

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш
кафедраси

Ж.М.Қурбонов, С.Тошназаров

**МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИ ТАШКИЛ
ЭТИШ**

фанидан амалий машғулотлар бўйича

УСЛУБИЙ КЎРСАТМА

САМАРҚАНД - 2012

Тузувчилар:

Ж.М. Қурбонов - СамИСИ “Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш” кафедраси мудир, профессор, т.ф.д.

С.А.Тошназаров - “Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш” кафедраси ассистенти

Тақризчилар: Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти “Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш” кафедраси доценти, техника фанлар номзоди Худойбердиев А.Ю.

Самарқанд шаҳар «Ўзбегим» Плаза меҳмонхонаси директори
Мамарасулов Шухрат

“Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш” кафедрасининг 2012 йил 30 май ойидаги йиғилиши билан тавсия этилган. Баённома № 10

Институт ўқув-услугий кенгаш №____ баёни билан тасдиқланган
_____ 2012 й.

1-Амалий машғулот мавзуси.
Меҳмонхоналар хўжалигини ташкил этиш асослари.
Меҳмонхоналар ривожланишида шу соҳадаги илмий-техник
прогресснинг ўрни.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 4 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулотининг шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулотини
Ўқув машғулотининг режаси	1. Меҳмонхоналар хўжалигини ташкил этиш асослари. 2. Меҳмонхоналар ривожланишида шу соҳадаги илмий-техник прогресснинг ўрни.
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулотини жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Ақлий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхоналарнинг вужудга келиши тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхоналар ривожланиши тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш • Туризмнинг таркибий қисми ва ундаги меҳмонхонанинг тутган ўрни тўғрисида маълумотга эга бўлиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-сўров, биргаликда ўқиймиз, иқтисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, ўқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича ўқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзиши ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қўлланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёрликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шарҳлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Ўқув натижаларини такдим қилади.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахралади ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни олади.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. 2012-2016 йилларда ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ДАСТУРИ ТЎҒРИСИДА (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, 3.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси (I-қисм). СамИСИ, 2011. 3-15 б.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддабергенов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг ҳар бири

- уз шерикларининг фикрларини ҳурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар бўйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга қутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхона хўжалиги ўзига бутун бир комплекс хизматларни оладики, булар юртимиздаги ташқи ва ички туризмнинг ривожланишида, халқаро туризм бозорида рақобатдош бўлишлигини бош омили ҳисобланади. Туристлик-меҳмонхона комплекси мураккаб корхоналардан ҳисобланиб, уларда юзлаб ходимлар турли мутахассисликда меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш бўйича иш фаолияти олиб боришади.

Меҳмонхона хўжалигининг энг асосий функцияси бу – меҳмонларга вақтинчалик яшаш жойини беришдан иборат. Меҳмонхона корхонаси ўзининг сифими, яъни номерлар сони, яшаш жойи билан бир-биридан фарқланади. Унинг ташкилий тузилмаси нимага мўлжалланганлигидан жойлашган жойидан, қабул қилинган меҳмонлар туридан ва бошқа омилларга боғлиқ бўлади.

Меҳмонхона ташкилий тузилмасидан келиб чиққан ҳолда, ундаги ходимларнинг ҳар бирига турлича мажбурият ва ҳуқуқлар бериб, унга қуйидаги хизматлар: меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш, номер фондига хизмат кўрсатиш, умумий овқатланиш, хавфсизликни таъминлаш, муҳандислик-техникавий, савдо, маркетинг ва ёрдамчи, қўшимча хизматлар кўрсатиш киради.

Меҳмонхоналар хўжалигини, унда овқатланишни ташкил этиш соҳасида туристик маршрутлараро замонавий сервис хизмат кўрсатиш, овқатланиш корхоналарини барпо этилиши, нонушта ва тушликни буюртма асосида турист меҳмонларнинг хоҳлаган жойида ташкил этиш; савдо соҳасида; қадимги обидалар ичида турли халқимиз ҳунармандлари ишлаб чиқарган таварларни сотишни ташкил этиш, буюртмалар олиш, компьютер суратга олиш соҳасини жорий этиш, турли ўйинлар бизнесини ривожлантириш, кўнгил очар дам олишни меҳмонларга ташкил этиш туризмнинг ривожланишига хизмат қилади.

Умуман олганда, чора-тадбирларда кўзда тутилган хизмат соҳаларининг: меҳмонхона ва ундаги, ундан ташқари савдо ва умумий овқатланиш, транспорт, алоқа ва ахборотлаштириш, молия ва банк, туристик сайёҳат, маиший ва коммунал хизмат кўрсатиш, техника ва автомобилларни таъмирлаш ва бошқа

хизмат соҳаларини туризм соҳасига боғлиқ равишда олиб бориш, бу соҳани ривожлантиришдаги муҳим ишлардан ҳисобланади.

Меҳмонхона хўжалигининг келиб чиқиш ва ривожланиш тарихини кўриб чиқар эканмиз, унда инсоният цивилизацияси каби “меҳмондорчилик” ва уни бажариш учун қўлланадиган меҳмонхоналар тарихи шунчалик қадимий ҳисобланади.

Ҳозирги меҳмонхоналар қадимги Грецияда “станция” “таверна”, Римда “хоспитиум”, “пансионс”, “стабулиация”, Россияда “ночлег”, “станция”, “яма”, Шарқда “карвон сарой”, Ғарбий Европада “дилижанс”, “герберк”, “трактир”, туриш ҳовлиси, кўноқ ҳовлилар ва ҳоказолар деб юритилар эди. Лекин қандай номи билан юритилишидан қатъий назар, уларнинг асосий вазифаси, мусофир, саёҳатчи инсонларга қисқа вақтга ётиб-қолиш жойи берилиб маълум хизматлар кўрсатилар эди.

Меҳмонхоналар тарихига назар солганда, албатта, унинг вужудга келиш сабаби бўлган, сайёҳлик, диний, тадбиркорлик, алоқа, соғломлаштириш, давлат хизматлари ва бошқа йўналишда шуларнинг жамлигини кўрамиз.

Меҳмонхоналарнинг асосий фаолияти меҳмондорчилик бўлса, унинг маъноси инглизчадан олинган (hospitality) у қадимги французчадан “hospis”, яъни “странноприёмный”, “уй” сўзидан келиб чиққан ва унга маънодош “хост” (хўжайин), “хоспике” (приюд), “хотел” (меҳмонхона, ател) деганини билдиради.

Албатта, меҳмонхоналар тарихи инсоният жамияти, иқтисодиёт, мамлакатлар тарихи билан чамбарчас боғлиқ равишда вужудга келган.

Иқтисодиётда турли соҳалар билан биргаликда хизмат соҳаси бўлган туризмнинг ва унинг бир бўлаги (қадимги) сайёҳликнинг тарихи меҳмонхоналар тарихи билан бевосита боғлиқ ҳисобланади.

Чунки, бошқа ривожланиб келган соҳалар каби бу соҳа меҳмонхоналарни хўжалигини, корхона сифатида шакллантириб келди.

Жаҳонда туризм фаолиятининг 3 минг йиллик ривожланиш эволюцияси (Т.Тошмуродов тузган) схемаси, расм-1.2 келтирилган. Ушбу схема туризмнинг макротарихини кўрсатади, бундан биз бунга чамбарчас бўлиб келган меҳмонхоналар тарихини ҳам англашимиз мумкин. Шу билан бирга, Т.Тошмуродов кўрсатган туризмнинг иқтисодий омиллари бўйича илмий ва назарий фикрлар эволюцияси ҳам (расм-1.3) юқоридаги келтирилганларнинг исботи бўлади. Айниқса, саёҳатчи-тадбиркор англиялик Томас Кук, туризм фаолиятини шакллантириб, қуйидагиларни кўрсатиб берди: транспорт, меҳмонхона ва бошқа харажатларни ўз ичига олган ҳолда оммавий саёҳат қилиш; кредитга саёҳат қилиш; ёшлар учун марифий саёҳатлар; ишчилар учун маҳсул саёҳатлар уюштириш, денгиз орти мамлакатларида саёҳатлар, валюта алмаштириш операциялари каби ўша вақтдаги ирогрессив фикрлари, ҳозирги туризм меҳмонхона хўжалиги, умуман хизмат ва хизмат кўрсатишга асос солинди десак, тўғри бўлади.

Меҳмонхона хўжалиги тарихида инсоният цивилизациясидаги ҳар бир кашфиётларнинг бўлиши унинг ривожига катта туртки бўлади. Чунки, 1830

йилда кашф этилган Манчестер ва Ливерпул орасидаги биринчи темир йўли, 1833 йилда Россиядаги Черепанов пароходи, автомобилларнинг пайдо бўлиши ва бошқалар бунинг далили бўла олади.

Албатта, бундай улуғ кашфиётлар ҳозирги замон туризмининг, унга боғлиқ меҳмонхоналарнинг тарихида асосий омили бўлсада, лекин инсоният тарихидаги яна бир жаҳоншумул кашфиёт, яъни ҳар томонлама қулай бўлган йўлларнинг очилиши, айниқса, ғарб билан шарқни бир неча юз йиллар боғлаб келган “Буёқ ипак йўли” нинг аҳамияти бекиёс ҳисобланади. Бундай йўлларда, мақсадли равишда меҳмонхона вазифасини бажарувчи карвон-саройларнинг ташкил этилиши, саёҳатчи туристларга, хизмат кўрсатиш комплекси тариқасида вужудга келди.

Ўз вақтида карвон-саройлар Туркия, Эрон, Афғонистон, Марказий осиё ва шимолий Ҳиндистон давлатларида бир кунлик йўл масофасида жойлаштирилган бўлиб, улар комплекс ички транспорт учун ва саёҳатчилар учун ҳовли жойлардан, савдо, хизмат кўрсатиш, маиший хизмат кўрсатиш хоналаридан ва ҳ.к. ташкил этилган.

Карвон-саройларни маълум тўлов билан маълум вақтгача олиш мумкин бўлиб, унда овқатланиш, тиббий хизмат кўрсатиш, айримларида (Туркия селжукларда) камбағлларга давлат ҳисобида кийимлар берилган.

Турли мамлакатларда карвон-саройлар ижтимоий кўникмалардан келиб чиққан ҳолда турли кўринишда ташкил этилган. Масалан Арманистонда залли (катта тўғри бурчакли бинонинг нефларга бўлингани), Туркияда ва кўпчилик Шарқ мамлакатларида эса одамлар учун алоҳида, маҳсулотларни сақлаш учун ички ҳовлидан, бир неча қаватда (пастки қаватларда кўп ҳолда ҳайвонлар жойлаштирилган) ташкил этилган. Ундан ташқари ҳимоя девори ва бошқа бинолар билан бирлаштирилган.

Карвон-саройлар, асосан, савдогарларнинг тижорат юзасидан юришларига хизмат кўрсатган бўлса, шу билан бирга улар билан мусофирлар ҳам юришган. Шунинг учун айниқса, Шарқ мамлакатларида мусофир-меҳмонларга мусофир хоналар ташкил этилган. Уларни ҳам дастлабки оддий меҳмонхоналарнинг қадимги шакли деб ҳисобласак бўлади.

Улар, айниқса эрамиздан олдинги V асрдан бошлаб Туркия, Эрон, Афғонистон, Марказий Осиё ва шимолий Ҳиндистонда кўп тарқалган, унда икки ҳовлили (ҳайвонларга) ва оддий сайёҳларга яшаш жойи тариқасида фойдаланилган.

Худди шунингдек қадимги карвон саройлар туридаги меҳмонхоналар Европа давлатларидан Испанияда (Гренада) сақланиб қолганлари бор.

Карвон-саройларнинг бунчалик тарқалиб кетишига асосан, унда сайёҳларга комплекс хизматларнинг кўрсатилиши, яъни қисқа муддатга яшашга транспорт вазифасини бажарувчи ҳайвонларга қараши, сайёҳларга ётоқдан ташқари савдо, маиший хизмат кўрсатиш, уларнинг хавфсизликлари ва ҳ.к хизматлар кўрсатилганлигидадир.

Албатта, бошқа мамлакатларда ҳам қадимги меҳмонхоналар турли кўринишда ривожлана борди. Уларда айниқса, давлат ҳукмдорларининг аралашуви, ҳамда қонуний кўрсатмаларнинг чиқиши уларнинг интенсив

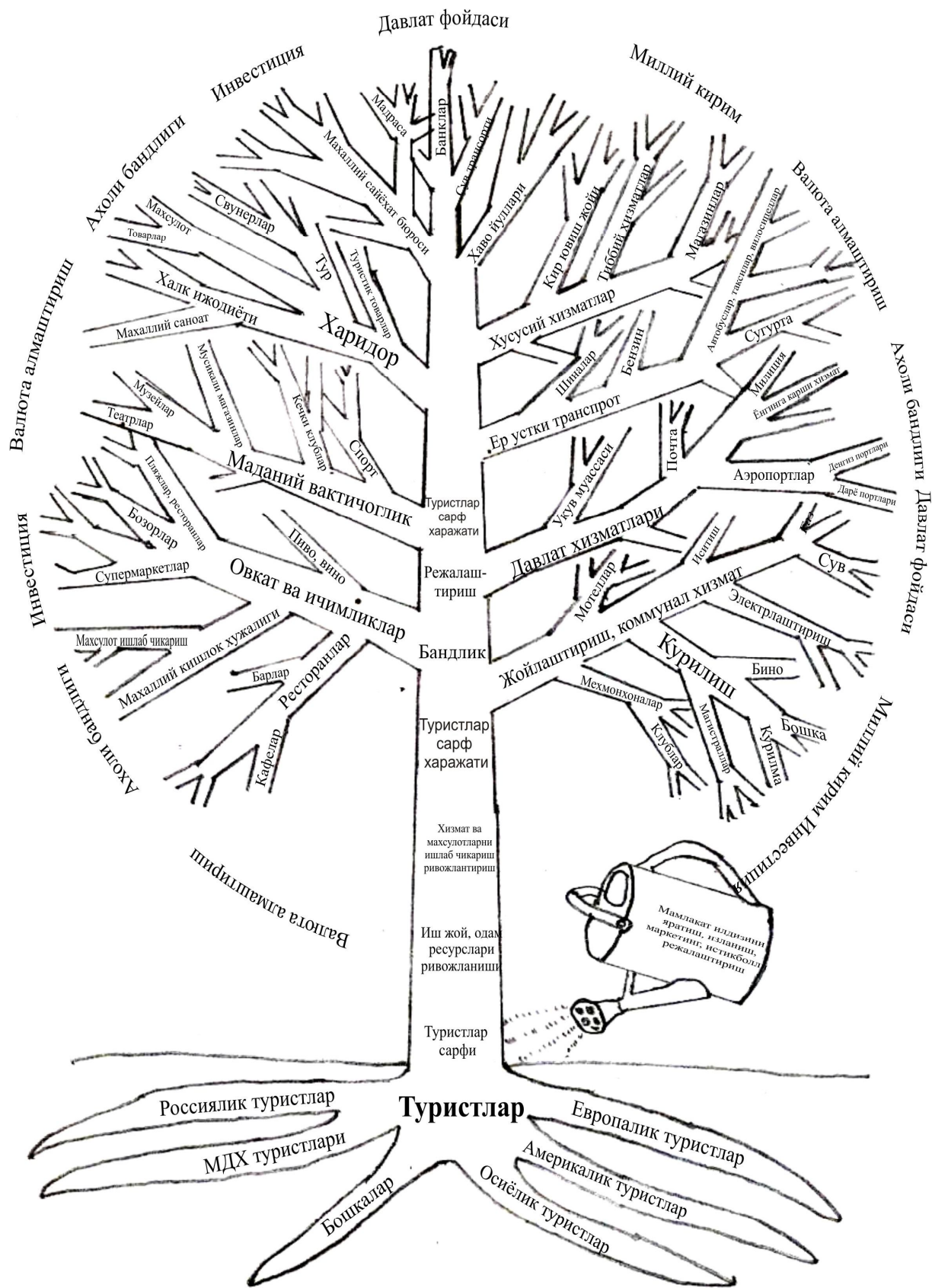
ривожланишига сабабчи бўлди. Масалан, Ипак йўлидаги карвон саройларнинг кўриқланиши, ундаги яшовчиларнинг хавфсизлигини таъминлаш ва бошқалар Амир Темур кўрсатмаларида кўрсатилган (Темур Тузуклари). Худди шунингдек, Европада Улуғ Карл (768-814йил) Рим империясининг императори кўрсатмасига биноан черков ва монастирларга “госписия”ларни очиш ва уларда тунаш, овқатланиш, тиббий ёрдам бериш ва ювиниш жойларини ташкил этиш мажбурияти махсус хужжатлар билан қонунлаштирилган. Кейинчалик булар давлатдаги дароматли бизнес индустриясига айланиб борди.

Инсон тарихидаги уйғониш (ренесанс) давригача меҳмонхоналарнинг турлари шаклланган бўлиб, меҳмонхона бизнеси индустрияси энди “куртак” ота бошлади.

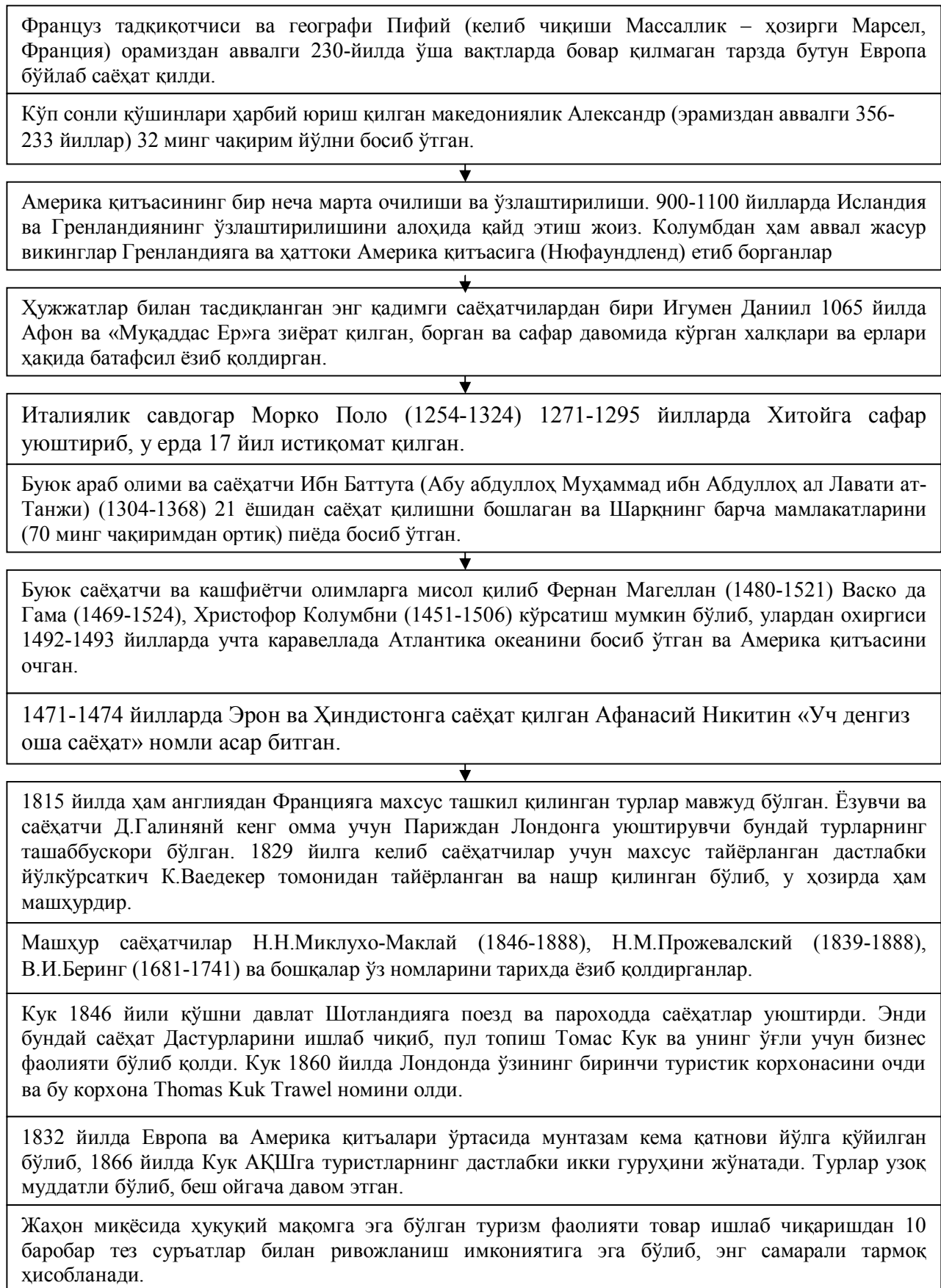
Туризм - меҳмонхона тарихида англиялик Т.Кукнинг 1841- йилда ташкил этган пекидж – тури (бир баҳода комплекс туристик хизматлар кўрсатиш) туризмнинг оммавийлик даврининг бошланиши бўлди. Шундан сўнг дунё мамлакатлари бўйлаб турли хилдаги ташкилотлар ташкил топилиб, туризм, сайёҳлик оммавийлашди ва ундаги меҳмонхоналар ривожланиб турли хиллари (отел, мотел) ташкил этилди. Европада меҳмонхона ишларига швейцариялик Цезарь Риц, америкалик Статлер бошқаларнинг ишлари замонавий меҳмонхоналарни ташкил этишда катта роль ўйнашди. Худди шу даврда «экспресс», «комфорт», «дизайн» деган сўзлар юритила бошланди ва эски номлар (Англияли ховли, эски почта) ўрнида «Бристоль», «Метрополь», «Палас», «Савой», «Эксельсиор» ёки оддий «Гранд-Отель» деган меҳмонхона номлари кириб келди.

