalarda odatda bular zahiralash jarayonidan oldin ma'lumot beriladi. Biroq , kompyuterlashgan tizim ikkilamchi axborotlar uchun boshqa ortiqcha ishni talab qilmaydi. Bunday holat buyurtma beruvchiga ham, mehmonxona xodimi uchun ham qulay hisoblanadi. Misol uchun, agar barcha axborotlarni olgandan so'ng tizim buyurtmani olishdan bosh tortsa , bunda bronlashtiruvchi shaxs ham, mehmon ham axborotlarni yig'ishga ketgan vaqtlari qoladi.

Mehmonxonani boshqaruv tizimi avtomatik ravishda kunlik band qilish haqidagi buyurtmalarni tasdiqlovchi xatlarni tuzishi mumkin. Bu haqidagi xabar esa rezervlash qaydnomalaridan olinadi va mehmonxonaning maxsus blankasiga yozib chiqaradi.

Tasdiqlangan xat quyidagi ma'lumotlardan iborat bo'ladi:

- mehmonning ismi va manzili;
- kelish vaqti va sanasi;
- xonanining soni, turi va qiymati;
- tunashning soni;
- rezervlashning klassifikatsiyasi;
- mehmonlar uchun zarur bo'lgan servis;
- depozit talab qilish yoki oldindan to'lov;
- boshlang'ich rezervni o'zgartirish;
- buyurtmani rad etish ehtimoli;

- bir tun uchun xona to'lovi.

Tasdiqlangan rezervlash hohlagan vaqtda chop qilinadi. Biroq odarda ular o'zgartirilish modifikatsiya tizimidan kelgan mahsulotning bir qismini bosmadan chiqaradi. Modifikatsiya tizimlari har kuni hisobotlarni tuzishda , tizimli fayllarni qayta tashkillashtirish, tizimlarni qo'llash va kun oxirida vaqtincha ta'minlash maqsadidan iborat.

Rezevrlash haqidagi qaydlar electron fayllarda , mehmonning kelgan vaqti va guruh nomi , mehmonlarning ismi bo'yicha bo'linadi. Bunday fayl va fayllarni to'g'irlashning tashkillashtirilishi rezervlash modulining ishlarini optomallashtiradi. Chunki, ko'pincha mehmonlar belgilangan sanalardan oldin kelishlari sanani o'zgartirishlari, buyurtmani bekor qilishlari yoki uni yana takror tasdiqlatishlari mumkin. Misol uchun, agar mijoz buyurtmani bekor qilmoqchi bo'lsa , bronlashtirish bo'yicha xodim tezda rezevrlash qaydnomasiga kirib uni o'zgartiradi va rad ettiradi.

Rezervlash qaydnomasidagi axborotlar taxminiy ro'yxatdan o'tkazishni yaratish uchun foydalaniladi.

Bundan tashqari rezervlash moduli qabul qilish xizmatlarining boshqa funksiyalari bilan ham faoliyat yuritishi mumkin.

Rezervlash to'g'risidagi axborotdan quyidagi hollarda foydalanish mumkin:

1. Kartochkalarda bosmadan chiqarilishi qayd qilishni tezlashtiradi;
2. Baza sifatida foydalanish ya'ni mehmonxonaning ichida foydalanish uchun mehmonlarning katta xajmda bosmadan chiqarilgan jurnal va mehmonlar haqida axborot varaqlari. (bu alfavit tartibida yoki xona raqamlari asosida tuziladi);
3. Agentlar uchun vositachilik bilan bog'liq bo'lgan fayllarni kelajakda qayta ishlash uchun tuzatishlar kiritish.
4. Formatlashtirish – mehmonlarning tarixini faylda yozib qo'yish.

Ko'pgina boshqa kompyuterli dasturlar singari rezervlash modulining miqdori va hisobining ko'rinishi foydalanuvchining ehtiyoji, dasturiy ta'minotning imkoniyatlari va ma'lumotlar bazasi bilan bog'liq. Mehmonxonada rezervlashning ichki modulining maqsadi bo'sh xonalarni sotishni

maksimallashtirishdan iborat va xonalarni berishdan keladigan foydani prognozlashdan iborat. Bo'sh xonalarning kompyuterli hisoboti har bir bo'sh xonaning turi bo'yicha kunlik sonini ko'rsatadi.

Taxmin qilinayotgan foydaning kelajagi haqidagi hisoboti mehmonxonada mavjud narxlar asosida band bo'lishini ko'paytiradi. Rezervlashning avtomatlashmagan tizimi, o'rnini bosuvchi rezervlash moduli va boshqa hisobotlar hisoblanadi:

- rezervlash bo'yicha qilingan ishlar hisoboti;
- kelish va ketishning taxminiy ro'yxati;
- vositachi agentlar haqidagi hisobot;
- rad etilganlar statistikasi.

Rezervlash bo'yicha qilingan ishlar hisobotida har kunlik kutib olishlar , o'zgartirishlar va rad etishlar ro'yxati haqida ma'lumotlar yoziladi. Rezervlash moduli qo'shimcha maxsuslashtirilgan hisobotlarni ham tayyotlaydi. Misol uchun, rad etish haqidagi hisobot, bokitilib qolgan xonalar to'g'risida hisobot, kelmay qolgan mijozlar haqida hisobotlar ham beriladi.

Kelish va ketishlar ro'yxati – bu har kunlik hisobotdir. Bunda kelish yoki mehmonxonadan ketish, mehmonlarning soni, mehmonxonada yashashlarni uzaytirganlar (bular alohida ro'yxat qilinadi), hamda mehmonlarning ismi keltiriladi.

Vositachi agentlar hisobotida rezervlash bo'yicha qilingan ishlar va vositachilik summasi yoziladi. Shular asosida qilingan ishlar bo'yicha agentlarga to'lanadi. Agentlar mehmonxonalar bilan qilingan shartnomalar asosida bitimdan vositachilik summasini olishadi.

Rad etishlar haqidagi hisobotda tunash uchun band qilingan xonalar tayyor bo'lmaganligi sababli berilmaganlar soni yoziladi. Bu hisobot o'zining faoliyatini yanada kengaytirish maqsadida mehmonxonalar uchun foydali hisoblanadi

2.3. Mehmonxonalarda xorijiy turistlar xavfsizligini ta'minlash

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 olish. Buni alohida nazarga olish kerak, xavfsizlik xizmati xodimining huquqlari tergov chog'ida politsiyanikidan ancha cheklangan: 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 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 hollar mehmonxona ish rejimini, u yerda dam oluvchilar 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 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 majlar 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 video kameralar kiradi, qaysikim ular yordamida jamoat va ko'plab xizmat binolari kuzatib turiladi. Yozuvlar kamida 24

soat saqlanishi kerak. Xavfsizlik xizmati shuningdek qulf-kalitlar, 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 o'yg'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 yoniq qolishi (mast mehmon)ni oldini olishda ham ahamiyatli. Xavfsizlik xizmati mehmonxona 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 nomerga 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 qoidalar 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, arzlari 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 bnrigan 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.

III.BOB. “BO‘STONSAROY” MEHMONXONASIDA XORIJIY TURISTLARGA XIZMAT KO‘RSATISHNI RIVOJLANTIRISH YO‘LLARI

3.1.“Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida qo‘shimcha xizmatlarni ko‘rsatishni tashkil etish va rivojlantirish

Mehmonxonalarga mijozlarning jalb etishning eng asosiy yo‘llaridan biri bu qo‘shimcha xizmatlarni rivojlantirish hisoblanadi.

Mehmonxonalarda ko‘rsatiladigan qo‘shimcha xizmatlar pullik yoki bepul bo‘lishi mumkin.

Qo‘shimcha pulsiz yoki to‘lovlarsiz “Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida quyidagi qo‘shimcha xizmatlar taqdim etilishi mumkin deb hisoblaymiz:

- tez yordam chaqirish;
- tibbiy aptechkadan foydalanish;
- belgilangan vaqtda uyg‘otish;
- qaynoq suv, igna – ip, bir komplekt idish – tovoq taqdim etish va boshqalar.