Иккинчи жаҳон урушидан сўнг меҳмонхоналар тарихида халқаро меҳмонхона халқалари шакллана бориб, 1950 йилларда «Мариот», «Рамада», «Шератон», «Редиссон» каби халқаро меҳмонхона халқалари вужудга келди.

Туризм дарахти



Расм. 1. Туризмнинг таркибий қисми ва ундаги меҳмонхонанинг тутган ўрни



Расм-2. Жаҳонда туризм фаолиятининг 3 минг йиллик ривожланиш эволюцияси (микротарихи)

Араб олими Холдуннинг (1200-1300 йиллар) фикрича, саёхат ва туризм – давлат миқёсида товар савдосини ривожлантириш манбаи, карвонсаройлар куриш савдогарлар орқали давлатга кўшимча даромадларни кўзлаш демакдир.



А.Смитнинг (1776 й.) мутлоқ устунлик назарияси – айрим мамлакатларнинг табиий ресурслари ва иқлимга боғлиқ бўлган табиий устунлиги туфайли туризм бу давлатларда юқори суръатлар билан ривожланади.



Thomas Cook – туризм даромад манбаи эканлигини амалиётда илк бор исботлади. Кук 1860 йилда Лондонда ўзининг биринчи туристик корхонасини очди ва бу корхона Thomas Cook Trawel номини олди. Кукнинг фирмаси 20 йил ичида фаолиятини кенгайтириб Шимолий Америкага ҳам саёхат уюштирди.



Америка иқтисодчиси П.Ротоу (1950 й.) биринчилардан бўлиб, туризмга иқтисодий воқелик сифатида эътибор бериб, туризм даромадининг жамият бойлиги ўртасидаги корреляцияни (иқтисодий боғланишни) аниқлади.



Туркия туризм университетининг профессори Орхан Калкан (1960 й.) туризмни инсон соғлиғини яхшилаш ва умрини чўзиш манбаи эканлигини эътироф этган.



Америка профессори Жон Вокер ва профессор Каролин Купернинг фикрига кўра, туризм – халқаро даражада валюта оқимини вужудга келтиришда қўлланиши мумкин бўлган қудратли иқтисодий қуролдир, дея ҳисоблашган.



Хекшер-Олин назарияси кўп капиталга эга бўлган мамлакатлар кўп капитал талаб қиладиган товарларни экспорт қилиши ва кўп меҳнат талаб қиладиган товарларни ва туризм хизматларини импорт қилишини исботлаган.

Расм-3. Туризм бўйича иқтисодчи олимларнинг илмий ва назария фикрлари.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхонанинг асосий функцияси нималардан иборат?
2. Меҳмонхоналарнинг қадимий кўринишлари ва турли давлатлардаги ўзига хос хусусиятлари қандай?
3. Меҳмонхоналар ривожланиши ва унга таъсир этувчи омиллар.
4. Сайёҳликнинг илк кўринишлари ва туризмнинг вужудга келиши.
5. Биринчи туристик ташкилот қачон, қаерда ва ким томонидан ташкил этилган?
6. Туризм ривожланишининг иқтисодийётга ва меҳмонхона бизнесига таъсири қандай эди?

Баҳолаш мезонлари ва курсаткичлари (балл)

Гуру*	1	2	3 Топширик; (хар бир савол 0,2 балл)			Баллар йиғиндиси
	Топширик;	Топширик;				
	(1,0)	(1,4)	1-савол	2-савол	3-савол	(3,0)
1						
2						
3						

2-Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонхоналар умумий классификацияси ва ўзига хос хусусиятлари.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхона, меҳмонхона хўжалиги, меҳмонхона туристик комплекслари тушунчалари 2. Меҳмонхоналарнинг умумий классификацияси 3. Халқаро меҳмонхоналар занжири
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Ақлий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхоналар, туристик комплекслар тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхоналарнинг классификацияланиши тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш • Халқаро меҳмонхоналар занжири ҳақида маълумотларга эга бўлиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда ўқиймиз, иқтисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, ўқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича ўқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ДАСТУРИ ТЎҒРИСИДА(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
- 2 .Ж.М.Қурбонов, 3.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(1-қисм).СамИСИ, 2011. 16-32 б.
- 3.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

Гуруҳ билан ишлаш қоидалари

Гуруҳ аъзоларининг ҳар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чуқамиз ёки бирга қутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият кўрсатиш соҳаси бўлиб, меҳмонларга хизмат кўрсатиш ва жойлаштириш воситалари объектларидан фойдаланиш кўзда тутилади. Жойлаштириш воситалари сифатида одамларнинг ҳар қандай вақтинча яшашга мўлжалланган объектлари тушунилади. Буларга турли хилдаги меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар, пансионатлар ва бошқа тўлов йўли билан жойлашиши мумкин бўлган воситалар киради.

Меҳмонхона деб, хизмат кўрсатиш ва вақтинча яшаш учун мўлжалланган корхона тушунилади. Унинг таркибига комплекс бинолар, яхлит бино ёки бионинг бир қисми, жиҳозлар ва бошқа мулклар киради. Меҳмонхоналар қуйидаги сифат белгилари билан тавсифланадилар:

- номерлардан тузилиб, уларнинг сони минималдан юқори бўлиб, бир бутун бошқарувга эга бўлади;
- турли хилдаги меҳмонхона хизматини кўрсатиш;
- мамлакат стандарти бўйича категорияларга ва синфларга гуруҳланиши ва ундаги кўрсатиладиган хизматлар ва таркиби қўлланиладиган жиҳозлари билан жавоб бериши.

Меҳмонхона корхоналари ўзининг сифими, яшаш ўринлар сони ва номерлар сони билан бир-биридан фарқ қилади.

Номер бу – меҳмонхона категориясига ўзининг жиҳозланганлик талабига тўғри келадиган бир ёки бир нечта жойдан таркиб топган хона тушунилади.

Фақат бир одам фойдаланишга мўлжалланган кроватли майдонча – **койка жой** деб юритилади.

Меҳмонхоналар моддий-техник базасини меҳмонхона хўжалиги билдиради. Меҳмонхона моддий-техник базаси меҳмонлар ва туристларга комплекс тўлиқ хизмат кўрсатишни таъминлаши зарур. Меҳмонхона хўжалиги ўз ичига административ корпусларни (ёки хоналарни), ётоқ корпусини (ёки номер фонди деб аталадиган хоналарни), овқатланиш корхонаси биноси (ресторанлар, кафе, буфет ва ҳ.к.), дам олиш маркази ва маданий хизмат кўрсатиш биносини, спорт-соғлиқни яхшилаш қурилмасини (бассейнлар,

теннис корти), хўжалик бинолари, муҳандислик қурилмалари, маиший ва тиббий хизмат пунктларини ўз ичига олади. Шунинг учун, ўқув жараёнида барча юқорида кўрсатилган соҳаларни ўрганиб чиқамиз.

Ҳозирги вақтда кўпгина туризм ривожланган давлатларда туристик комплекслар мавжуд. **Туристтик комплекслар деб**, туристларга хизмат кўрсатишга мўлжалланган, таркибида кечки кўноқи, овқатланиш ва турли хизмати бор, бир-бирига боғланган комплекс қурилмалар тушунилади. Унинг хўжалик-ташкилий тузилмаси ўз ҳудуди билан бирлашган туристик корхоналар гуруҳини ташкил этади. Унинг таркибига меҳмонхоналар, ресторанлар, турбазалар, кемпинглар ва бошқалар бўлиши мумкин.

Туристтик комплексларда яна канатли йўллар, чанғили трассалар, турли оммавий туристик объектлар ва бошқалар ҳам бўлиши мумкин.

Бутун дунё туристик ташкилоти экспертлари томонидан ишлаб чиқилган жойлашиш воситалари стандарт классификатори бўйича, барча жойлашиш воситалари жамоавий (коллектив) ва индивидуал қисмларга бўлинади.

Жамоавий жойлашиш воситалари меҳмонхона типдаги ва махсулаштирилган корхоналарга бўлинади.

Жамоавий (коллектив) жойлашиш воситаси бўлган меҳмонхона туридагиларга: меҳмонхоналар, мотеллар, яшаш мумкин бўлган клублар, пансионатлар, мебеллаштирилган хоналар, ётоқхоналар киради.

Махсулаштирилган жойлашиш воситаларига: санаториялар, профилакториялар, дам олиш уйлари, туристик кўноқлар ва тўхташ жойи, туристик спорт базалари, дам олиш базалари, овчилар (балиқчилар) уйлари, конгресс марказлари, кемпинглар, ботеллар, флотеллар, ротеллар киради.

Индивидуал жойлашиш воситасига ижарага бериладиган квартиралар, квартиралардаги хоналар, уйлар, коттеджлар ва бошқалар киради.

“Люкс” отели – юқори даражали мебеллар билан, яхши жиҳозланган жамоавий хоналар ва номерлар сонига нисбатан хизматчилар сонининг кўплиги билан тавсифланади. “Люкс” отелларида номерлар сони ҳам уларнинг даражасини белгилайди. Уларнинг аталишида ҳам, ички жиҳозланиши, тузилиши ва хизмат кўрсатиш турларининг бўлишлигидан келиб чиқади.

Ўртача даражада отел бўлса, улар кенг табақали истеъмолчиларга мўлжалланган бўлиб, яшашнинг ўртача нархи белгиланган бўлади. Худди шунингдек, иқтисодчилар синфи учун отель, яъни номерлар сони камроқ (10 дан 150 гача) бўлиб, ишбилармонларнинг самарали ишлашлари, яхши хордиқ чиқаришларига алоҳида эътибор берилади. Туристларнинг автотранспортда сайёҳатлари учун махсус **мотеллар** мавжуд. Улар автотранспорт олдида бўлиши, нархи баланд бўлмаганлиги, овқат хизмати кўрсатиш йўқлиги билан ажралиб туради.

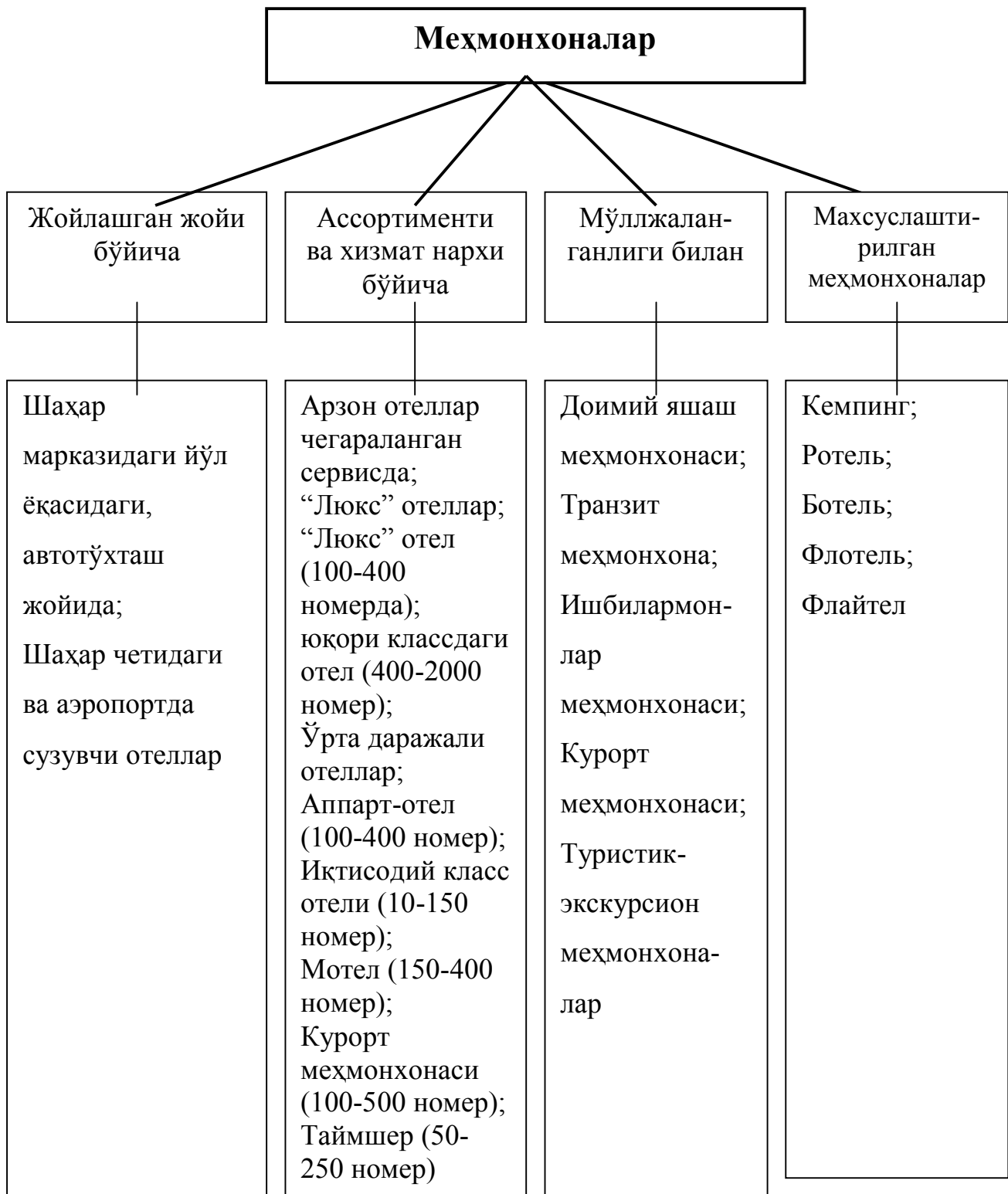
Оромгоҳлар меҳмонхонаси ҳам дам олиш жойларида ташкил этилади, уларда хизматнинг барча турларининг мавжудлигига, айниқса, болалар спорт ўйинлари майдончалари, машқ қилиш жиҳозларининг бўлишлигига катта эътибор берилади. Уларда нархлар бир мунча юқорироқ бўлиши мумкин.

Таймшерлар деганда, 50 дан 250 гача номерли, алоҳида ёки биргаликдаги квартира туридаги, шароитидаги номерлар кўзда тутилган. Бундай

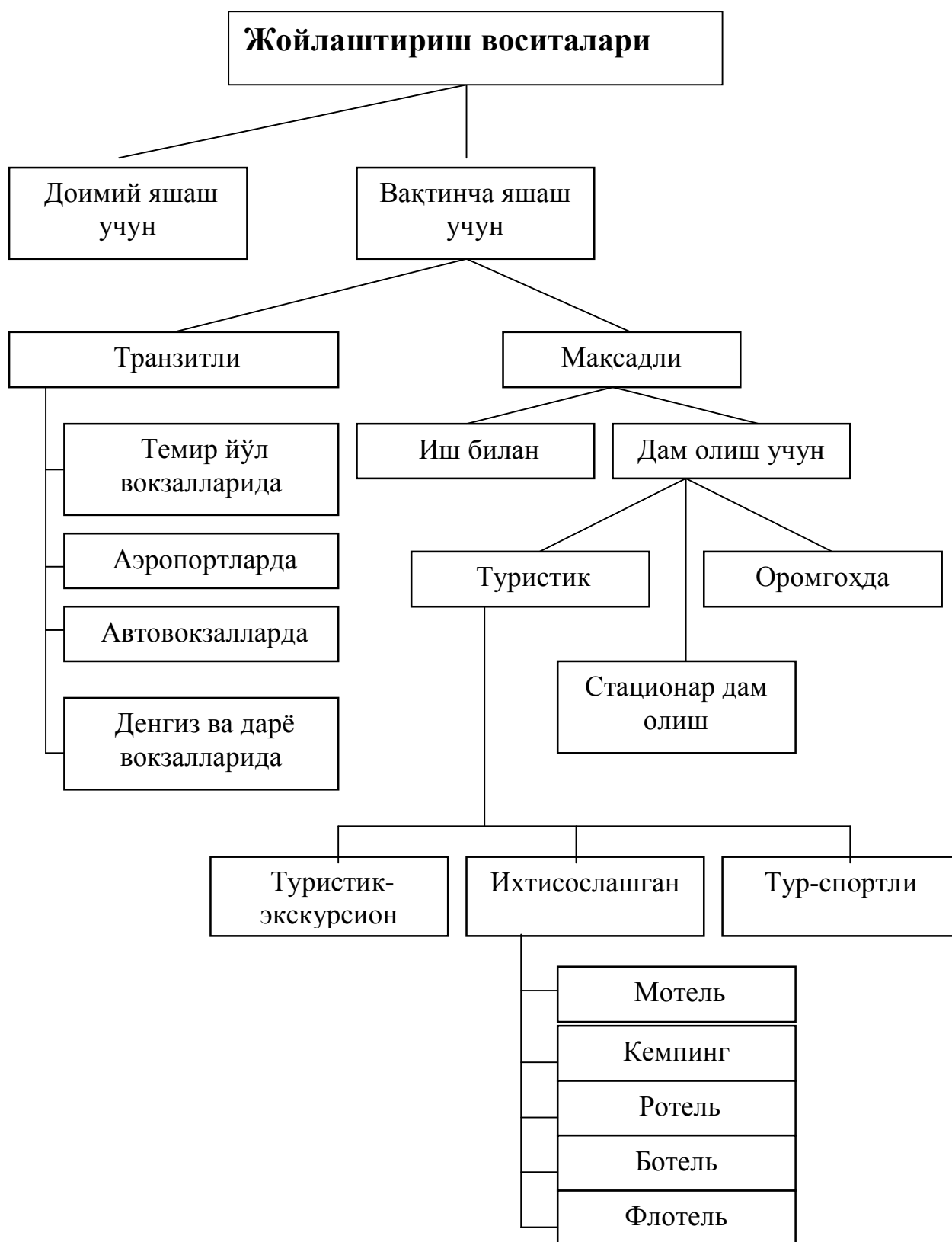
квартираларни узоқ муддатга сотиб олиш ҳам мумкин. Уларнинг нархи мавсум бўйича ўзгариб туради. Талаб кўп бўлганда кўпроқ, акс ҳолда арзонроқ бўлиши мумкин. Бундай меҳмонхона турлари ҳозирги вақтда 75 та давлатда мавжуд бўлиб, 2002 йили қарийиб 30 млрд. долларга сотилиши аниқланган.