Mehmonxonada qo‘shimcha pullik xizmat ko‘rsatish ro‘yxati va sifati mehmonxonaga berilgan kategoriya talablariga muvofiq kelishi kerak. “Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida quyidagi pullik xizmatlar ko‘rsatilishi maqsadga muvofiq deb hisoblaymiz:

- gid – tarjimonlar xizmatiga buyurtma;
- kino, teatr, sirk va konsertlarga va h.k biletlar sotib olishni uyushtirish;
- taksi chaqirish;
- gul sotib olib va keltirib berish;
- suvenirlar, otkritkalar va boshqa bosma mahsulotlarni sotish;
- poyfazallarni ta’mirlash;
- kiyim – kechaklarni ta’mirlash va dazmollash;
- kiyim – kechaklarni yuvish va kimyoviy tozalash;
- sartoroshlik xizmati;

Xizmatlar ko'rsatishda nafaqat ularning soni, balki sifati ham muhim hisoblanadi. Shuning uchun mehmonxonadan yashovchilardan jo'nab ketilayotganda anketa to'lg'azish iltimos qilinishi lozim (1-ilova).

Undan tashqari mehmonxonada maishiy xizmat ko'rsatish mehmonlarni mehmonxonada yashagan chog'ida paydo bo'ladigan ehtiyojlarini qondirishga yordam beradi.

Mehmonlarning turli maishiy va xo'jalik talablarini qondiruvchi, yuqori qulaylikni ta'minlovchi choralar tizimi mehmonxona xo'jaligida servis deb ataladi. Servis juda xilma – xil bo'lishi mumkin. Qabul qilish xizmatining tez va professional rasmiylashtirishdan tortib, to santexnik uskunalarini nuqsonsiz ishlashigacha bo'lgan jarayonlarni qamrab oladi.

Mehmonxona xodimlari biror – bir xizmatni ko'rsata turib, odob va chaqqonlikni namoyon etishi kerak. Servisni nafaqat talab bo'yicha, balki taklif prinsipida ham qo'rish kerak. Ammo xizmatlarni tiqishtirmaslik kerak.

Odatda xizmatlar ro'yxati mehmonxonalar kategoriyasiga bog'liq bo'ladi. Maishiy xizmat to'liq ro'yxati bo'yicha xizmat ko'rsatish uchun mehmonxonada imkoniyat bo'lmasligi mumkin. Ammo doimo xizmatlar to'plami mehmonlar talabiga javob beradigan bo'lishiga intilish zarur.

Xizmatlarni tashkil etish bo'yicha barcha ishlar puxta o'ylangan va tashkil qilingan bo'lishi lozim. Xizmatlar ko'rsatish korxonasi qulay joyda joylashgan bo'lishi kerak. Vestibulda, **qavatlarda**, nomerlarda mehmonlar o'zlariga qulay paytda qayerda, qachon, qaysi vaqtda xizmatlar olishi haqida axborot bo'lishi shart.

Mehmonxonada maishiy xizmatlar ko'rsatish sohasining tarkibiga quyidagilar kiritish lozim deb hisoblaymiz: Shoshilinch kir yuvish va kimyoviy tozalash; shaxsiy buyumlarni ta'mirlash va dazmollash yoki dazmolni prokatga berish. Mehmonning o'zi nomerda yoki maxsus dazmollash stoli bor xonada o'z kiyimlarini dazmollaydi. Poyafzalni tozalash va shoshilinch ta'mirlash xizmatini joriy etish. Nomerlarda kiyim va poyafzalni tozalash uchun cho'tkalar qo'yilishi maqsadga muvofiq.

Undan tashqari narsalar va qimmat baho buyumlarni saqlash tashkil qilinishi, bagajni yuklash, tushirish, nomerga uni eltib berish xizmatlari ham yo‘lga qo‘yilishi kerak deb hisoblaymiz.

Yana madaniy – maishiy jihozlar prokati soat, radio, kino, fotoapparatlarni mayda ta‘mirlash, satarosh, manyukir, massaj xizmatini mijoz talabiga ko‘ra chaqishtirishni tashkil etish kerak bo‘ladi. Bu xizmatlar nomerlarda ham ko‘rsatilishi mumkin, ammo ustama narxga ega bo‘ladi. Mazkur yuqorida ko‘rsatilgan xizmatlarni “Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida joriy etilishi mijozlar sonini oshishiga xizmat qiladi deb hisoblaymiz.