Расм 4. Жойлаштириш воситаларининг Бутундунё туристик ташкилоти экспертлари томонидан ишланган стандарт классификатори.



Расм 5. Меҳмонхоналар классификацияси



Расм 6. Мўлжалланганлиги бўйича жойлашиш воситаларининг классификацияси

Юқорида келтирилганлардан шу маълум бўляптики, меҳмонхонада қисқа муддатда яшвочиларни: иш юзасидан келганлар ва дам олиш учун келганларга бўлиш мумкин.

Иш юзасидан келган меҳмонларнинг меҳмонхоналарига қуйидаги талаблар қўйилади:

1. Жойлашиш шаҳарнинг марказида, административ, жамоавий ва бошқа марказларга яқин бўлиши керак;

2. Асосан номерлар фонди бир кишилик бўлиши керак;

3. Номерда албатта, ёзув столи, ишчи креслоси, стол ёритгичи, ёзув ва оргтехника воситаларидан таркиб топган ишчи зона бўлиши керак;

4. Максимал даражада ташқи муҳитдан, айниқса, шовқиндан изоляцияланган бўлиши керак;

5. Меҳмонхонада йиғилиш, семинар, учрашувлар, музокаралар ва бошқалар жойлар, хоналар бўлиши керак;

6. Бизнес-маркази;

7. Молия таъминоти хизмати бўлиши керак.

Бундан фарқли, дам олишга мўлжалланган меҳмонхоналарга:

1. Шаҳардан узоқроқда, табиат қўйнида, ўзининг ўсимлик дунёсининг кўм-кўклиги билан ажралиб турадиган жойда бўлиши;

2. Дам олиш, спорт билан шуғулланиш ва кўкламзорлаштирилган майдонларнинг бўлиши;

3. Асосан икки кишилик номерлар;

4. Болаларнинг ўйнаши, кўнгил очиш майдончалари бўлиши лозим.

Албатта, меҳмонхоналарнинг мўлжалланганидан келиб чиққан ҳолда, турли хилдаги хоналар, жойлар ва хизматлар ташкил этилади.

Агар **дам олиш меҳмонхоналари бўлиши учун** тиббий даволаш, соғломлаштириш хоналари, овқатланишдаги пархез таомларнинг бўлишлиги лозим бўлса, стационар меҳмонхоналар оилавий дам олишга мўлжалланадики, унда албатта, болалар ўйини, уларга қараб туриш учун хона бўлиши лозим.

Худди шунингдек, туристик-экскурсион меҳмонхонада экскурсовод, гуруҳни олиб юрувчи, спорт инструкторлари, тур кабинет, спорт инвентарини ижараси, бассейн уларнинг таркибида ёки яқинида бўлиши керак. Ўзининг махсуслиги бўйича бўлинган меҳмонхоналар ҳам ҳозирги вақтда кенг фойдаланиб келинмоқда. Уларга кемпинг, ротель, ботель, флотель, юрталари ва бошқалар киради.

Кемпинг – бу автотуристлар лагери бўлиб, шаҳардан ташқарида, ёзги уйлар ёки палаткалар билан таъминланган бўлади.

Ротель – кўчма меҳмонхона ҳисобланиб, бир ёки икки жойли вагонлар бўлиб, кечки дам олишга мўлжалланган бўлади.

Ботель – сувда, лекин сузиб-кўчмайдиган, кўп ҳолда стационар ҳолга келтирилган кемаларда ташкил топилади.

Флотель – эса сузиб юрувчи меҳмонхона, махсус комфортабелли каюта-номерлари, актив дам олиш хизмати, музокара олиб бориш, конференция,

конгресс заллари, алоқа воситалари, турли барлар ва ресторанлардан таркиб топади.

Меҳмонхоналар турли мамлакатларда, турлича классификацияланади. Ҳозирги вақтда, уларнинг 30 дан кўп системалари мавжуд. Уларга, энг кўп тарқалган: юлдузчалар системаси, ҳарфлар системаси; “крон” (тож) ёки “калит” системаси, разрядлар системаси, категориялар, синфлар ва ҳ.к. киради.

Бундай классификацияланиш, ҳар бир давлатда ўз туризм индустриясининг ривожланиш тарихидан, миллий хусусиятлари, хизмат кўрсатиш сифатидан келиб чиққан ҳолда ташкил этилган.

Юлдузлар системаси – Франция, Австрия, Венгрия, Арабистон, Россия ва Ўзбекистон ва бошқа давлатларда кенг қўлланилади.

1* юлдузлига – бюджетдаги меҳмонхоналар, шаҳарларнинг марказида жойлаштирилган, минимум қулайликларга эга бўлган меҳмонхоналар киради

2* юлдузли – бир юлдузлигига қўшимча бари ва ресторани бўлган туристик классли меҳмонхоналар киради.

3* юлдузли – ўртача даражадаги, лекин хизмат кўрсатиш даражаси юқори бўлган меҳмонхоналар киради.

4* юлдузли – биринчи классли, жуда юқори сифатли яшаш ва аъло даражадаги хизмат кўрсатишни ташкил этилган меҳмонхоналар киради.

5* юлдузли – юқори категорияли, хизмат кўрсатиш ва яшаш ўта юқори экстра классдаги меҳмонхоналар киради.

Ҳарфлар системаси – Грецияда қўлланилади, яъни барча меҳмонхоналар жуфт категорияга: А, В, С, D бўлинади. **А категорияси** 4* юлдузлига, **В** – уч, **С** – икки, **Д** – бир юлдузлига мос келади. ундан ташқари, юқори категориялиликка “de Lux” категорияси берилади.

Англияда бундай турланиш мураккаб бўлиб, унда юлдузлардан бошқа “крон” ёки “калитлар” кўрсатилади. “Кронлар” ёки “калитлар” билан даражаланиш системасини таққослашда “кронлар” ёки “калитлар” сонидан биттасини айириш зарур.

Меҳмонхоналарнинг категория билан бўлиниши Италияда кўпроқ ишлатилади. Улар уч категорияга бўлинади: биринчи категорияга – шартли равишда тўрт юлдузлиги, иккинчига - уч, учинчига – икки юлдузли билан таққослаш мумкин. Италиядаги меҳмонхоналар (40 мингдан ортиқ) асосан кам (50-80) номерли бўлади.

Категорияли бўлланиш Испанияда ҳам ишлатилади. 5 категорияли 1 дан 5 юлдузли меҳмонхоналарга меҳмонхоналар типидagi, **бунгало**, апартамент ва бошқалар – 1 дан 4 юлдузга бўлинади. Тўхташ (яшаш) ҳовлилар – 1 дан 3 юлдузлига, пансионатлар – уч категорияга бўлинади. Испанияда давлатга қарашли меҳмонхоналар ҳам кўп учрайди. Уларга қадимги қалъалар, қўрғонлар, саройлар кирадики, улар “люкс” отел типида жиҳозланган.

Россияда меҳмонхоналар ва мотеллар категориялар бўйича (ГОСТ Р50645-94) бўлинади. Категориялар юлдузларга мос келтирилган, сонининг ошиши билан хизмат кўрсатиш даражаси ҳам юқорилашади.

Меҳмонхоналар 5 категорияларга, мотеллар эса 4 категория билан классификацияланади.

Ҳозирги замон глобаллашув даврида меҳмондорчилик индустриясида меҳмонхоналар халқаро занжирлари ташкил топганки, бу меҳмонхоналар ривожланишининг муҳим омили бўлиб хизмат қилаяпти.

Халқаро меҳмонхоналар занжири деганда, биз меҳмонхоналарнинг турли даражада бирлашиб, ҳамкорликда иш олиб боришларига тушунамиз.

Бундай бирлашишлар турли ташкилий-бошқарувда модел ва хилларда халқаро миқёсда ташкиллашди. Ҳозирги вақтда асосан уч модель (Ритц, Холлидей инн, «Эркин» меҳмонхона) ва икки хилда (интеграллашган, занжирли меҳмонхоналар консорциумли) кўринишда бирлашиб халқаро занжир ташкил этган.

Агар занжирли меҳмонхоналар ишида Ритц (швейцариялик тадбиркор Цезар Ритц номи билан) модели ўзининг Европача изчиллиги ва аристократликка асосланган бўлса, америкалик тадбиркор Кеманси Уильсон номи билан аталадиган «Холлидей инн» халқаро меҳмонхоналар занжири ўзининг мижозлар эҳтиёжини қондиришдаги мойиллиги ва юқори даражада хизмат кўрсатиш стандартларига риоя этиши билан ажралиб туради.

«Холлидей инн» моделининг асосий талабларига: меҳмонхоналар архитектураси, интерьерининг бирлиги; уларнинг белгиланиши ва ташқи информациясининг бир хиллиги; ҳаммасида ҳам кенг ва функционалли холлнинг бўлиши; мижозларнинг қисқа муддатда расмийлаштириш; доимий мижозларга алоҳида эътибор ва номерларни белгилаш; нонуштада «Швед столи» ташкил этиш, конференциялар залининг мавжудлиги; тариф системасининг мойиллиги; бошқарув, маркетинг ва коммуникация хизматларининг бирлиги киради. Бу модель бўйича дунёдаги 50 %дан кўп меҳмонхоналар бошқарилиб, глобал халқаро занжир ҳосил қилиб келмоқда.

Меҳмонхоналарнинг бир хил савдо маркаси остида, маълум бир стандартларга ва хизмат йиғмасига риоя қилган ҳолда бирлашиши – учинчи модель «Эркин» меҳмонхоналар занжирини ташкил этади. Кўп ҳолда иккинчи ва учинчи моделлар бирлашган ҳам бўлиши мумкин. Масалан, Европадаги энг катта меҳмонхона занжири бўлган «Аккор» халқаро занжири, турли классдаги отелларни бирлаштириб, бир неча («Пульман», «Софителъ», «Нователъ») маркаларда иш олиб бораёпти.

Халқаро меҳмонхоналар занжирида, меҳмонхона занжирининг бир аъзоси бўлиб, бирлашиб ташкил топган, ҳамкорлик рекламалари ва маркетинг фаолияти, маҳсулот ҳаракатига сарфланадиган маблағ фондига аъзолик бадали тўлаб боради.

Халқаро меҳмонхоналар занжирларининг ҳосил бўлиши тарихида, тобора кучаяётган рақобатга қарши уларнинг қанчалик бир-бирига бирлашганлиги даражаси бўйича бирлашиш хиллари: интеграллашган, консорциум, оилалар ва аралашган хилдагилари ҳосил бўлди.

Интеграллашган занжирни бир хил ёки бир-бирига яқин бўлган, айрим фаолиятлари билан ҳамкорлик олиб боровчи меҳмонхоналар ташкил топган

бўлса, консорциумда бир хил ёки ҳар хил «Эркин» меҳмонхоналар бирлашиб ташкил топишди.

Унданда чуқурроқ бирлашишни турли оилалар меҳмонхоналари сифатида ташкил топди.

Дунёдаги энг катта халқаро меҳмонхоналар занжири

Гуруҳи	Штаб-квартираси жойлашган давлат	Номерлар сони	Меҳмонхона-лар сони
1	2	3	4
Хоспиталити Фарнмиз Системе	АҚШ	354997	3413
Холидей Инн Уордвайд	Буюк Британия	328979	1692
Бест Вестрн Интернэшнл	АҚШ	273804	3351
Аккор Групп	Франция	238990	2098
Чойе Отеле Интернэшнл Инн	АҚШ	230430	2502
Мармог Корпорейшн	АҚШ	166919	750
ИГГ Шератон Корпорейшн	АҚШ	132361	426
Хилтон Отел Корпорейшн	АҚШ	94653	242
Форте	Буюк Британия	76330	871
Хаят Отеле-Хаят интернейшнл	АҚШ	77579	164
Карлсон-Редиссон-Колони		76069	336
Промус Кос		75558	459
Клаб Медитеран СА	Франция	63067	261
Хилтон Интернэшнл		52979	160
Сол Групп		40163	156
Интер-Континентал Отеле		39000	104
Уэстин Отеле Энд Резорте		38029	75
Нью Йорк-Рамада Интернэшнл		36520	133
Канадиен Пацифик Отеле	Канада	27970	86
Состъете дю Лувр		27427	398

Интеграллашган халқаро занжирларга «Аккор», «Клаб Медитеран» (Франция), Форте (Буюк Британия), «Хилтон Отел Корп», «Шератон Корп», «Мериот Корп», «Рамадо Инг», «Хаят Отеле» (АҚШ) ва бошғалар кирса,

Консорциум хилида «Бест Вестрн Интернэшнл» (АҚШ) таркибида 3350 меҳмонхонада 270 минг номерга эга, «Ле Ложе де Франс» (Франциядаги 70 %) меҳмонхона номерларини, Буюк Британиядаги меҳмонхоналарнинг 60 % бирлаштиради.

Бундан ташқари, турли оилаларнинг ташкил топиши ҳам кенг тарқалган. Буларга «Реле де Шаго», «преффред Отеле энд», «Резортс Уордвайд», «Лидинг Отелеоф де Уорд», «Смол Люксари Отеле оф де Уорд» 300 та, «Смол Люксари Отеле оф де Уорд» 200 та дунё бўйича отелларни бирлаштириб келмоқда.

Айрим отеллар бир вақтда турли оилаларга ҳам қараши мумкин. Париждаги «Ритц» отели, «Лидинг Отеле де Уорд» билан бирга «Преферед Отеле энд Резортс Уордвайд» оиласига ҳам киради. Худди, шунингдек Сиднейда «Де Обсерватор» бир вақтда «Столь Люксари Отели» ва «Лидинг Отеле» оилари аъзоси ҳисобланади.

Халқаро меҳмонхоналар занжирининг турли кўринишда ташкил топиши, бирлашиши моделларда бўлишида контракт ёки «франчайз» формаси қўлланилади. Бунда, ўзининг салоҳияти катта корхоналар, ўзидан кичик бўлган корхоналар билан контракт шартномаси қилади. Бу билан икки томоннинг эҳтиёжлари қондирилади. Яъни, катта корхона ўзининг номини маркасини, белгиларини, иш услубини операторлик системасидан фойдаланиш ва бошқаларни берса, кичик корхона бунинг эвазига аъзолик бадали тўлайди.

Франчайзли келишувда худди шунингдек, боғлиқлик бир мунча чуқурроқ бўлади. Франчайз берувчи олувчига юқорида кўрсатилгандан ташқари, корхонанинг тўлиқ концепциясини, ишлаш методини, ривожланиш режасини, шу билан бирга кадрларни тайёрлаш, инвестициялар киритиш, савдо маркасини бериши, маркетинг системаси, номерларнинг марказлашган тақсимооти ва захирага олиниши, турли операциялар системаси бошқаруви, гонорар тўлови 30% биринчи аъзолик бадалини киритиш ва бошқаларни ўз зиммасига олиш мумкин. Тўлов бадалининг миқдори, кўп ҳолда 2-11,5 % ресторан даромадидан, 1,5-5 % номерлар фонди даромадидан тўлаб борилади.

Буюк Британия олимларининг кўрсатмаси бўйича халқаро занжирдаги меҳмонхоналар даромадлиги 7 маротаба эркин меҳмонхона даромадидан кўп бўлар экан.

Умуман олганда, халқаро меҳмонхоналар занжирининг бўлиши бир бутун халқаро бронлашни, умумий молиявий системани, янги техника ва технологияларни киритишни, корхона маркаси имиджини юқори даражада ушлашни, бир бутун стратегик маркетинг ва нархлаштириш сиёсатини, оператив маркетингни, ахборот системасини, персонални замон талаби бўйича тайёрлашни ва бошқаларни йўлга қўйишни ундайди.

Баҳолаш мезонлари ва курсаткичлари (балл)

Гуру*	1	2	3 топширик; (хар бир савол 0,2 балл)			Баллар йиғиндис и
	топширик;	топширик;	1-савол	2-савол	3-савол	
	(1,0)	(1,4)				(3,0)
1						
2						
3						

Б.Б.Б. усули асосида билимларни синаш учун тарқатма материаллар

	Тушунча	Биламан “+”, Билмайман	Билдим “+”, Била олмадим
1	<i>Флотель</i>		
2	<i>Ботель –</i>		
3	<i>Ротель –</i>		
4	<i>Таймшерлар</i>		
5	<i>Мотеллар</i>		
6	<i>Юлдузлар системаси</i>		
7	<i>Ҳарфлар системаси</i>		
8	<i>“Люкс” отели</i>		
9	<i>Индивидуал жойлашиш воситасига</i>		
10	<i>Жамоавий жойлашиш воситалари</i>		
11	<i>Махсулаштирилган жойлашиш</i>		
12	<i>Туристтик комплекслар</i>		
13	<i>Номер</i>		
14	<i>Меҳмонхона</i>		
15	<i>Персонал</i>		

Назорат саволлари

1. Меҳмонхона деганда нимани тушунаси?
2. Номер ва койка жойи деб нимага айтилади?
3. Туристтик комплекслар деб нимага айтилади?
4. «Люкс» отелига таъриф беринг?
5. Меҳмонхоналар қандай классификацияланади?
6. Таймшер деганда нимани тушунаси?
7. Иш юзасидан келган меҳмонлар учун меҳмонхоналарга қандай талаблар қўйилади?
8. Махсус меҳмонхоналарга қайсилар киради?
9. Юлдузлар системасини тушунтириб беринг?
10. Мўлжалланиш бўйича жойлашиш воситалари қандай классификацияланади?
11. Меҳмонхоналар занжири ҳақида нималар биласиз?
12. Интеграллашган халқаро занжирларга нималар киради?

3- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонхоналар сифими, даражасини аниқлаш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхона сифими тушунчаси 2. Меҳмонхона номерлар фонди
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Ақлий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона сифими тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона номерлар фонди тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича ўқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда даре утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ДАСТУРИ ТЎҒРИСИ”ДА(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, 3.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(I-қисм). СамИСИ, 2011..
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамитиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услугий кўрсатма

Меҳмонхона хоналари таркиби меҳмонхона типидан келиб чиққан ҳолда, унинг юқори даражада меҳмонларга қулай яшаш шароит яратилиши ва хизматчилар ишлаш шароитини яхшилаш талаб этилади.

Меҳмонхона биносининг асосий қисмини яшаш хоналари ташкил этади. Бунга, меҳмонхона номерлари ва улар билан боғлиқ бўлган ёрдамчи ва хизматчи хоналар киради.

Меҳмонхона номерида яшаш учун (ошхонадан ташқари) хордиқ чиқариш, ишлаш, ётиш ва меҳмон қабул қилиш учун барча шароитлар бўлиши керак. Уларнинг қанчалик қулайлиги даражасига қараб кўп номерли (апартаментлар); кўп ҳолда учта хонадан: ётиш, меҳмондорчилик, ишлаш кабинети бўлади. Ундан ташқари, мини ошхона, иккита санузел (унинг биттаси меҳмонлар учун) бўлади.

Люкс номерлари икки (ётиш ва меҳмон кутиш) хонасидан иборат бўлиши керак. **Дубль номерларда** номерлар жуфтлиги ҳосил қилинган бўлади.

Булардан ташқари, стандарт номерлари – бир хонали стандарт талабларига жавоб берувчи хоналар ҳисобланади.

Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналарига вестибюл, коридорлар, қаватдаги холлар ва меҳмон кутиш жойлари киради. Ушбу ёрдамчи қисми яшаш қисмининг боғловчи коммуникациялари ҳисобланади. Бу коммуникациялар одамлар оқимини вертикал, горизонтал равишда ташкил этади. Уларнинг боғланиш узелларида холл; вестибюл, зоналар майдончаси ва ҳ.к. бўлиши мумкин.

Умуман олганда, меҳмонхона яшаш қисми корпусини, такрорланувчи қаватлар ташкил этади. Улар эса, лифтлар, зиналар орқали вертикал равишда, коридорлар, хол ва вестибюллар ёрдамида горизонтал равишда боғлиқликда бўлади. Номерлар коридорнинг икки томонидан бўлиб, бир бутун комплекс ҳосил этадики, уларни жойлаштиришда албатта, табиат ёруғликини, инсоляцияни ҳисобга олиш керак. Йўлакнинг икки томонлама номерли меҳмонхоналар кенг тарқалган бўлсада, баъзи холларда, номердан чиққанда, маълум кўриниш бўлиши учун (масалан, денгиз, тоғ) номерлар коридорнинг фақат бир томонига жойлаштирилиши мумкин.

Яшаш қисми қаватида номерлардан ташқари, ёрдамчи хоналар ҳам бўлади. Уларнинг бўлиши албатта, уларнинг таркиби меҳмонхонада хизмат кўрсатиш шаклидан келиб чиққан ҳолда: автоном, ярим автоном ёки марказлашган бўлади.

Ёрдамчи хоналарнинг автоном жойлашиши, агар ҳамма функционал хоналар (фаррошлар хонаси, тозалаш инвентарини сақлаш хонаси, официантлар хонаси, калитли хўжалик) яшаш қаватида бўлса, бундай шароитда меҳмонларга кўп хилли хизматлар кўрсатиш мумкин бўлади.

Марказлашган формада барча функциялар меҳмонхонанинг жамоавий қисмида интеграцияланади.

Ярим автоном форма автоном ва марказлашган хизмат кўрсатишнинг ўртасида бўлиши мумкин.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхона сиғими деганда нимани тушунасиз ?
2. Стандарт номерлар қанақа номерлар ва уларга қандай талаблар қўйилган ?
3. *Дубль* номерлар қанақа номерлар ва уларга қандай талаблар қўйилган ?
4. Аппартамент номерлар қанақа номерлар ва уларга қандай талаблар қўйилган ?
5. Яшаш қисми ёрдамчи хоналари деганда қандай хоналар тушунилади ?

4- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонхона хўжалиги материал техникавий баъзасини таснифи, уларга қўйилган талаблар.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	1. Меҳмонхона материал техникавий баъзаси 2. Меҳмонхона биноларини лойиҳалаш, генерал режасини тузиш
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Ақлий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона материал техникавий баъзаси тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона биноларини лойиҳалаш, генерал режасини тузиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги ўқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган ўқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда ўқув материаллари (маъруза матни, ўқув қўлланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Ўқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(1-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг ҳар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукаамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Ҳар қандай меҳмонхоналарнинг даражаси, унинг хўжалигига, яъни моддий-техникавий базасига боғлиқ бўлади.

Меҳмонхона моддий-техник базаси деганда, унинг умумий таркибий қисмлари бўлмиш административ корпуслари, хоналари, ётоқ хоналари, бинолари, хизмат кўрсатиш корхоналари (ресторанлар, кафе, бар, ошхона, буфет ва ҳ.к.), спорт-соғлиқни яхшилаш иншоотлар (басейнлар, теннис, футбол майдончалари), хўжалик бинолари (гаражлар, омборхоналар, устахоналар ва бошқалар); тиббий хизмат кўрсатиш пункти хоналари, маиший хизмат кўрсатиш хоналари ва барча хоналардаги моддий бойликлар (мебеллар, воситалар, қурилмалар, машиналар, ускуналар ва ҳ.к.) тушунилади.

Меҳмонхона хўжалиги моддий-техник базасининг асосий *вазифасига*, ҳар томонлама инсонга қулай бўлган шарт-шароит яратиш, эстетик талабларига мос келиши ҳисобланади.

Меҳмонхоналар моддий-техник таснифининг *асосий қисми* бўлиб, уларнинг функционал мўлжалланганлигига мос бўлиши ҳисобланади.

Функционал мўлжалланганлиги бўйича меҳмонхоналарга турли гуруҳдаги хоналар ажратилади. Буларга: вестибюль, яшаш қисми, меҳмонлар овқатланиш хоналари, савдо-маиший хизмат кўрсатиш, спорт билан шуғулланиш, кўнгил очиш, меҳмонлар бизнеси, хизмат кўрсатиш ва маиший хизмат кўрсатиш, техникавий хоналар гуруҳи киради. Уларнинг таркиби ва катталиги меҳмонхоналар даражасига, турига, эксплуатация шартлари ва сифимига боғлиқ бўлади.

Вестибюль гуруҳидаги хоналар, меҳмонхонанинг асосий қисмларидан бири бўлиб, улар меҳмонларни кутиб олиш ва узатишга қаратилади ва унда айрим ишларни бўллаш ва қайта кўриб чиқиш функцияси ҳам бажарилади.

Меҳмонхона яшаш қисмида ётиш номерлари ва хоналари, ҳамда уларни талаб даражасида нормал фаолият олиб бориши ва номерларда тозаланиш таъминлаш хоналари бўлади.

Меҳмонхона овқатланишига мўлжалланган ресторанлар, барлар, кафеларда овқатланишдан ташқари, яна у ерларда кўнгил очишлари, хордик чиқариш ва бир-бирлари билан фикр алмашишлари мумкин бўлади.

Меҳмонхона хўжалигидаги кўнгил очар – хордик чиқариш хоналарининг функцияси ҳам кенг ҳисобланади. Чунки, уларда киноконцерт, банкет, ўйнаш заллари ҳам мавжуд бўлади. Спорт-соғломлаштириш иншоотлари бўлган бассейнлар (жамоавий ёки индивидуал), спорт заллари, кегельбан, тренажерлар ва ҳ.к. хоналарни ташкил этади.

Меҳмонхоналар хўжалигининг яна бир таркибий қисми, бу ишбилармонларнинг фаолиятига қулайлик яратиш учун бўлган турли учрашув конференция заллари, коммерция ва банк операцияларни ўтказиш, виставка этиш залларидан ҳам таркиб топади.

Меҳмонхона хўжалигидаги мижозларга савдо-маиший, хизмат кўрсатиш хоналарига савдо корхоналари, сартарошхона, кимёвий тозалаш, суръатга олиш, ателье ва бошқалар киради.

Меҳмонхонанинг хизмат ва маиший хоналарига меҳмонхона персоналини ишлаши, турмуши, овқатланиши учун хоналар ва хўжалик ва ёрдамчи хўжалик эҳтиёжларига қаратилган хоналар ҳам киради.

Меҳмонхона хўжалиги **техникавий** хоналарида *ҳаво салқинлаш*, кондиционерлаш, марказий ахлат чиқариш, телефон, сигнализация ва бошқа меҳмонхона ҳаётий эҳтиёжларидан келиб чиқадиган хизматлар ва назорат ишлари учун хоналар таркиб топган.

Функционал ташқи зонасига, унинг биносига ажратилган майдон ҳам киради. Бундай майдонларнинг бўлиши меҳмонхона мижозларини ва персоналларни ташқи атроф-муҳитдан (шовқин, кирланиш, кирлар ва ҳ.к.) изоляция этади. Шу мақсадда, меҳмонхоналар атрофида транспорт тармоқлари, ўзига хос реклама қурилмаси, меҳмонлар дам олиш учун жойлар, транспорт воситаларининг парковкаси учун майдончалари, ер ости йўллар ва ҳ.к. кўзда тутилади.

Меҳмонхона хўжалиги таркибидаги бинолар ҳамма турлари мустаҳкам, узоқ муддатли, қурилиш ва эксплуатацияда тежамли, муҳандислик жиҳозлари билан таъминланган, ёнғин хавфсизлик талабларига жавоб берувчи бўлиши керак. Уларга қўйилган барча талаблар комплекс лойиҳалашда, атроф-муҳит билан мослаштиришда ва қурилишида кўзда тутиш лозим.

Бундан ташқари, асосий функционал гуруҳ хоналарни ажратиш ва ундаги бажарилаётган асосий жараёнларга мослашганликни бажариш керак. Меҳмонхона хўжалигида, айниқса, унинг интерьерлари эстетик ва бадиий кўринишга эга бўлиб, функционал мўлжалланганлигига мос бўлиши керак. Ундаги мебеллар, ётоқ чойшаблари ва воситалари, ошхона дастурхони ва воситалари, гиламлар, гиламли қатлам ёпгичлар алоҳида дид билан танланиши талаб этилади.

Уларнинг янада ёрқин кўринишини рангли ва ёритилганлиги, қўлланилган моддийлар хусусиятидан фойдаланилади. Меҳмонхоналарни қуришда 300 дан кўп хилли моддийлар ва табиий, сунъий ёруғликлар қўлланилади.

Ҳар бир бино таркибий қисми бир ёки бир неча хоналардан ташкил топган зоналарга бўлинади. Масалан, вестибюлда зина-лифт, меҳмонхонага асосий кириш, меҳмонларни қабул этиш, меҳмонлар дам олиш, яшовчиларга қўшимча хизмат кўрсатиш зоналарига бўлинади.

Зоналашдаги асосий йўл, бу турли хилдаги безаш моддийларни қўллаш, декоратив йиғиш, ёритиш, тўсиқ деворлар қўйиш, потолок ва полни баландлиги ва уни безаш, кўкламзорлаштириш, жиҳозларни жойлаштириш ва ҳ.к. Бунда унинг режада жойлашиш ва конфигурация зонасига катта эътибор берилади.

Меҳмонхоналар биноларининг функционал талабларини таъминлаш учун меҳмонхоналар асосий технологик жараёнларига, табиий-климатик шароитларнинг таъсирини инобатга олиш лозим бўлади, хоналар асосий функционал гуруҳларини аниқлаш, улар орасидаги боғлиқликнинг улардаги ўтаётган жараёнларга мос келишини билиш; яшовчилар ва хизмат кўрсатиш персоналининг режим хусусиятларини ҳисобга олиш керак. Бундай талаблар, айниқса, меҳмонхоналарни лойиҳалашда ва қуришда бажарилса мақсадга мувофиқ бўлади.

Инсон физиологик талабидан келиб чиққан ҳолда, табиий ёруғлик, инсоляция, товуш изоляцияси. Ҳаво алмашинуви, температура-намлик режимига боғлиқ бўлган санитария талабларида бажарилиши керак.

Меҳмонхона корхонаси жамоавий ва яшаш хоналаридаги температура режими

Хоналар	Температура, °С
Яшаш номери	18
Санитария узели	25
Умумий вестибюл	16
Зинапоя клеткаси	16
Гардероб	18

Меҳмонхона коридорлари табиий ёруғлигига бўлган талаблар

Коридор узунлиги, м	Табиий ёруғлик
12 гача	бўлмаслиги мумкин
12-24	бир томондан ёруғлик тушиши керак
24-48	Икки томондан ёруғлик бўлиши керак
48 дан ката	икки томонидан, ҳамда холда қўшимча табиий ёруғлик берилиши керак

Меҳмонхона барча яшаш хоналарида табиий ёруғлик бўлиши шарт, санитар узеллар “иккинчи ёруғлик”, яъни форамуға орқали кирса бўлади. Шу билан бирга, яшаш хоналари маълум вақтда инсоляция (тўғридан-тўғри қуёш нурунинг бўлиши) қилинган бўлиши керак.

Меҳмонхоналарда яшаш ва жамоавий хоналари шовқиндан изоляция этилган бўлиши ҳам талаб этилади. Шовқин ташқи (кўчадан, яқин корхонадан келадиган) ва ички (жиҳозлар, коммуникациялар ва ҳ.к.) бўлиши мумкин.

Шунинг учун уларни лойиҳалашда кўча, корхоналардан узоқроқда жойлаштириб, қуришда шовқинга қарши изоляция моддийларидан фойдаланиш керак. Ички шовқин манбаи бўлган лифтларнинг шахтаси, ресторанлар, банкет ва ўйин заллари ҳам яшаш номерларидан узоқроқда ва изоляцияланган бўлиши керак.

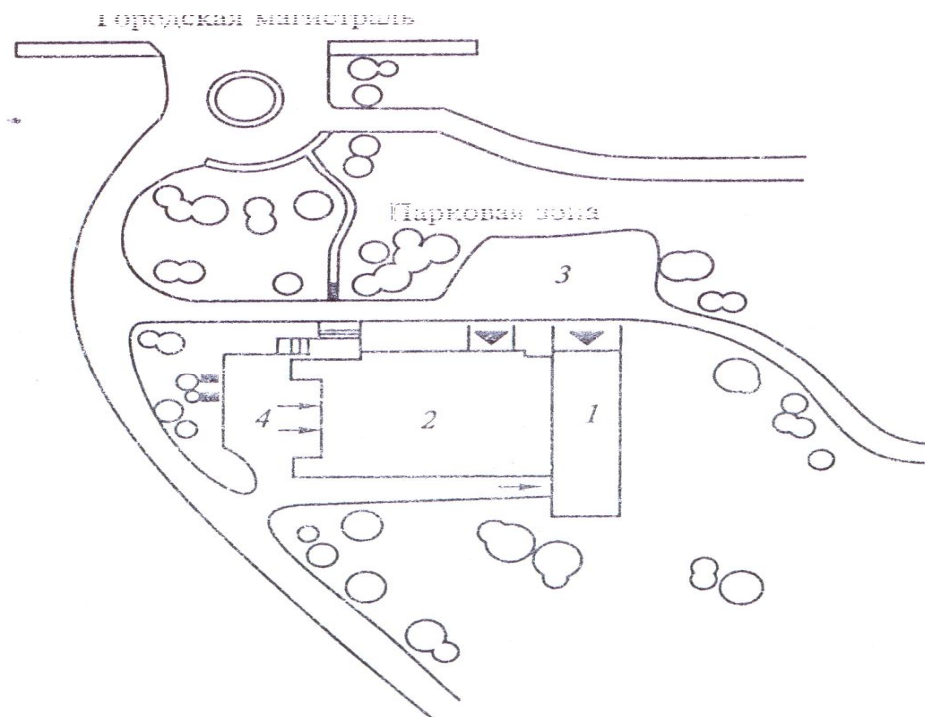
Меҳмонхоналар бино ва иншоотларига қўйилган талаблардан яна бири, бу ёнғин хавфсизлигини таъминлаш ҳисобланади. Унинг мақсади ёнғин келиб чиқишни огоҳлантириш, ёниш ўчоқларини локализациялаш, бино бўйича ёнғин тарқалиб кетишини чегаралаш мумкинлиги, юқори температура, ёнғин, сув шароитида ҳам бино конструкциясининг чидамлилигини ошириш, бинонинг ёнган вақтида хавфсиз одамларни эвакуация этиш ва биноларга ўт ўчириш воситаларининг яқинлашиши, кириши мумкинлигини таъминлаш ҳисобланади.

Ёнғинни чегаралаш учун кўп ҳолда, жамоавий ва ётиш қисмларнинг орасидаги масофага, коридорлар кенглигига ҳамда турли хилдаги тўсиқлар, эшиклар, деворлар қўлланилиши мумкин. Коридорларда тутунни чиқариб юборувчи – тортувчи системалар бўлиши керак. Шу билан бирга бинонинг хар жойларида ёнғинни индивидуал ўчириш воситалари, сув сепиш мумкин бўлган воситалар билан таъминлаш зарур.

Меҳмонхоналарнинг биноларини умумий жойлаштирилиши унинг генерал планида кўрсатилади. Унда меҳмонхонага тааллуқли барча бинолар, иншоотлар, улар жойлашган майдон, кўкаламаштириш майдончалари, йўлакчалар ва бошқалар маълум масштабда кўрсатилади.

Генерал режага ҳам санитария, функционал ва ёнғинга қарши талаблар қўйилади.

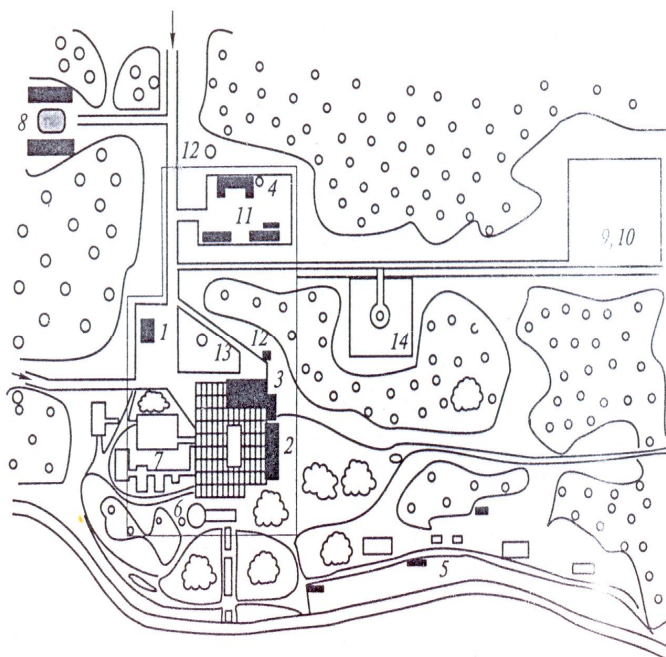
Санитария талабларидан келиб чиққан ҳолда, улар яшаш, жамоа, спорт-соғломлаштириш, дам олиш зоналарига бўлинади. Яшаш биноларида табиий ёруғлик ва инсоляция таъминланиши зарур. Улар шовқиндан изоляцияланган бўлиши керак.



Расм. 7 Меҳмонхона генерал режаси.

1-яшаш корпуси; 2-клуб ва ресторан; 3-машиналар туриш жойи;
4-хўжалик кўрғони; ▽-асосий кириш жойи; → -хизматчилар кириш жойи.

Функционал талаблар бўйича қулай бинога келиб чиқиб кетиш транспорт тўхташи ва коммуникация тизимларини қисқартирилиши, тўғри бўлишини таъминловчи бўлиши керак.



Расм. 8.Дам олиш меҳмонхоналарининг генерал режаси:

1-администратор-кабул корпуси; 2-ётиш корпуси (300 ўринли); 3-клуб-ошхона; 4-хўжалик корпуси; 5-пляж; 6-ракс майдони; 7-спорт майдони; 8-персонал яшаш уйи; 9-канализасия насос станцияси; 10-тозалаш иншооти; 11-мева сақлаш омборхонаси; 12-трансформатор подстанцияси; 13-ёнғин резервуари; 14-насос станцияси; 15- трассадан кириш

Генерал режага ёнғинга қарши қўйилган талаб бўйича бинолар орасидаги масофаларга эътибор берилиши керак. Улар ёнғин вақтида бир бинодан иккинчи бинога ўтмаслигини таъминлаш зарур.