3.2.“Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida xodimlarning kasbiy odobini rivojlantirish

“Bo‘stonsaroy” mehmonxonasida xodimlar tashqi ko‘rinishi jihatidan ozoda, xushmuomila, tashrif buyuruvchilarga e‘tiborli va xushyor bo‘lishi lozim. Unga so‘zsiz amal qilish shart. Mehmonxona xodimlarining kasbiy mahorati yuksak darajada xizmat ko‘rsatish madaniyati bilan belgilanadi. Bunga hozirjavoblik, doimo tayyorlik, psixologik bo‘lim va xalqaro odob normalariga rioya etish va boshqa ko‘p fazilatlar kiradi.

Kasbiy obod – xulq qoidalarini bo‘lib, unda qaysikim faoliyatning u yoki bu sohasida o‘zaro axloqiy munosabatlarning konkret tipini belgilaydi. Mehmondo‘stlik instruksiyasi xodimlarining kasbiy odobi birinchi navbatda xizmat ko‘rsatish madaniyati bilan bog‘liqdir. Mehmondo‘stlik sohasi xodimlari ijobiy sifatlarning butun bir jamlanmasiga ega bo‘lishlari lozim. Ulardan ayrimlarini ko‘rib o‘tamiz.

“Bo‘stonsaroy” mehmonxonasi iste’molchini jalb etish uchun zarur barcha usullarga ega bo‘lish muhimdir. Xizmatlarga buyurtmalar qabul qilishda istaklarni diqqat bilan eshitish, mijozlarning talablarini qondirish uchun fidoyilik ko‘rsatish mehmonxona nufuzini oshiradi. O‘z xizmatlarini zo‘rlab tiqishtirishga urinish kerak emas, bu takliflar mijozlar xohish-istaklari va o‘z imkoniyatlaridan kelib

chiqishi zarur, bajara olmagan narsani va'da bermaslik kerak va bu haqda mehmon ogohlantirilishi lozim.

Xorijlik turistlarni kutib olishda mehmondo'stlik ko'rsatish kerak, ammo bu munosib ravishda o'z mamlakati urf-odatlari, ahloq-odob qoidalari hurmat qilingan holda namoyon etilishi zarur.

Xizmat ko'rsatish madaniyati – bu o'z burchiga sadoqat va halollik bilan munosabatda bo'lish, boshqa odamlar va o'zining vaqtini qadrlash, o'zini ham, boshqalarni ham hurmat qilish, mehmonlar huzurida odob saqlab o'z bandligi yoki kayfiyati buzuvchiligi yashira olish hislatlaridir.

Bunda "Bo'stonsaroy" mehmonxonasi rahbari xizmat odobi bosh talablarini bajarishi shart: jamoada o'zaro ahillik muhitini yaratish, ishga vijdonan munosabatda bo'lish namunasini ko'rsatish. Ma'lumki, malakani oshirmasdan turib xizmat madaniyatini takomillashtirib bo'lmaydi, bu esa mehnatning ilg'or usullarini egallashni talab qiladi. Xodimning tayyorgarlik darajasi ko'rsatiladigan xizmatlar darajasiga muvofiq kelishi kerak. Mehmonxona qabul qilish va joylashtirish xizmati xodimi hech bo'lmaganda bitta chet tilini bilishi zarur.

Har besh yilda bir marta ma'muriy-boshqaruv, xizmat ko'rsatuvchi, ishlab chiqarish va texnik xodimlar malaka razryadlarini oshirish va tasdiqlash uchun attestatsiyadan o'tkaziladi. Kamida har uch yilda bir marta turistik korxona xodimlari maxsus dastur kursi bo'yicha qayta kasbiy tayyorgarlikdan o'tkazilishi kerak.