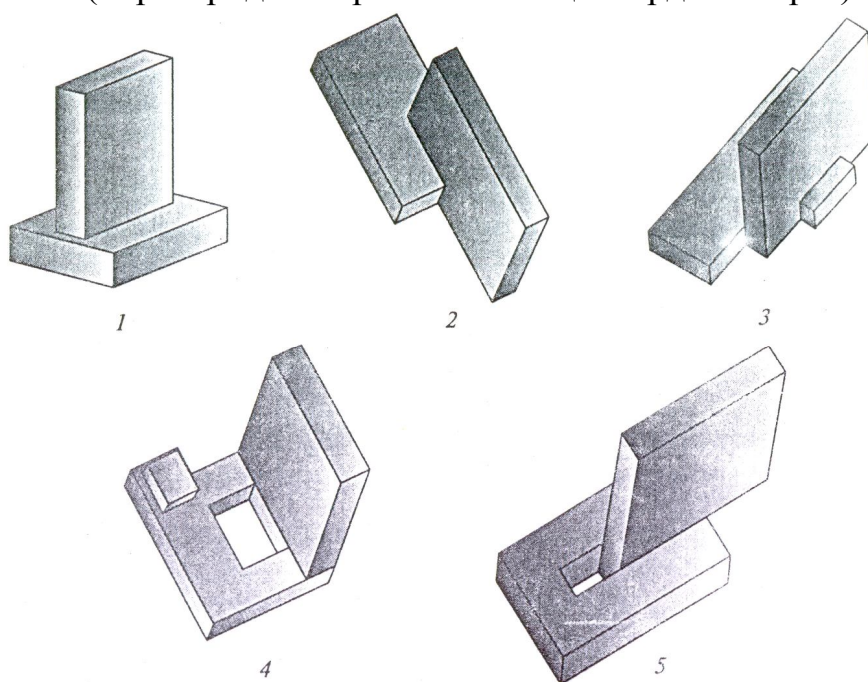
Марказлашганда жамоавий ва яшаш қисми бир бино ичида бўлса, блоклида бинолар бир неча бўлақларга бўлиниб, улар орасида боғлиқлик вужудга келтирилади.

Биноларнинг павилионли жойлашиши системасида улар алоҳида-алоҳида бинолардан ташкил топади. Улар орасидаги боғлиқлик йўлакчалар орқали бажарилади.

Марказлашган, блокли ёки павилионли бинолар жойлашиш камчиликларини бартараф этувчи бу универсал ҳисобланган аралаш жойлашиш системаси ҳисобланади.

Меҳмонхона биноларининг қандай жойлашишидан қатъий назар, улар энг аввало меҳмон-туристларга қулайлик яратиши, уларни эксплуатациясини сарф-харажатини камайтириши керак.

Меҳмонхоналарда меҳмонларга қулайлик яратишда, ундаги ҳажмий режавий ечимлар, яъни этажлардаги хоналар жойлашиши уларнинг бино бўйича боғлиқлиги ҳам катта рол ўйнайди. Юқорида кўрсатиб ўтилгандек, барча меҳмонхоналар яшаш ва жамоавий қисмдан иборат бўлиб, улар бир-бири билан: жамоавий қисм яшаш қисмига стилобат бўлиши, жамоавий қисм яшаш корпусига боғлиқ, жамоавий қисм бир неча қисмига бўлланиб, яшаш қисмининг бир бўлаги ёки унга боғлиқ бўлиши, жамоавий қисм ички ховличали бўлиши мумкин. Бинолардаги хоналарнинг жойлаштирилиши, албатта, ҳар бир меҳмонхона хилига қараб ҳар хил бўлсада, аммо уларнинг режалаштирилишида умумий бўлган композицион схемалар мумжуд. Уларга: залли (бинонинг маълум барча функциялари бир хонага йиғилади), марказлашган (асосий хона атрофида гуруҳланиши), анфиладли (хоналар кетма-кетликда жойлашиб, бир бутун йўлак билан боғланади), коридорли (коридорлар билан боғланади), секционли (бир-биридан ажратилган секциялардан иборат) бўлади.



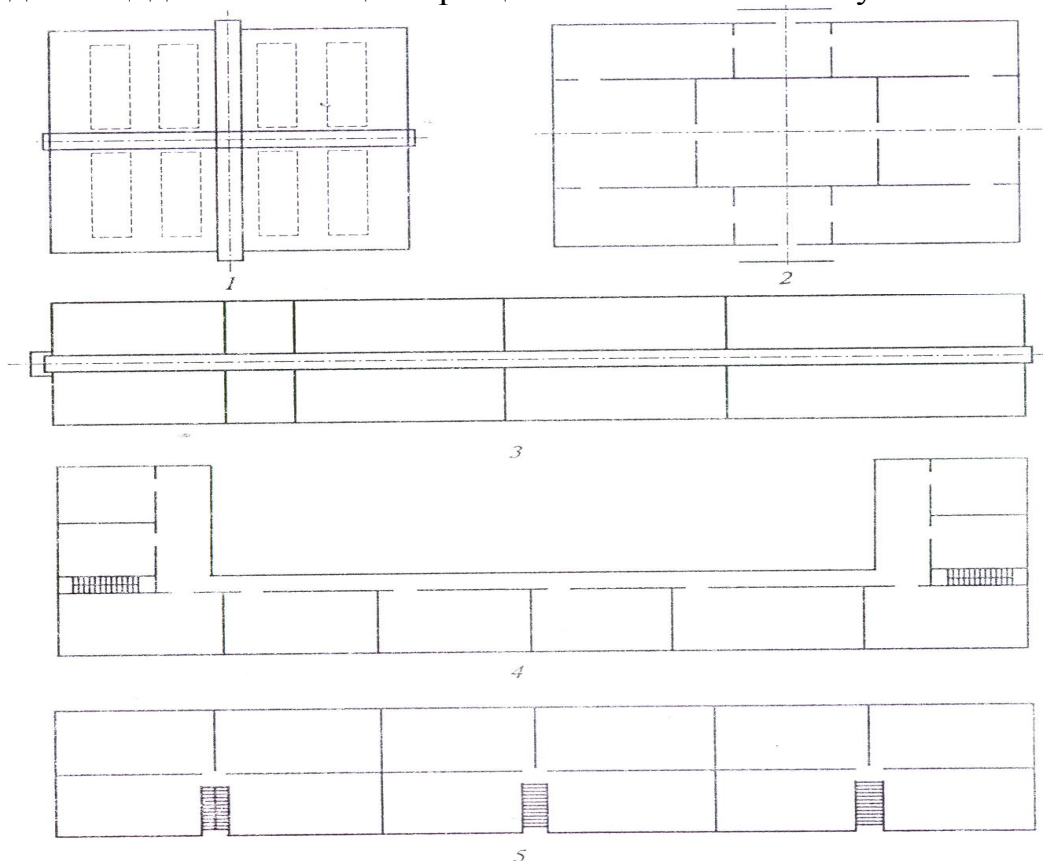
Расм. 9. Меҳмонхона корхонасини ҳажмий режалаштириш:
 1-яшаш қисмига жамоавий қисм хизматида бўлиш; 2-жамоавий қисм яшаш қисмига киради; 3- жамоавий қисм бир неча қисмдан иборат бўлиб, яшаш қисмига кириб боради; 4, 5-жамоавий қисм ички ҳовлиси билан.

Кўп ҳолда улар аралаш бўлиши ҳам мумкин. Жамоавий қисм, асосан биринчи қаватда жойлаштирилади, у қабул қилиш, вестибюл гуруҳи хоналаридан, овқатланиш корхонасидан, турли хилдаги хизмат хоналари ва администрация хоналаридан иборат бўлиши мумкин.

Агар вестибюл марказий хона ҳисобланса, унда қолганлари унинг атрофида бўлиб, марказлашган композицияни ташкил этади. Административ хоналарни коридорнинг икки томонидан қўйилса (коридорли композиция) қулай бўлади. Анфиладли системага овқатланиш корхоналарининг: бар, ресторан зали, ошхона, ёрдамчи хоналари жойлашиши мисол бўлади.

Агар меҳмонхонада турли анжуманлар ўтказиш зали бўлса, қариқиб унинг бир қаватини эгалласа, унда залли композиция ҳисобланади.

Кўп ҳолатда, яшаш номерлари, коридорнинг икки томонига жойлаштирилиб борилади. Шаҳардаги бир ва икки юлдузли меҳмонхоналарда алоҳида-алоҳида яшаш секциялари ҳам ташкил этилиши мумкин.



Расм. 10. Меҳмонхона корхоналари биноларини планлаштириш приёмлари:

1-залли композиция; 2-марказий композиция; 3-анфиладли композиция; 4-коридорли композиция; 5-секцияли композиция; [---] - функционал зона.

Умуман олганда, биноларнинг, ундаги хоналарнинг жойлашиши, улардаги функционал жараёнлардан ҳамда ундаги одамларнинг ҳаракати схемасидан келиб чиққан ҳолда бўлади.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхона моддий-техник базаси деганда нимани тушунасиз?
2. Функционал мўлжалланганлиги бўйича меҳмонхоналарда қандай гуруҳдаги хоналар ажратилади?
3. Меҳмонхонанинг техникавий хоналари қайсиларни ташкил этади?
4. Меҳмонхона хўжалиги таркибидаги биноларга қандай талаблар қўйилади?
5. Меҳмонхонада қайси стандартга асосан ҳарорат ва ёруғлик режими бўлиши керак?
6. Меҳмонхоналарнинг биноларини умумий жойлаштириш бош режасини тушунтириб беринг?
7. Меҳмонхона биносининг ҳажмий режаси ва композицион схемаларини тушунтиринг?

5- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонхона хўжалигининг асосий фондлари.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш бўйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<p>1. Меҳмонхона хўжалиги асосий фондлари тушунчаси</p> <p>2. Меҳмонхона хўжалигининг ёрдамчи хўжаликлари ва уларни ташкил этиш</p>
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона хўжалиги асосий фондлари тушунчаси тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона хўжалигининг ёрдамчи хўжаликлари ва уларни ташкил этиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, бўйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(1-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш қоидалари

Гуруҳ аъзоларининг ҳар бири

- уз шерикларининг фикрларини ҳурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар бўйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамыз, бирга чукамыз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Корхоналар асосий фондларига корхонанинг барча моддий ишлаб чиқариш ва бошқа соҳалардаги меҳнат воситалари ва қуроллари киради.

Корхона асосий фондлари ишлаб чиқариш фондларига ва ишлаб чиқаришда бўлмаган фондларга бўлинади.

Меҳмонхона хўжалигидаги ишлаб чиқариш фондларига асосан турли меҳмонхонадаги механизмлар, жиҳозлар, товарлар ва маҳсулотлар кирса, ишлаб чиқаришда бўлмаганларига тиббий, маиший, савдо, соғломлаштириш ва буларга ўхшаш хизматлардаги маҳсулотлар киради.

Меҳмонларга меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишда, туристик базалар, кемпинглар, мотелларда ишлаб чиқаришда бўлмаган асосий фондлар бўлиб, уларнинг моддий-техникавий хўжалигини ташкил этади.

Туристик ташкилотлар асосий фондига уларнинг бинолари, иншоотлари, узатма қурилмалари, машина ва механизмлар, турли жиҳозлар, автотранспорт, мебеллар ва хизмат муддати бир йилдан ошқ бўлган инвентарлар киради. Улар ташкилот фондларидан (яъни меҳнат воситаси, хом-ашё, моддийлар, ёқилғи ва ҳ.к.) фарқ қилиб, асосан қурилиш ёки таъмирлаш вақтида дастлабки сотиб олган вақтда (мебеллар ва жиҳозлар) вужудга келади.

Туристик ташкилотлар асосий фондидаги бино ва иншоотлар асосий ва ёрдамчиларига бўлинади. Асосийсига меҳмонхона комплекси, алоҳида турган ошхона, ётоқ корпуси, клублар, спорт комплекслари, бассейнлари кирса, ёрдамчи биноларга, иссиқ хона – қозонхона, кир ювиш хонаси, моддий ва озиқ-овқат омборхоналари, гараж, спорт инвентарлари омборхонаси ва бошқа алоҳида турган бино ва иншоотлар (почта, магазин ва бошқалар) киради. Уларнинг ҳаммаси туристик ташкилот балансида бўлиб, ҳужжатлаштирилган бўлиши керак.

Меҳмонхоналар ҳар бир комплекси ёки алоҳида турган бинолари инвентар объект ҳисобланиб, туристик ташкилотнинг ҳисобида, паспортида қайд этилади. Туристик ташкилотлар ва уларнинг ёрдамчи хўжалиқлардаги инвентар иншоотларига: сув напор (насосли) станцияси, артезан қудуғи; турли хилдаги сув, мазут, бензин, ёнилғи моддийлар учун сиғимлар, идишлар;

фонтанлар, ёрдамчи тўсиқлар, канализациядаги тиндириш, филтрлаш, тозалаш жойлари, қурилмалари; спорт (баскетбол, волейбол) майдончалари; теннис корти, қайиқ станцияси, аттракционлар, йўлакчалар, ҳайкаллар, ёдгорликлар, тўсиқлар ва ҳ.к. киради.

Меҳмонхоналарда турли хилдаги узатувчи қурилмалар мавжудки, уларсиз меҳмонхоналардаги технологик жараёнлар самарали бажарилмайди. Бундай узатувчи қурилмаларга механик, ҳамда иссиқлик энергиясини электр двигатель ёки машиналардан истеъмолчига узатишда қўлланадиган узатиш воситалари ишлатилади. Буларга, электр тармоқ узатгичлари, газ, сув, ҳаво трубалари ва улардаги турли хилдаги воситалар, ускуналар, ўлчаш, назорат этиш асбоблари ва ҳ.к. киради.

Бинони иситиш, сув таъминоти, канализация тармоқлари, шу бинолар таркибига кирсада, уларнинг магистрал труба ўтказгичлари инвентар объект ҳисобланади.

Худди шунингдек, сув бўлловчи қурилмалар, сув напорли ускуналар, телефон тармоғи, радиоалоқа, ташқи ёритиш тармоқ ва ускуналари (ёритгичлар, ёққич-ўчиргичлар, шитлар ва ҳ.к.) ҳам меҳмонхона инвентар объекти таркибига киради.

Меҳмонхона инвентар объекти ҳисобланган барча объектлар алоҳида ҳисобда бўлиб, уларнинг йил давомида ўзгариб бориши ҳисобларда қайд этилиб борилади. Чунки, улар доимо назоратда бўлиб, таъмирланиш, янгиланиши, тугатилиш мумкин. Уларнинг ҳар доим ишга яроқли бўлиши меҳмонхона ҳолатини, унда бажариладиган барча хизмат кўрсатиш жараёнларини яхшилайдди.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхона хўжалигининг асосий фондларига нималар киради?
2. Меҳмонхонанинг инвентар қурилмаларига нималар киради?
3. Меҳмонхона хўжалигининг ёрдамчи хўжаликлари қайсиларни ташкил қилади?

6- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхона хўжалигининг жамоавий ва яшаш қисмини ташкил этиш, лойиҳалаш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш бўйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<p style="text-align: center;">1. Меҳмонхона яшаш қисмини ташкил этиш,лояҳалаш</p> <p style="text-align: center;">2. Меҳмонхона жоавий қисмини ташкил этиш,лояҳалаш</p>
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона яшаш қисмини ташкил этиш,лояҳалаш тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона жоавий қисмини ташкил этиш,лояҳалаш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, бўйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси (I-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхона яшаш қисмидаги қаватлардаги холлар қабул этиш, ҳамда меҳмон кутиш, дам олиш ёки хизмат юзасидан учрашиш жойи ҳисобланади. Шунинг учун ҳам у ердаги мебеллар (кресло, диван, стуллар) юмшоқ бўлиши гуруҳ-гуруҳ этиб жойлаштирилиши талаб этилади. Столлар, стуллар турли конфигурацияда бўлсада, лекин холнинг умумий интерьерига мос равишда бўлиши керак.

Холларда, телевизор, радиоприемник бўлиши ҳам талабга мувофиқ бўлади. Унинг полига йўлак гиламли, гиламлар солиниши, уларнинг ранги албатта, тинчлантирувчи бўлиши талаб этилади. Агар пол паркет бўлса, унда гиламлар тўшалмаслиги ҳам мумкин.

Яшаш қисми номерларидаги ҳамма нарсалар яшашнинг барча талабларини қондириши, унинг шинамлиги, жойлашганлиги, қўйилиши хордик чиқаришга, дам олишга мос бўлиши керак. Номерлардаги меҳмон ишлатадиган идишлар, ичиш приборлари, вазаси, кулдон ва бошқаларнинг аҳамияти ҳам катта ҳисобланади. Шунинг учун, уларнинг тузилиши, ранги, конфигурацияси, номернинг умумий интерьерини тўлдириши умумий кўриниш ансамблигини тўлдириши зарур.

Номерлардаги кийим шеткаси, ахлат шеткаси, сатилчаси, куракчаси ва бошқалар ҳам, худди шунингдек интерьерга мос, замонавий бўлиши керак.

Яшаш номерлардаги мебеллар, турли воситалари чиройлилиги, мослигидан ташқари, улар ўзининг енгиллиги, ихчамлиги билан номерни йиғиштиришда, хизмат кўрсатишга ҳам қулай бўлиши керак.

Меҳмонхона гарнитурлари, кўп ҳолда ёғочли, ёрқин рангда, лакланган, ишчи юзалари плстикли бўлиши мумкин. Номерлардаги мебеллар стационар (бириктирилган), комбинациялашган ва кўчириш мумкин бўлган ёки секцияли бўлиши мумкин. Айрим холларда осма мебеллар ҳам қўлланилиши мумкин. Бу ерда ҳам зонали, яъни дам олиш, ишлаш зоналари бўйича қўйилади.

Номерларда бир, икки ёки уч кроват бўлса, мос равишда, бир жойли, икки ёки уч жойли бўлиши мумкин. Агар номерда уч кроватдан кўп кроват қўйилса,

улар ётоқхона ҳисобланади. Кроватлар конструкцияси, номерлар интерьерига мос равишда бўлиши керак.

Номер кириш олд томонида кийимлар шкафи ёки полкали, кийимосгич, оёқ кийими қўядиган таглик, ойна бўлиши керак. Дам олиш учун номерда юмшоқ мебель турли тузилишда ва катталиқда, чиройли ва қулай бўлиши лозим.

Меҳмонхона юмшоқ жиҳозларига турли хилдаги матоҳлар, драпировка, парда, дераза пардаси, чойшаблар, гиламлар, йўлакчи гиламлар, кроват олди гиламчалар, кўрпа-ёстиқ, ёпгичлар, ёстиқ ва одёллар киради.

Декоратив моддийлар юмшоқ мебелга тортадиган ва драпировка қўлланиладиганга бўлинади. Буларга зановескалар, шторлар, қалин пардалар, дераза парда (гардиналар), гиламли ва чойшаблиларга бўлинади.

Гиламли қатлам, йўлакча, кроват олди гиламчалар номерлар интерьерини ташкил этишдан ташқари, яна шовқиндан изоляция ролини ҳам ўйнайди.

Енгил газламалардан деразаларга пардалар, йиғиладиган ёки тўлиқ ёпадиган гардиналар, қалин матодан қилинган, дераза ва эшикни тўла ёпадиган шторалар (дераза-эшик пардалари). Улар тушадиган ва кўтариладиган бўлиши мумкин. Драпировкаларга яна ламберклар, яъни дераза ва эшик юқори қисмига қилинадиган кичик пардачалар ҳам киради. Пардалар ва гардинлар ҳаракатланувчи этиб бажарилади. Уларнинг расмлари, ранглари умумий интерьерга мос равишда бажарилиши керак.

Яшаш ва жамоавий қисмларнинг чиройли бўлишига пардаларга қўлланиладиган карнизларнинг аҳамияти катта ҳисобланади. Меҳмонхоналарда турли конструкциядаги карнизлар қўлланилади. Улар метали, пластмассали, тахта-ёғочли бўлиши мумкин. Албатта, улар замонавий умумий ансамблга мос, қулай бўлиши керак.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонанинг асосий қисмини нималар ташкил этади?
2. Стандарт номерлар қандай талабга жавоб бериши керак?
3. Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналари нималардан ташкил топган?
4. Яшаш қисмининг ёрдамчи хоналари қандай хизмат кўрсатиш шаклига боғлиқ бўлади?
5. Меҳмонхоналарнинг яшаш ва ёрдамчи хоналарига қандай талаблар қўйилади?
6. Меҳмонхона персоналининг асосий вазифаларига нималар киради?

7- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхона жамоавий ва яшаш хоналарининг лойиҳалашдаги таъминоти, безашдаги қўйилган талаблар.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти – 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхона хўжалиги жамоавий ва яшаш хоанлариини безаш 2. Меҳмонхонада яшаш шароитини яратиш
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона хўжалиги жамоавий ва яшаш хоанлариини безаш тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхонада яшаш шароитини яратиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўк-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(1-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гурух билан ишлаш коидалари

Гурух аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гурухни бахолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхонанинг барча ташкил этган мулкни сақланишга ғамхўрлик қилиш, билимли тўғри эксплуатация олиб бориш, вақтида таъмирлаш ишларини бажариш, меҳмонхона персоналнинг асосий вазифаларидан ҳисобланади.

Меҳмонхона таъмирлаш ишларини махсус корхоналар олиб боради. Меҳмонхоналарда махсус интерьер рассоми бўлмасда, меҳмонхона ишчилари, айниқса, қаватлардаги персоналлар, ҳар бир номерларни, йўлак ва холлар, вестибюлларни замонавий интерьер талабларига тўғри келишига қизиқишлари керак. Шунинг учун катта горничнийлар ва горничнийлар, интерьерга қандай қилиб замонавий кўриниш беришни билишлари керак. Бунинг учун, юмшоқ инвентарларга ранг ва кўринишга, шторалар, чойшаб ёпгичлар, зановеска-пардалар, одёллар, гиламларга қараб ёки тескари юмшоқ мебел ранги ва кўринишига қараб танланиши; таъмирлаш вақтида деворлар ва потолоклар рангини танлашни билишлари керак.

Меҳмонхоналарни безаш, кўп ҳолда унинг шу жойларда ўтган тарихий воқеалар, маданий урф-одатларда келиб чиқса мақсадга мувофиқ бўлади. Бунинг учун албатта, турли жиҳозлар ва воситалар қатори, декоратив санъат предметлари ҳисобланган керамика, мозаика ва панелларнинг қўлланилиши самарали ҳисобланади. Холларда ва вестибюлларда, номерларда турли расмларни кўйилиши ҳам мумкин.

Меҳмонхона биноларини ички ва ташқи томонини безашда рангларнинг ва ёруғликнинг аҳамияти катта ҳисобланиб, уларнинг тўғри танланиши меҳмонхоналарни янада чиройли, шинам қилиши мумкин.

Меҳмонхона хоналарида меҳмонларнинг қанча муддатда бўлишлари билан улар узок ва қисқа муддатлига бўлинади. **Узок муддатда бўладиганларига** номерлар ва бошқа яшаш қисмлари: холлар, меҳмон кутиш, дам олиш жойлари киради. **Қисқа муддатлисига:** вестибюллар, зинаполяр, лифт холлари, коридорлар киради. Ҳар бир гуруҳ ўзига мос аниқ рангли ва

ёруғлик талаб этадики, улрнинг тўғри ёки нотўғри ечими айниқса, кечки пайтда сезилади. Чунки, айнан шу вақтда меҳмонлар меҳмонхонада бўлишади.

Агар ранглар икки гуруҳга бўлинса, биринчи гуруҳга оқ, қора ва кулранг; иккинчи гуруҳга қизил, сариқ, яшил, мовий, кўк, пушту ранглар киради. Хоналардаги турли рангдаги мебеллар, хона ранги, инвентар ва бошқалар ранги билан, бир бутун бир-бирига мос келган рангли сезиларли манзарани, кўринишни ҳосил қилиш мумкин.

Рангларнинг баъзилари одамларга уйғотувчи, баъзилари эса тинчлантирувчи таъсир этади. Ранглар ва ёруғлик ўзининг таъсир хусусиятига кўра: иссиқ ва совуқ, ёруғ ва қорамтир, хонани кенг ва қисик кўрсатиши, бир бутун ёки бўлинган қилиб ва оғир ёки енгил қилиб кўриниши мумкин. Ранглар, бундан бошқа тез кўзга кўринувчи, одамни ўзига жалб қилувчи бўлиши ҳам мумкин.

Рангларни ва ёруғликни танлаш йўли билан ўз мақсадларимизга ишлатишимиз мумкин. Уларнинг ёрдамида меҳмонлар кайфиятини кўтариш асосий иш ҳисобланади. Бунинг учун ранглар қонунини билиш зарур. Маълумки, қуёш нури спектри, асосан етти рангдан: қизил, тўқ сариқ, сариқ, яшил, ҳаворанг, кўк, бинафша ранга бўлинади. Агар уларни етти секцияга бўлсак, уларнинг қўшни ранглари бир-бирига яқин ҳисобланади. Агар улар бир-бирига қарши турган бўлса, улар контрастли ҳисобланади. Масалан, қизил, яшил билан; бинафша ранг сариқ билан ва ҳ.к. бир-бирига контрастли бўлади.

Ранглар иссиқ ва совуқ бўлиши мумкин. Иссиқ рангларга: қизил, тўқ-сариқ, сариқ кирса, ҳаворанг ва бинафша ранглар совуқликни билдиради. Ёрқин ранглар нисбатан қувноқ, совуқ ранглар бўшлиқни худди кенгайтиргандек, малларанг эса бўшлиқни кичрайтириб, лекин нисбатан шинам этиб кўрсатади.

Меҳмонхона номерларида ранглар ёрқин ва юмшоқ тусда бўлиши керак. Полнинг ёрқин бўлиши, яъни совуқ ёрқин –кулранг ёки оч-яшил линеолиум ёки гиламли қоплама, полнинг тозалигидан ва шаффофлигидан дарак беради.

Меҳмонхоналарда рангларнинг тўғри танланишидан бир қаторда, ёруғлик билан таъминлаш ҳам катта аҳамиятга эга. Чунки, улар бир-бирига боғлиқ, ҳамоҳанг ҳисобланади. Ёритиш системасининг танланиши, яъни табиий ёки сунъий ёруғликларнинг қўлланилиши ҳам маълум талаблар бўйича бўлиши керак. Ёруғлик системаси меҳмонхона биносининг архитектураси ва интерьерига мос бўлиши керак.

Меҳмонхоналарда турли ёритиш системаси қўлланилади. Умумийси хонанинг ҳаммасини ёки алоҳида участкасини ёритишга хизмат қилади. Умумий ёритиш катта залларга, коридорларга, зинапояларда, омборхоналарда қўлланилади. Маҳаллий ёритиш яшаш, административ ва хизмат хоналарида ишлатилади. Номерлар ва бошқа яшаш хоналарида тўғридан-тўғри ёруғлик тушириш билан ёритилса, ётиш хонасида тарқалган, акс эттирилган (қайтарилган), холларда қайтарилган ва тарқалган тўғри ёруғлик қўлланилади.

Коридорлардаги ёруғлик системаси яшовчиларнинг тез ориенторланиш омилларига ёрдам берувчи ва асосий ёруғлик оқими эшик томон йўналтирилган бўлиши керак. Кечки ёритиш кундузгига нисбатан бир неча баробар кўпроқ бўлиши талаб этилади.

Меҳмонхоналарда нормал яшаш шароитини яратишда бельё ва кўрпа-тўшаклар катта аҳамият касб этади. Буларга: чойшаб, юқориги ва пастки ёстик жилди, шахсий ҳаммом, махерли сочиқлар, кўрпа жилди, одёл, ёстиклар, ёпгич, матрас ва матрасусткилар киради.

Алмашиш жиҳозларига ишлаб чиқариш инвентари, инструментлар, воситалар кирса, хўжалик инвентарига эса контора мебели ва осгичи, гардероби, телефон аппаратлари, ёнғинга қарши инвентарлар киради. Булардан ташқари, махсус кийимлар: махсус оёқ-кийими, камбензонлар, костюм ва курткалар, шимлар ва халатлар, кўлқоп, кўзойнак, противогаз, распираторлар ҳам сақланади.

Омборхонадан бельёларни олишда, албатта, уларнинг ҳаммасида меҳмонхона штампи ёки ёзилганлиги ишга кўйилган вақти кўрсатилган бўлиши керак. Бельёлар ичида энг чидамлиси ва қулайлиги бу пахтали ва похолли моддийлардан қилинганлари ҳисобланади.

Меҳмонлар учун бельёлар размери, меҳмонларни қониқтирувчи, ётишда, дам олишда қулай, шу билан бирга размерлари кўрпа-ёстикка мос бўлиши керак. Кўп ҳолда кўрпа жилди 215x143 см, чойшаб 214x150 см, ёстик жилди 70x70 см ва вафелли сочиқ 120x143 см бўлса мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

Меҳмонхона хизматчиларига ҳам меҳмонхона ҳисобидан махсус ишчи кийимлар берилади.

Хизматчиларга бериладиган махсус кийимлар рўйхати

№	Лавозими	Махсус кийим	Кийиш муддати, ой
1.	Горничний	Пахта моддийидан халат (3 дона), Фартук ва рўмол (3 дона), Резинали кўлқоп (1 жуфт)	24 24 ишдан чиқғунича
2.	Гардеробчи	Пахта моддийидан халат	12
3.	Омборчи	Пахта моддийидан халат, Комбинацияланган кўлқоп	12 3
4.	Экспедитор	Сув ўтказмас плаш	36
5.	Курьер	Сув ўтказмас плаш Терили оёқ кийими	36 12
6.	Ишлаб чиқариш ва хизмат хоналари фарроши	Пахта халат Кўлқоп комбин. Резинали этик Резинкали кўлқоп	12 2 12 6

Берилган кийим-бошнинг берилган вақтдан эътиборан ҳисоб-китоби олиб борилади. Барча кийимларда ҳам меҳмонхона тамғаси ёки тикилиб ёзилганлиги бўлиши керак. Улар меҳмонхона мулки ҳисобланиб, персоналнинг ишдан кетиши ёки янгисини олиш вақтида қайтарилади.

Навбатчи кийимлар берилиб, қўлланилгандан сўнг яна қайтариб олинади.

Албатта, ҳар бир меҳмонхона мулканинг меҳмонхонада бўлиши керак бўлган минимал сони мавжудки, улар меҳмонхоналарни ташкил этишда қўлланилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонанинг яшаш хоналарини лойиҳалашда нималарга этакор берилади?
2. . Меҳмонхонанинг жамоавий қисмини лойиҳалашда нималарга этакор берилади?
3. Меҳмонхона жамоавий ва яшаш хоналарини безашга қандай талаблар қўйилган?
4. Меҳмонхоналарда рангларнинг турлича бўлишининг аҳамияти нимадан иборат?
5. Меҳмонхоналарда ёритиш системаларининг моҳияти нимадан иборат?
6. Меҳмонхоналардаги бельёлар ва махсус кийимларга нималар киради?
7. Меҳмонларнинг меҳмонхонада бўлиш муддати нечта турга бўлинади?

8- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхоналар ва туристик комплекслар техникавий таъминоти ва уларнинг эксплуатацияси.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 4 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхона муҳандислик жиҳозлари 2. Иссиқлик ва сув таъминоти , канализация жиҳозлари эксплуатацияси 3. Шамоллатиш, ҳавони кондицирлаш, марказий чанг ютгичлар эксплуатацияси 4. Меҳмонхона энергетик хўжалиги, лифт билан чиқариш жиҳозлари эксплуатацияси 5. Меҳмонхона телекоммуникацион системаси
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазибалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона муҳандислик жиҳозлари тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Иссиқлик ва сув таъминоти, канализация жиҳозлари эксплуатацияси тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш • Шамоллатиш, ҳавони кондицирлаш, марказий чанг ютгичлар эксплуатацияси ҳақида маълумотларга эга бўлиш • Меҳмонхона энергетик хўжалиги, лифт билан чиқариш жиҳозлари эксплуатацияси тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона телекоммуникацион системаси ҳақида маълумотларга эга бўлиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шарҳлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси (I-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхона муҳандислик-техникавий жиҳозларига: муҳандислик жиҳозлар, технологик жиҳозлар ва телекоммуникацион системалар киради.

Муҳандислик жиҳозларига: санитария-техникавий системалар (иситиш, совуқ ва иссиқ сув таъминоти, ҳавони вентиляция ва кондиционерлаш ва канализация), лифт хўжалиги, энергетик хўжаликлар киради.

Агар муҳандислик жиҳозлари ёрдамида хизмат кўрсатиш сифатини кўтариб, хизматчилар меҳнатига керакли шароит яратиб, атроф-муҳитни хавфсизлигини таъминланса, технологик жиҳозлар ёрдамида бинонинг, хонанинг, жиҳоз ва инвентарларнинг хизмат соҳасининг талаб даражасидаги санитария ҳолати таъминланади.

Телекоммуникацион системалар товушни, маълумотларни, видеотасвирни узатиш, меҳмонхона ишини автоматизациялаш ва барча хизматлар бўлимларда ўзаро алоқасини ўрнатиш вазифасини бажаради.

Меҳмонхона ходимлари ушбу системалар ишини эксплуатациясини билиши, мустақил равишда йил давомида келиб чиқадиган турли техникавий ечимларни еча билишлари керак.

Мавсумнинг совуқ кунларида меҳмонхоналарда иситиш системаси қўлланилади. Унинг вазифаси бинолар хоналарида нормал 18°C дан кам бўлмаган (ваннада, санузелда 25°C , вестибюл ва зиналарда 16°C) нормал ҳароратни таъминлаш ҳисобланади.

Бунинг учун водопровод сувини $5-15^{\circ}\text{C}$ ҳароратини $65-75^{\circ}\text{C}$ гача кўтариш зарур бўлади. Бундан ташқари, иссиқ сув таъминоти йил давомида бўлиши керак.

Иссиқлик таъминот системаси ўзида тўртта жараённи: иссиқлик элтувчини иситиш, уни истеъмолга элтиши, унинг иссиқлигини санитария-техникавий системада ишлатиш ва ишлатилиб бўлинганини қайтадан қайтариб иситиш бўлади.

Бу системада қиздириш керак бўлган объектлар иссиқлик истеъмолчилари, иссиқлик элтувчи нарса эса иссиқлик агенти, ёки иссиқлик

элтувчи деб юритилади. Иссиқлик агентига сув (харорати 100°C) ва сув буғи қўлланилади.

Иссиқлик таъминотининг ташкиллаштирилганлиги бўйича марказлашган ёки марказий бўлиши мумкин.

Марказий системада маҳаллий қозонхоналар ёрдамида бир ёки бир неча бинонинг иситилиши тушунилса, марказлашганига шаҳардаги ёки саноат корхоналарида ташкил этилган катта иситиш системаси (уларни ТЭЦ, катта қозонхоналар ва ҳ.к.) таъминлайди. Меҳмонхоналар улар билан шартнома асосида иситилади ва иссиқ сув билан таъминланади.

Иситиш системаси (марказлашган) иссиқлик генератори, иситиш приборлари, трубаўтказгичлар, насос, кенгайтириш сиғими ва хавони чиқариб юборувчи қурилмадан ташкил топади.

Иссиқлик генератори вазифасини марказлашган системада сув иситгичлар – сув иситгич қозони ташкил этади. Сув иситиш қозони қозонхонада ўрнатилади, турли ёқилғилардан (мазут, газ, қаттиқ ёқилғи) уларнинг ёниш иссиқлиги ҳисобида сув қиздирилади.

Иссиқлик приборлари, сувли иситиш системасининг асосий элементларидан ҳисобланиб, уларга чугунли алоҳида секциялардан иборат радиаторлар ёки метали – штамплаш йўли билан ясалган радиаторлардан иборат бўлади. Радиаторлар секцияларининг сони хонанинг катталигидан келиб чиқиш ҳисобидан олинади.

Пўлатли трубаларнинг бир-бирига уланиб, устки қисмидан туникали коворғалар қилинган иссиқлик прибори конвекторлар деб аталади. Улар ҳам меҳмонхоналарда кўпроқ қўлланилиб келинмоқда.

Иссиқлик системасида иситиш приборларидан ташқари, уни ишга тушириш, бошқариш, ёпиш ва таъмирлаш учун маҳкамловчи – бошқарув арматура ҳисобланган: вентил, задвижка, пробкали кранлар ва термостатлар қўлланилади. Улар ёрдамида системадаги иссиқ сувни сарфини кўпайтириш, камайтириш, оқимини йўналтириш ва тўла ёқиб қўйиш мумкин.

Иссиқлик системасидаги сув узлуксиз равишда ёпиқ халқа тариқасида: иссиқлик генератори – иситиш прибори – иссиқлик генераторида ҳаракат қилади. Иситиш системаси табиий ва сунъий бўладиги, охиргисида сувнинг узлуксиз ҳаракатини сув насослари ёрдамида бажарилади. Кўп ҳолда системада иккита, навбатма-навбат ишловчи насослар ўрнатилади.

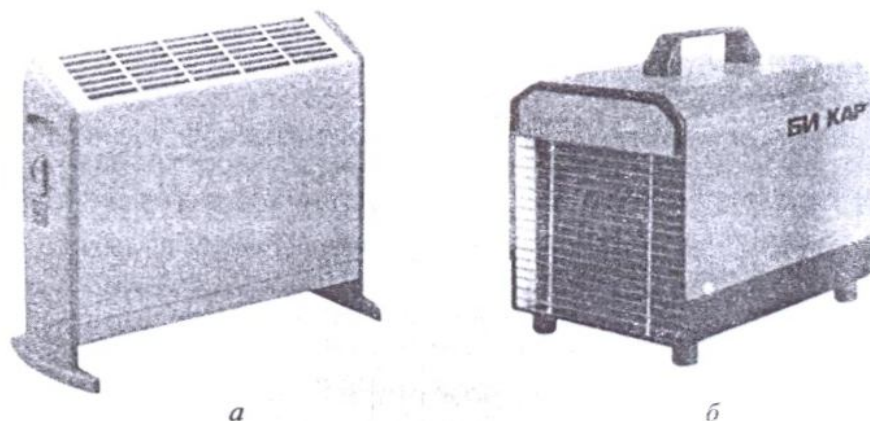
Системадаги кенгайтирувчи сиғим, системадаги хавони чиқариб юбориш учун ишлатилади. Чунки, иссиқ сув ёки буғнинг иш давомида совий бошлаши бўлган ҳаво системасидан чиқарилиб турилмаса, системада ҳаракат тўхтаб қолиши мумкин. Шу мақсадда, системанинг ҳар бир қисмида махсус ҳаво чиқариш қурилмалари ҳам ўрнатилади.

Меҳмонхоналарда турли хилдаги иситиш системалари қўлланилиши мумкин. Уларга панелли-нурли иситиш, ҳаволи иситиш, электрли иситиш системалари бўлиши мумкин.

Панелли-нурли истишда бинонинг панели, девори, поли, потологини иситиш учун қўлланилади. Қиздириш панелининг температураси $10-35^{\circ}\text{C}$ хона ҳавоси температурасидан юқори бўлади. Беш юлдузли меҳмонхоналарда

бундай система ванна ва душ хонасининг поли ва ҳавосини иситишда фойдаланилади. Ҳаволи системаларда иссиқлик агенти сифатида ҳаво ишлатилади. Қурилманинг тузилиши бўйича улар марказий, маҳаллий бўлиши мумкин. Марказий ҳаволи қизитишда ҳаво чанглардан тозаланиб, вентиляция камерасида қиздирилади, сўнг хоналарга юборилади. Улар асосан сувли иситиш системасига қўшимча сифатида қўлланилади.