Xodimning tashqi ko'rinishi forma kiyim, ismi-sharifi, lavozimi ko'rsatilgan nishonni o'z ichiga oladi. Mehmonlar ruhiyatini anglash mahorati kasbiy odobning nozik elementi bo'lib hisoblanadi. Mehnat madaniyatini oshirishning muhim garovi bu xodimning o'z ishidan manfaatdorligidadir. Shu sababdan mehmonxonada xodimlarning ish sifatiga qarab maosh olishini tashkil etish maqsadga muvofiqdir.

Xushmuomilalikka boshqa odamlar bilan o'zaro munosabatning shakli deb qarash lozim. U odamlarga hurmatni ifodalaydi, o'zining boshqa kishiga yaxshi munosabatini turli shaklda ko'rsatish imkonini beradi: tanish va notanish, yosh

yoki keksa kishi, rahabr yoki unga bo'ysunuvchi, mehmon yoki xizmatdoshga munosabat shular jumlasidandir.

Xushmuomilalik salomlashish va ishoralarda, bir-biriga murojaat shaklida, yaxshi istaklarda, boshqalarga xayrixohlikda, zarur bo'lganda ularga yordam qo'lini cho'zishda, kattalarga hurmat, kichiklarga e'tibor, so'z ohangida. Qabul qilingan odob qoidalariga rioya etishda namoyon bo'ladi.

Qabul qilish xizmati xodimlari ma'murlar, xodimlar, yashovchilar bilan xizmatlar uchun hisob-kitob qiluvchilar ko'pchilik mehmonxonalarda mutlaqo ayollardan iborat bo'ladi. Ularning ishi hujjatlar to'ldirish, yozuvlar yuritish bilan bog'liq. Biroq o'tirgan holda mehmonlarni kutib olish, salomlashishga yo'l qo'yilmaydi.

Xizmat ko'rsatishning yuksak madaniyati va mehmonxona odoblari qabulni tik holda olib borishni taqozo qiladi, bu bilan mehmonlarga alohida ehtirom ko'rsatilayotgani ta'kidlanadi.

Ma'mur xushmuomilaligi e'tiborda, tinglash uquvida, xizmat ko'rsatishda, zarur ma'lumotlarni berishda namoyon bo'ladi. Mehmonlarga qupollik, dag'al muomila qilish, o'ta madaniyatsizlikdir. Mehmonxona ma'muri mehmon bilan xushmuomilalikda suhbatlashishi, uning bilan barcha masalalarni xotirjam vaziyatda hal etishi, faqat shundan keyingina boshqa kutayotganlarga e'tibor qaratishi lozim. Agar boshqa biror kishi kutib qolsa, kuttirib qo'ygani uchun uzr so'rashi zarur.

Joylashtirish xizmati xodimi yodda tutishi kerakli, iste'molchi joylashtirilayotganda mehmonxona xizmatlariga barcha turdagi hujjatlar, varaqlarni to'ldirish mehmonxona xodimiga yuklanadi. Mijoz faqat ularga imzo chekadi. Mijoz haqida to'liq ma'lumotlar bor kartochkaning mavjudligi, mehmonxonaga uning birinchi kelishi haqida ma'lumotlar mijozni xodim tomonidan yaxshi kutib olinishi va xizmat ko'rsatishiga, ko'p narsada istaklarini bajarish iloji yo'qligi haqida ogohlantirish imkonini beradi. Bir vaqtning o'zida bu mijoz bilan doimiy ishlashga yordam beradi.

Mehmonxonada xushmuomilalik va xushyorlik talab qilinadi. Xizmatkor iltimosni kutib turmasdan keksalarga juda e'tibor bilan qarashi va yordamlashishi zarur. Agar mehmonxonada texnik sabablarga ko'ra suv va isitish uzib qo'yilsa mijoz ogohlantirilishi lozim. Noqulaylik tug'ilgani haqida mehmonxona ma'muriyatiga ma'lum qilinadi. Bunday hollarda yashovchi boshqa nomerga o'tkazilishi lozim.

Joylashtirish xizmatining xodimi yangi kelgan mehmonlarni qoidalar bilan tanishtiradi, asosiy ko'rsatiladigan xizmatlarni aytib, mehmonlarga bo'lgan muhim talablarni eslatishi kerak bo'ladi. Xizmatchilar mijozga yaxshi xizmat ko'rsatilishidan manfaatdor, uni qiziqtiruvchi xizmatlar haqida oldindan so'rashi zarur: ko'ylakni yuvish, dazmollash kerakmi va boshqalar.