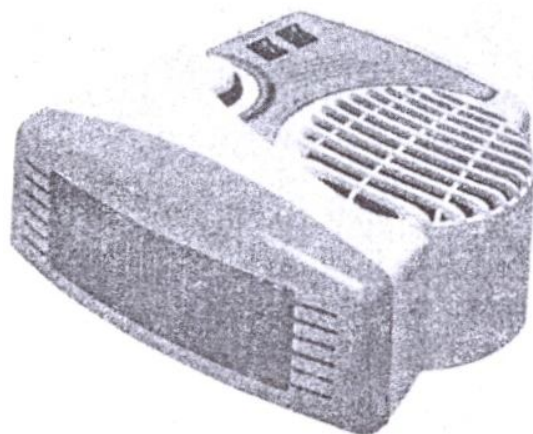
Маҳаллий иситиш системасида ҳаволи қиздиргич тўғридан-тўғри хонанинг ичига қўйилади. Уларга электроконвектор, электр қиздиргичлар, иссиқлик вентиляторлари киради



Расм-11. Ҳаво иситиш асбоби:

а – электроконвекторли; б – электриситгичли.

Ҳозирги вақтда меҳмонхоналарда ҳаволи иссиқ тўсиқлар кириш эшиклариди ҳосил этилапти. Уларда ҳосил бўлган иссиқ ҳаво оқими совуқ ҳаво оқимини киритишга тўсқинлик қилади ва комфорт шароит яратиб беради. Шу билан бирга меҳмонхона ичига чангларни, ёқимсиз ҳидлар, ҳашоратларни киритишга тўсқинлик қилади.



Расм-12. Иссиқлик вентиляторли.

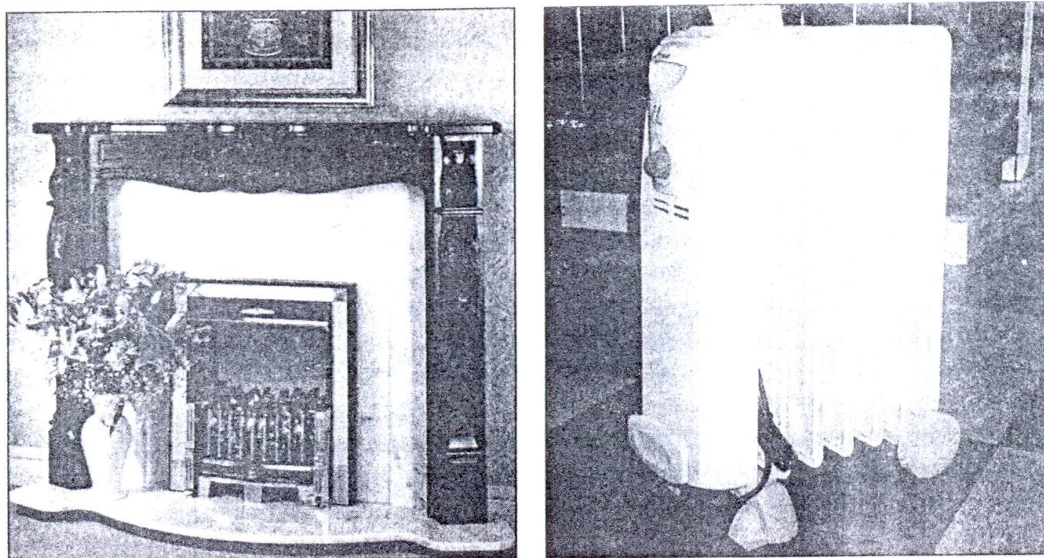
Хоналардаги ҳавонинг талаб этилган температурасини ҳосил қилишда кондиционерлар қўллаш кенг тарқалган. Айниқса, уларнинг сплит-системаси, яъни икки қисмли: ички ва ташқи қисмидан иборат бўлиб, шовқин чиқарувчи қисми ташқарига ўрнатилиб, кичик шовқинсиз қисми ичкарига ўрнатилади. Улар автоматик режимда ишлайди. Уларда таймерларнинг қўлланилиши билан 12 соатдан бир неча сутка давомида дастурлаш, команда бўлиш мумкин. Улар хона

ҳавосини совитиш, иситиш ва намлигини ҳам ўзгартириши мумкин.

Меҳмонхоналарни иситишда кенг тарқалган турларидан яна бири - бу электрли иситиш ҳисобланади.

Электрли иситиш системаси доимий қарашни талаб этмайди, совуқдан қўрқмайди, ёнғин хавфсиз, автоматик ҳимоя системасига эга.

Уларнинг қўлланилиши трубалар қўлланилиши, қозонлар ишлатилиши, сувнинг қўлланилишисиз хоналарни тез қиздириш мумкин.



1 2
Расм-13.Электриситгичли асбоблар:
1 – электркамин; 2 – электррадитор.

Сувли иситиш системасининг эксплуатацияси даврида учрайдиган носозликлар куйидагилардан иборат бўлади:

- айрим иситиш приборларининг, вертикал трубаларнинг исимаслиги;
- трубалардан, арматураси ва иситиш приборларидан сув чиқиши.

Трубаўтказгич ва иситиш приборларининг исимаслик сабабига:

- иссиқ сувнинг етарли даражада иссиқ эмаслиги;
- ҳаволи пробкаларнинг ҳосил бўлиши;
- ўтиш кесимларининг ифлосланиши ёки қисилиши;
- ёнгич-бошқарув арматурасининг тўлиқ очилиб қолиши;
- системада босим кучининг етишмаслиги;
- монтажнинг деффеқтлиги киради.

Трубалардаги ва иситиш арматуралари приборларидан сувнинг чиқишига:

- бириктиришнинг ёмон бажарилганлиги;
- резбасининг бузилиши;
- ёрилиши;
- болтларининг бўшаганлиги;
- пайвандлашнинг сифатсизлиги сабаб бўлади.

Меҳмонхоналарда иситиш системасидан ташқари, совуқ ва иссиқ сув таъминоти ҳам мавжуд. Сув, меҳмонхонада хўжалик ичиш эҳтиёжига, яъни персонал ва меҳмонлар ичишига ва шахсий гигиенасига қўлланилади. Шу билан бирга ишлаб чиқариш эҳтиёжи учун – яшаш ва жамоавий хоналарни йиғиш-тозалашга, территорияга ва кўкаламзорларга сув бериш, хом-ашёни ювиш, овқат тайёрлаш ва идиш-товоқларни тозалашда, махсус кийимларни

тозалаш, ётиш чойшаблари ва бельёсига, кўшимча хизмат кўрсатишда, сартарошхона, спорт-соғломлаштириш марказида, ҳамда ёнғинга қарши мақсадлар учун қўлланилади.

Сув таъминот системаси уч қисмдан: сув манбаи иншооти ва сувни тозалаш, қайта ишлови, ташқи сувузатгич тармоқлари ва ички сувўтказгичдан иборат бўлади.

Сув манбаи очиқ дарё ёки ёпиқ ерости суви бўлиши мумкин. Ёпиқ манбанинг суви қайта ишловга берилмаслиги ҳам мумкин. Сувни қайта ишлови сув ўтказиш станцияларида бажарилади.

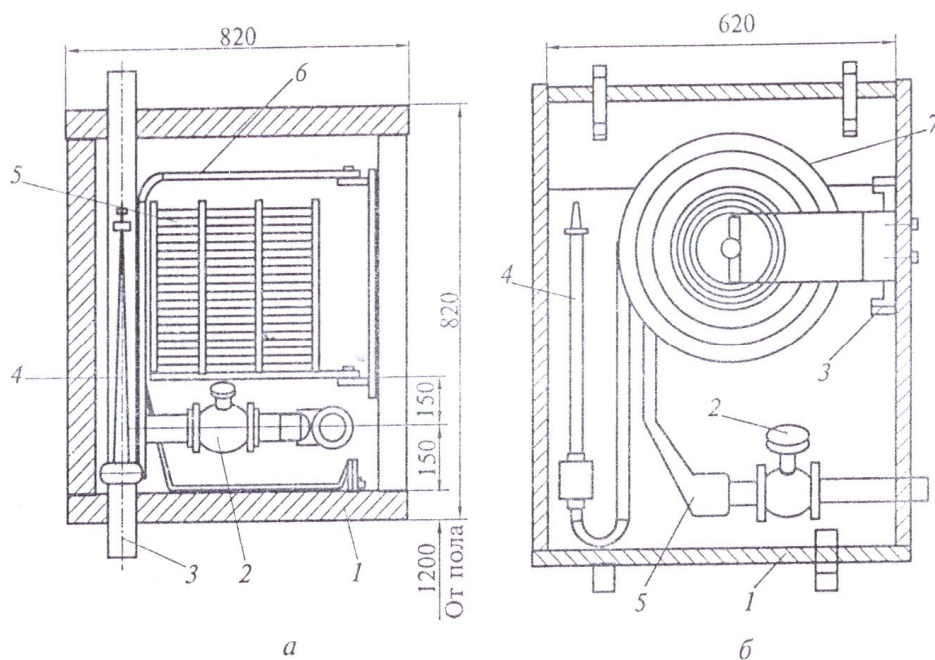
Сув ўтказиш станциясида: сув қабул этиш қурилмаси, биринчи кўтариш насоси, тиндирувчи ва тозаловчи қурилма, сувни сақлаш резервуари ва иккинчи кўтариш насоси бўлади. Насосларнинг бўлиши системада талаб этилган босимни таъминлайди.

Сув таъминот системаси шаҳар ва ички сув ўтказиш тармоқларидан иборат бўлиб, шаҳар тармоғи умумий трубалардан ташкил топади. Ички тармоқ бинонинг ичида бўлиб, уни ташкил этган барча восита ва жиҳозлардан иборати бўлади. Унинг таркибида бир ёки бир неча кириш, сув ўтказиш узели, сувни кўшимча тозалаш фильтри, насослар ва сув напорли баклар, бошқарув арматурали трубалар системаси, сув тарқатиш қурилмаси ва ёнғин ўчириш қурилмасидан иборат бўлади.

Агар кириш ташқи ва ички тармоқни улаш узели бўлса, ўлчашда сув сарфини аниқлаб берувчи ўлчагич қурилма тушунилади.

Меҳмонхоналарда (коридор, зиналар жойида) ёнғинга қарши қўлланадиган сув ўтказиш системаси мавжуд. Ёнғин чиққан пайтда, тез вақтда мавжуд сув таъминот системасидан сув олиб ўчириш самарали ҳисобланади.

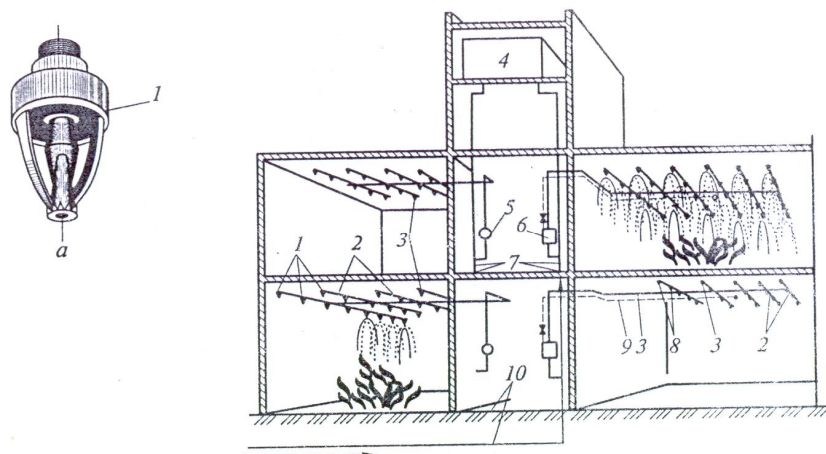
Ёнғин кранлари зинапоаялар майдончасида полдан 1,35 м баландликда, махсус шкафчаларда ўрнатилади. Шкафда (расм-6.4) крандан ташқари брезентли, узунлиги 10 ёки 20 м “қўл” шланг, метали ёнғин стволи-брандспойт қўйилади. “Қўл” шланги боши ва охирида тез улаш мумкин бўлган гайкалар мавжуд. Улар катушка ҳолатида ўраб, шкаф ичида жойлаштирилади. Бинода шлангларнинг узунлиги ва диаметри бир хил бўлиши керак.



Расм-14. Ёнғинга қарши шкаф жихозлари:

а – буралувчи токчали; б – катушкали; 1-шкаф девори; 2-ёнғин крани; 3-ёнғин стояки; 4-ёнғин стволи; 5-ёнғин қўли; 6-буриш полкаси; 7-катушка.

Бино ичида ёнғинга қарши, бундан ташқари, автоматик системалар ҳам бўлиши мумкин. Уларга спринклерли (локал ёнғин ўчириш, совитиш ва сигнал берувчи) ва дренгерли (хисоб майдони бўйича, сув пардаси ҳосил қилувчи) системалар бўлиши мумкин (расм-6.5).



Расм-15.

Спринклерли ва дренчерли ёнғинга қарши система принципиал схемаси: а – спринклерли система; б – дренчерли система; 1-спринклерли сув сепгич; 2-бўлловчи коллектор; 3-боғловчи трубалар; 4-сув баки; 5-назорат сигнал клапани; 6-сув бериш клапани; 7-сув стояки; 8-дренчерли сув иситгич; 9-уйғотувчи трубалар; 10-сув ўтказиш магистрали.

Спринклерли система меҳмонхона жамоавий қисми хоналарида, яшаш номерлари, хизмат хоналарда ўрнатилади. Ёнғинга қарши бу системаларнинг эффе́ктив ишлаши, уларнинг эксплуатация қилиш қўлланмалари бўйича кўрсатиладиган техникавий хизматига боғлиқ бўлади.

Меҳмонхонада иссиқ сув таъминоти ҳам хўжалик ичиш ва ишлаб чиқариш эҳтиёжлари учун ишлатилади. Бу система ҳам стандарт талабларига жавоб берган ҳолда температураси 60⁰С кам, 70⁰С кўп бўлмаслиги талаб этилади. Меҳмонхонада иссиқ сув таъминоти маҳаллий, марказий ёки марказлашган бўлиши мумкин.

Маҳаллий сув таъминотида совуқ сув таъминоти системасидан газли, электрли, сув иситгич колонкаларда истеъмол жойида қиздириб берилади. Марказий системада эса, иссиқлик пунктида марказий қозонхонада қиздирилади. Марказлашган системада иссиқ сув «Шаҳар иссиқ сув таъминот системаси»дан олинади.

Марказий иссиқ сув таъминоти иссиқлик генератори сифатида сиғимли сув иситгичлар ва тез сув иситадиган сув-сувли, буғли-сувли сув иситгичлар қўлланилади.

Тез сув-сувли сув иситгичларда иссиқлик элтувчи бўлиб, иссиқ сув марказий системадан ўтиб. Труба-труба системасида ундаги сувни иситиб беради. Буғли сувли сув иситгичда иссиқ буғ иситгич корпусига берилиб труба-труба системасида, унинг ичидаги сувни иситади. Сиғимли сув иситгичлар эса, асосан мунтазам, доимий сув талаб этилмайдиган жойларда ишлатилади. Унда қиздиришдан ташқари, яна йиғиб ҳам турилади.

Уч, тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналар захирада бўлган иссиқ сув таъминот системага эга бўлишлари керак. Улар авария ёки профилактика ишлар вақтида иссиқ сув таъминоти узилмаслиги учун қўлланилади. Уларда, сув иситиш учун саноат сув иситгичлари ишлатилади.

Меҳмонхоналарда совуқ ва иссиқ сув таъминоти системаси бир бутун комплекс системани ташкил этади ва хўжалик ишлаб чиқариш таъминотида қўлланилиб, параллел равишда ўрнатилади.

Сув тарқатиш нуқталарида кран-аралаштиргичлар ўрнатилиб, совуқ ва иссиқ сув аралаштирилиб 20-70⁰С температурали сув олиш мумкин бўлади.

Иссиқ сув таъминоти системасини эксплуатациясидан олдин, герметиклигига ва иссиқлигига текшириб кўришади. Синов вақтида система сув билан тўлдирилиб, истеъмолчилар кран ва вентиллар ёрдамида ёпилиб, босим оширилади ва барча бириктирилган жойлар текширилиб кўрилади. Сувнинг чиқмаётганлигига ишонч ҳосил этгандан сўнг иссиқликка текшириш синови ўтказилади. Бунда иссиқлик генераторига иссиқлик берилиб, сув ҳарорати ўлчанади. Стандарт бўйича унинг температураси 65-70⁰С бўлиши талаб этилади. Шу билан бирга шовқин бор-йўқлиги, қизиб кетмаётганлиги ҳам текширилади.

Эксплуатациянинг асосий шартларига: сувнинг чиқишини баргараф этиш; трубаларда сувнинг музлаб қолишига йўл қўймаслик, труба ўтказгичларнинг усти терламаслик, сувнинг босими паст бўлмаслиги, сув тарқатиш арматурасини ечганда шовқин бўлмаслиги ҳисобланади.

Иссиқ ва совуқ сув таъминоти системасининг эксплуатацияси вақтида вақти-вақти билан кўриқдан ўтказиб, қуйидагиларга эътибор берилиши керак:

- сув ўтказгич ва ўлчаш узели, насосининг созлигига;
- трубалар ва жиҳозлар, арматуралар уланган жойлардан сув чиқмаслигига;
- сув иситгич жиҳозларнинг созлигига;
- магистрал трубалар, стояклар ва бошқалар созлигига;
- сув тарқатиш арматурасининг тўғрилигига.

Кўп ҳолда сув трубалар сирти уланган жойларининг занглашидан чиқади, шунинг учун бунга катта эътибор бериб, профилактик ишлар олиб бориш керак. Сув трубалари музлаб қолмаслиги учун хона температураси 3⁰С кам бўлганда, системалардан сув чиқарилиб юборилиши керак.

Эксплуатация вақтида системада сув босими камайиб, сув сарфи ҳам камайиб кетиш ҳоллари ҳам бўлиши мумкин. Бундай ҳол босимнинг камлигидан ташқари, сув ўтказгичнинг фильтри тўлиб қолиши, насоснинг носозлиги, трубаларнинг ифлосланиши, унинг ичида занглар ёки бошқа нарсаларнинг тушиб қолиши сабаб бўлиши мумкин. Бунинг учун, босимни кўтариш учун насос қўшиш, сув ўлчагични алмайштириш ёки тозалаш, насос клапанини алмаштириш, барча арматураларини тозалаш лозим.

Меҳмонхонада бўлган совуқ ва иссиқ сув таъминоти мавжуд бўлгандан сўнг албатта, ички канализация ҳам бўлиши лозим. Ундан оқинди суюқликлар (ишлатилган сувда қўшимча кирларнинг қўшилиб чиқарилиши) хоналардан, бинодан чиқарилиб шаҳар канализация тармоғига чиқарилиб юборилади. Қўлланилган суюқликлар шаҳар канализацияси орқали тозалаш иншоотига юборилиб, сўнг сув хавфзасига юборилади.

Суюқликларнинг келиб чиқиши ва кирланиши характерига қараб канализация маиший хизмат, сел ва ишлаб чиқариш турларига бўлинади.

Меҳмонхона маиший хизмат канализацияси санитария жиҳозларидан чиққан оқинди сувларни чиқаришда қўлланилса, сел канализацияси (сув чиқаргичлари) сув оқова трубалари ёрдамида томдан тушган, майдончаларда тўпланиб қолувчи атмосфера сувларини чиқаришга мўлжалланган.

Ишлаб чиқариш канализацияси раковиналар ва озик-овқат блоки ювгичларидан, ёрдамчи хоналардан, кир тозалаш, сартарошхоналардан ва ҳ.к. чиққан оқинди сувларни чиқаришда хизмат қилади.