Mehmonxona xodimi o'zida vazminlik, bosiqlikni tarbiyalashi zarur, o'z hissiyotlarini jilovlay olishi, turli harakterdagi odamlarni kutib olganda ularning salbiy hissiyotlari ta'siriga tushib qolmasligi darkor. Hatti-harakatlarida charchagani, kayfiyati yo'qligi, mehmonni xushlamayotgani va boshqa tushkun holatlarini gap ohangida, chehrasida, mehmonlar bilan muomilada aslo sezdirib qo'ymasligi talab qilinadi. Bular boshqa kishining harakatlanishi, kamsitilishiga sabab bo'lishi, mehmonxona xodimining o'zini sha'nini ham yerga o'rishi mumkin.

“Bo'stonsaroy” mehmonxonasida ko'p narsa mehmonlarni to'g'ri kutib olish mahoratiga bog'liq. Tashrif buyurayotgan mehmonlar mehmonxonada “Mehmonxonamizga xush kelibsiz!” degan ibora bilan kutib olinishi kerak. Mehmonlarga mehmonxona haqida yashash tartibi, xizmatlar haqida qisqacha ma'lumot berilish zarur, qaysikim ular bundan foydalanishlari mumkin. Mehmonlarni kuzata turib ma'muriyat va xodimlar takalluf bilan mehmonlarga oq yo'l tilashlari, ularni yana shu mehmonxonaga tashrif buyurishga taklif etishlari zarur. Mehmonlar mehmonxona bo'sag'asidan ichkariga qadam qo'ygandan to jo'nab ketgunicha o'zlariga chuqur hurmat izzat, e'tibor ko'rsatilganini his etishi lozim. Shundagina “Bo'stonsaroy” mehmonxonasi hozirgi raqobat bozorida o'z o'rniga ega bo'la oladi.

Xulosa va takliflar

1. "Bo'stonsaroy" mehmonxonasi xizmatlarini rivojlantirishda xizmatlar sifatini iste'molchi nuqtai nazaridan o'rganish bo'yicha marketing tadqiqotlarni olib borishni tashkil etish hamda xorijiy tajribalardan keng foydalanish lozim deb hisoblaymiz.

2. Boshqaruv samaradorligini oshirgan holda "Bo'stonsaroy" mehmonxonasi xizmatlarini rivojlantirish tizimida mehnat unumdorligini, shikoyat va takliflarni tahlil qilish, mijozlarni o'rganish, ularga ko'rsatilgan xizmatlardan qanoatlanganlik darajasini nazorat qilish maqsadga muvofiq deb hisoblaymiz.

3. "Bo'stonsaroy" mehmonxonasida xizmat ko'rsatishni rivojlantirish dasturini ishlab chiqish va uni joriy etish yaxshi natijalarga olib keladi. Chunki dasturda belgilangan vazifalarni amalga oshirish orqali yangi natijalarga erishiladi.

4. "Bo'stonsaroy" mehmonxonasida boshqarishning tashkiliy tuzilmasi tashkilot muayyan kichik tizimlarining tarkibi, o'zaro nisbati, joylashishi va o'zaro aloqalaridan tarkib topadi. Bunday tuzilmani tashkil etish eng avvalo tashkilotning muayyan bo'limlari o'rtasidagi xuquqlari va javobgarlikni taqsimlanishi to'g'ri tanlashga bog'liqdir.

5. "Bo'stonsaroy" mehmonxonasida zamonaviy axborot tizimidan foydalanishni tashkil etish lozim. Avtomatlashtirilgan axborot tizimining rezervlash xizmati faoliyatini ta'minlovchi tarkibiy qismi mazkur xizmat xodimlariga rezervlashga so'rovlarini tez olish, rasmiylashtirilgan bronlarga tasdiqlar olish va mehmonxona nomerlari mijozlar bilan qay darajada to'liqligi haqida doim aniq tasavvurga ega bo'lish imkonini beradi. Bundan tashqari yangi texnika-texnologiyalarni qo'llash, zamonaviy telekommunikatsiya vositalaridan foydalanish mehmonxonaning moliyaviy resurslarini tejashga yordam beradi.

6. Hozirgi kun biznesida sifatga e'tiborni kuchaytirish inson resurslarini boshqarish xizmatidan mehmonxona sanoati korxonalarini oldingiga qaraganda malakaliroq xodimlar bilan ta'minlashni taqozo etadi. Bunda malakali xodimlar mehnatiga munosib haq to'lash ta'minlanishi kerak bo'ladi

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Каримов И.А. Жамиятимизни эркинлаштириш, ислохатларни чуқурлаштириш, маънавиятимизни юксалтириш ва халқимизнинг ҳаёт даражасини ошириш барча ишларимизнинг мезони ва мақсадидир. 15-том. – Т.: Ўзбекистон, 2007.
2. Каримов И.А. Мамлакатни модернизация қилиш ва иқтисодийтимизни барқарор ривожлантириш йўлида. 16-том. – Т.: Ўзбекистон, 2008.
3. Каримов И.А. Жаҳон молиявий – иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари. – Т.: Ўзбекистон, 2008.
4. Каримов И.А. Мамлакатимизни модернизация қилиш ва янгилашни изчил давом эттириш – давр талаби. Президент Ислон Каримовнинг 2008 йилда мамлакатимизни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2009 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамаси мажлисидаги маърузаси. // Халқ сўзи, 2009 йил 14 феврал.
5. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: -Киев: ВИРА-Р, 2002.
6. Биржаков Б., Никафаров В.И. Индустрия туризма. М., 2003.
7. Биржаков М.Б. Введение в туризм. М.СПБ.: Невский фонд, 2005.
8. Волков Ю. Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006.
9. Денисенко А. В., Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. - М.: Финансы и статистика, 2004.
10. Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. - М.: Академия, 2005.
11. Жукова М. А., Сенин В. С., Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма. - М.: КноРус, 2007.
12. Квартальнов В.А. Туризм: теория и практика. М., 1998.
13. Квартальнов В.А. Туризм. Учебник. М., «Финансы и статистика», 2003.
14. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. Учебник. М.: ЮНИТИ. ДАНА, 2002.
15. Кусков А.С. – Гостиничное дело. Учебное пособие. М., 2010.
16. Лесник А. Л., Смирнова М. Н. Международные системы классификации отелей. -М.: АС ПЛЮС, 2001.
17. Лойко О. Т. Туризм и гостиничное хозяйство. -Томск: ТПУ, 2005.
18. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Альфа-М, 2001.
19. Маматқулов Х.М. Туризм инфратузилмаси. Маърузалар курси. СамИСИ. 2008.
20. Маматқулов Х.М. Туризм ва сервисга оид атамалар ва иборалар изоҳли луғати. СамИСИ. 2009.

- 21.Маматқулов Х.М. Хизмат кўрсатиш соҳасига оид атамалар ва иборалар изоҳли луғати. Т., «Иқтисод-Молия», 2010.
- 22.Международные гостиничные правила. М.: 1998.
- 23.Организация туризма / Под ред. Н. И. Кабушкина. - Мн.: Новое знание, 2005.
- 24.Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: Рестораны и бары: учебное пособие. М.: 2006.
- 25.Саак А. Э., Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). - СПб.: Питер, 2007.
- 26.Сенин В.С., Денисенко А.В.Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие. М.: 2006.
- 27.Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. - М.: Магистр, 2007.
- 28.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М., 2007.
- 29.Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Юркнига, 2005.
- 30.Уокер Дж. Введение в гостеприимство. -М.: Юнити, 2002.
- 31.Филипповский Е. Е., Шмарова Л. В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2003.
- 32.Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2006.
- 33.Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2006.
- 34.Щенников Н.Б. Основы туризма и индустрии гостеприимства. – Владивосток: ВГУЭиС, 2002.
- 35.Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. Учебник. М.: «Финансы и статистика», 2005.
- 36.Экономика и организация туризма. Международный туризм. / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др.; М.: КНОРУС, 2005.