Меҳмонхона корхонасининг ички канализация системаси; оқинди сувларни қабул қилувчи, труба ўтказгичлардан, қайсиким шахобчалар, қабул қилгичдан оқинди сувини шахобчаси, юқоридан пастга оқинди сувини транспортирловчи, горизонтал трубалар чиқиши, стоякларидан бино ташқарисига ховли канализацияси оқинди сувларни чиқаргичлардан таркиб топади. Бундан ташқари, меҳмонхоналарда оқинди сувларни тозалагич қурилмаси ҳам бўлиши мумкин.

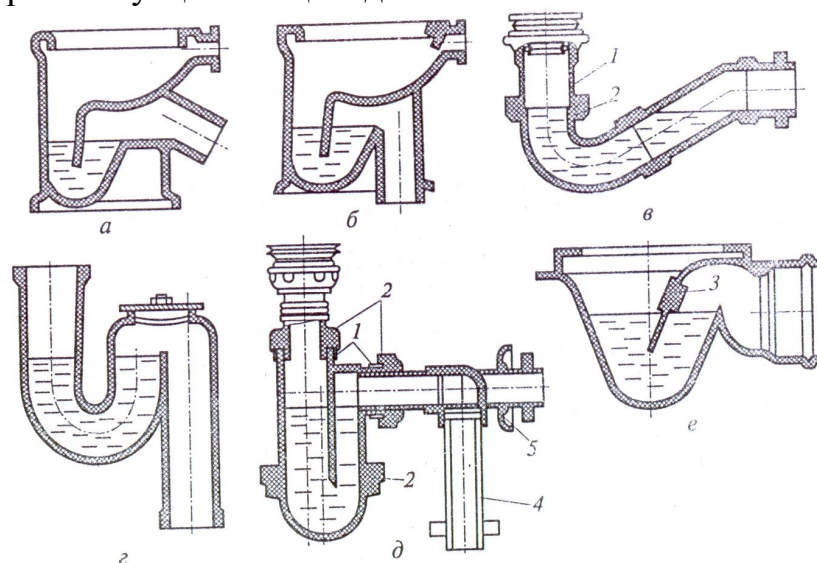
Оқинди сувларни қабул этувчилари маиший хизмат (санитария приборлари) ва ишлаб чиқариш махсус қабул этувчисига бўлинади.

Меҳмонхоналардаги умивалниклар, унитазлар, писсуарлар, душ таглиги, полдаги траплар, ванналар маиший санитария приборлари ҳисобланади.

Ишлаб чиқаришдаги ювгич, раковинаси, трапи, ювиш машиналар ванналари, идиш-товоқ ювгич машиналар агрегатлари, кир ювиш жихозлари ва бошқалар ишлаб чиқариш қабул қилгичларига киради.

Оқинди суюқлик қабул қилгичларнинг барчасининг (унитаздан бошқа) қуюв бўғинида сетка қўйилади ва гидравлик затвор (сифон) билан таъминланади. Сеткалар канализацияга ҳали эриб улгурмаган размерлари нисбатан катта жисмларни ушлаб қолади.

Гидравлик затвор (расм-6.6) канализациядан турли захарли газларни, ҳидларни чиқаришга тўсқинлик қилади.



Расм-16. Гидравлик затворлар:

а ва б – қияли ва тўғри чиқариш унитазини; в – душ поддони; г ва д – умивалник ва ювгич; е – трап; 1-прокладка; 2- маҳкамловчи гайка; 3-қопқоқ тозаловчи; 4- вертикал ўтказгич; 5-горизонтал ўтказгич.

Ички канализация труба ўтказгичлар системаси шахобчалар, стунлар, чиқарувчи чуғунли, пластмассали трубалардан ташкил этади. Ички канализация трубалари асосан очик ҳолда ўрнатилади. Айрим ҳолда стунлар ва трапдан, унитазлардан, писсуар, биде, ванналар, душ тагликларидан ёпиқ ҳолда ўтказилиши мумкин.

Канализация труба стунлари вентиляцияси учун атмосфера ҳавоси билан қўшилади, яъни томнинг тагида кириш жойи очик бўлади.

Канализация труба ўтказгичларини ва гидравлик затворларни текшириб, ҳамда тозалаб туриш учун махсус қопқоқли тешиклар қўйилади. Вақти-вақти билан улар очилиб тозаланиб турилади.

Канализация системасининг эксплуатациясида уни қабул қилиб, вақти-вақти билан кўздан кечириб текшириб туриш лозим. Бунда, бирлаштирувчи трубалар, труба стунлар вертикаллиги ва маҳкамлиги, шахобчаларнинг қурилиш конструкциясидаги ҳолати, санитария приборларининг тўғри уланганлиги ва уларнинг мустаҳкамлиги, гидравлик затворлар ва арматуралар ҳолати, унитазнинг қуйиш бочкасининг созлиги, технологик жихозларнинг

системага тўғри уланганлиги, трапларнинг полда яхши ўрнатилганлиги, маҳаллий тозалаш қурилмаларининг созлиги текширилади. Шундан сўнг, герметик ҳолати ва оқинди суюқликларнинг оқиши ва чиқиши синовдан ўтказилади.

Меҳмонхонадаги канализация системасининг созлиги, унинг узлуксиз, оқинди сувларни томизмасдан, приборлари ва жиҳозлари ишлаб туриши билан баҳоланади. Система тўла бир ойда икки мартаба кўриб чиқиши лозим. Йилда бир неча бор профилактик тозалаш ишларини олиб бориш керак.

Ички канализация системаси эксплуатация даврида кўп ҳолда труба ўтказгичлар ва гидравлик затворларнинг ифлосланиб қолиши (бунда оқинди сув секин чиқади ёки тўхтаб қолади); труба ўтказгичнинг синиши ва уланган жойларида зич бўлмаслиги (шу жойлари намланади ёки суюқлик тома бошлайди) санитария приборлари синиши, хонага канализация системасидан газлар кириши ҳолатлари вужудга келади. Бундай ҳолатда тезлик билан барча носозликлар бартараф этилиши зарур.

Канализациянинг ёпилиб қолиши гидравлик затворлар, бурилиши ва уланиш, узун горизонтал ҳолатида, чиқиш жойларида бўлиши мумкин. Трубалар ифлосланганда, ревизия, тозалаш тешиклари очилиб, махсус пўлат симли трос билан затворлар қопқоғи очилиб ювиб тозаланади.

Канализациядаги тўпланиб қолган кирларни кимёвий воситалар қуйиш билан ҳам кирларни эритиб, парчалаб, оқизиб юбориш мумкин. Ишдан чиққан (ёрилган, тешилган) трубаларни алмаштириш керак бўлади.

Канализация труба ўтказгичлар ва уларнинг арматураси уланган жойлар бўшалиши натижасида оқинди суюқликларни чиқишини, улардаги резинали прокладкаларини алмаштириш ёки резбали бирикмаларни маҳкамлаш билан бартараф этилади.

Меҳмонхонадаги фаянсли санитария приборларининг ёрилиши, синиши мумкинки, уларни ҳам алмаштириш лозим бўлади.

Меҳмонхона хоналарида инсон фаолияти даврида, ҳамда меҳмонхонадаги жиҳозлар, системалар ва ҳ.к. ишлаши натижасида иссиқлик, нам, газлар, чанг ва бошқалардан ажралиб чиқадики, уларни чиқариб юбориб, шароитни яхшилаш керак бўлади.

Шу мақсадларда хоналардаги ҳаво вентиляция йўли билан шамолатилади, кондиционлаш билан шамоллатишдан ташқари намлиги, температураси, тозаллиги ва ҳаво тезлиги қулай-комфорт ҳолатга келтирилади.

Шамоллатишда ифлосланган хона ҳавоси ташқи тоза ҳаво билан алмаштирилади. Бунинг учун муҳандислик комплекси бўлган ташқи ҳавони қайта ишлаб, хоналарга транспортировкалаш ва бўллаш, ифлосланганини ташқарига чиқаришда вентиляция системаси орқали қўлланилади.

Вентиляция системаси ҳавонинг ҳаракатини ўзгартириш усули бўйича: табиий ва механик; ҳаракат зонаси бўйича: умумий ва маҳаллий, функционал мўлжалланганлиги бўйича: зўриқтирувчи ва сўрувчи бўлади.

Табиий вентиляцияда ҳавонинг ҳаракати, атмосфера шамоли натижасида хоналардаги температура фарқи натижасида вужудга келади. Ҳавонинг ҳаракати вақтида ҳаво кирган жой босими бирмунча ортиши ва ҳавоси кетган

жой босими камайиши юз бериб, камайган жойда ташқаридан бошқа тоза ҳаво кириб келади. Бу ҳаракатни вентиляторлар ёрдамида бажарилса, унда ҳаво ҳаракати сунъий равишда юзага келади.

Худди шундай температураси паст хоналарни юқори томонга ҳаво ҳаракати вужудга келиши мумкин.

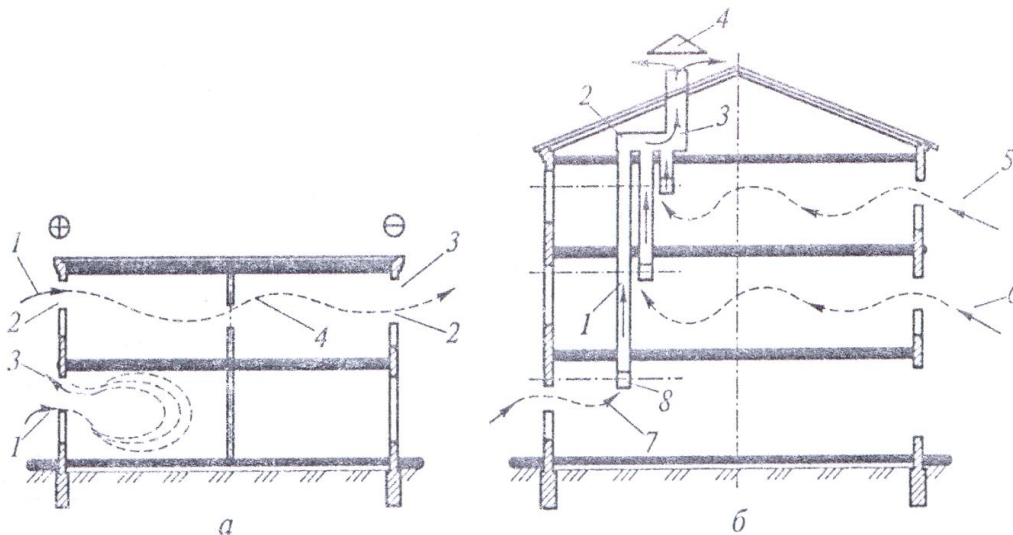
Ҳавонинг шамол вақтида ёки фаромуғларни очишда вужудга келса, бундай жараён аэрация деб, агар бинонинг махсус қурилган ҳаво йўлларида ҳаво алмаштирилса, унда система канали (шахтали) деб аталади.

Табиий вентиляция сарф ҳаражатининг камлиги, аммо ташқи метрологик ҳодисаларга боғлиқ бўлганлиги, бошқарувининг қийинлиги, ҳаракат доирасининг камлиги билан табиийдан фарқ қилади. Табиий вентиляция яшаш номерларида, айрим жамоавий ва хизмат кўрсатиш хоналарида, яъни ҳавонинг тез-тез алмашиб туриш жойида бажарилади.

Механикавий вентиляцияда бундай камчиликлар бўлмайди, унда вентиляторлар қўлланилади. Механикавий вентиляция зўриқтирувчи ва сўрувчи бўлиши мумкин. Сўрувчи вентиляция, яъни хонадан ҳаво сўрилиб, алмаштирилади, асосан меҳмонхона коридорларига чанглари ютиш учун, санузелларда, ёрдамчи ва хўжалик хоналарда қўлланилади. Зўриқтирувчисидан, яъни ташқаридан ҳаво ичкарига берилади. Иккала ҳолатда ҳам бир вақтда хонага ҳаво берилади ва чиқариб юборилади.

Агар ҳаво бутун хона ҳажми бўйлаб берилса, умумий алмаштирувчи вентиляция деб, фақат бирор аниқ зонада бўлса маҳаллий вентиляция деб юритилади. Маҳаллий вентиляция ҳам зўриқтирувчи ва сўрувчига бўлинади. Меҳмонхоналарнинг турли хилдаги вентиляция йўли билан шамоллатиш схемаси расмларда (расм-6.7, 6.8, 6.9) келтирилган.

Механикавий вентиляция системасида ҳавони сунъий ҳаракати вентиляторлар ёрдамида бажарилади. Вентиляторлар радиал (марказдан қочма) ва ўқли бўлади. Радиал вентиляторда ҳаво айланиш ўқиға кўндаланг, ўқлида бўйлама ҳаракатда бўлади, унинг унумдорлиги ишчи ғилдирагининг айланиш частотасига боғлиқ равишда ўзгаради. Бинонинг хоналари бўйлаб ҳаво тунукадан ясалган ҳаво йўлларида ҳаракат қилади. Ҳаво сарфи клапан (ҳаво йўлининг ичида) ва шиберлар (ҳаво йўлини тўсувчи) орқали бажарилади.



Расм-17. Табиий вентиляция схемаси:

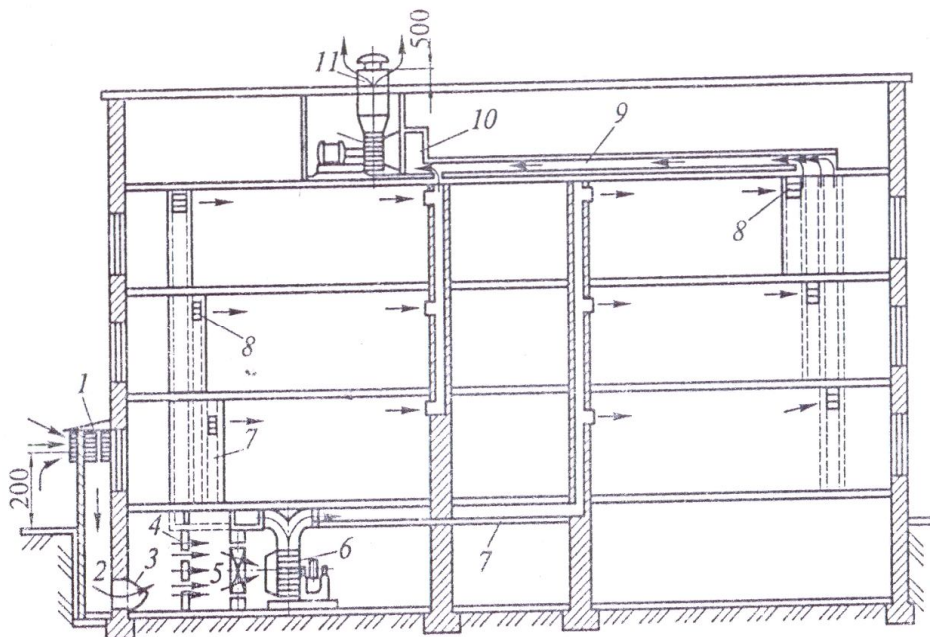
а – аэрацияли: 1-ҳаво келиши; 2-очиқ дераза; 3-ҳавонинг сўрилиши; 4-шамол ёрдамида шамоллатиш; б – каналли система: 1-сўрувчи ҳаво ўтказгич; 2-йиғма горизонтал ҳаво ўтказгич; 3-шахта; 4-зонт; 5-дераза; 6-ҳаво келиши; 7-ҳаво сўрилиши; 8-жалюзли панжара.



- шамол йўқ томони;

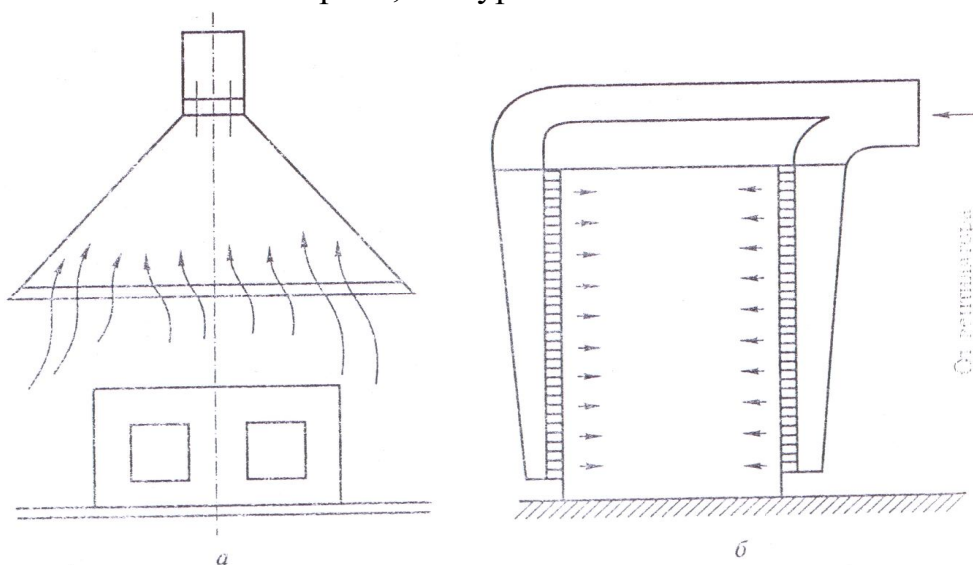


- шамолли томони



Расм-18. Оқимли сўрувчи умумий вентиляция тузилиши:

1-ҳаво кириш панжараси; 2-шахта; 3-клапан; 4-филтрлар; 5-калориферлар; 6-вентилятор; 7-оқимли ҳаво йўли; 8-панжаралар; 9-ҳаво ўтказгич; 10-сўриш камераси; 11-сўриш шахтаси.



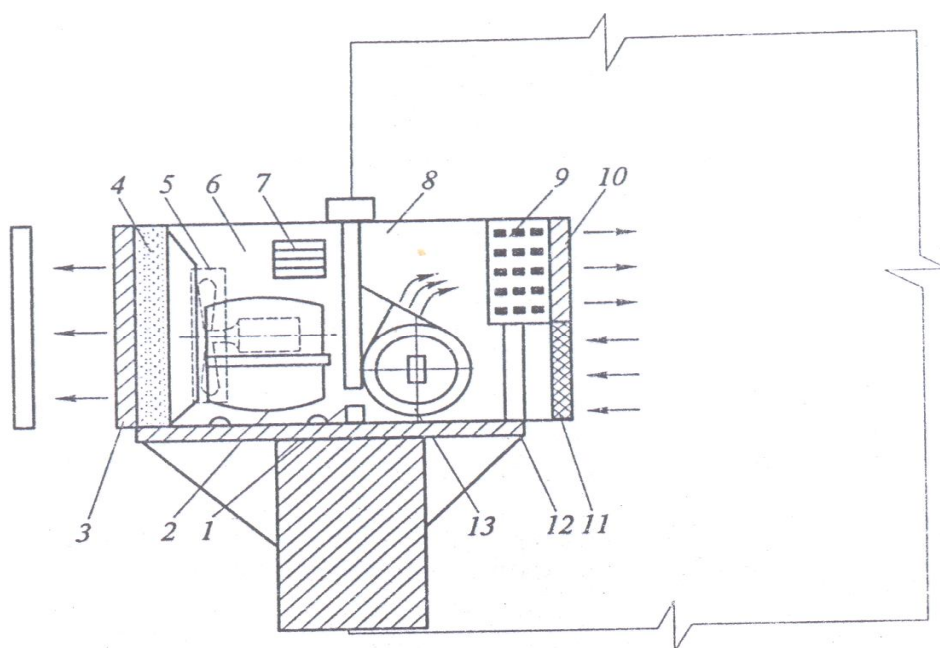
Расм-19. Маҳаллий вентиляция тузилиш схемаси:

а – зонт; б – эшикдаги ҳаволи тўсиқ.

Механикавий вентиляция, асосан ҳавони чангдан тозалаб, бир мунча совитиши мумкин. Лекин, ҳавони тўлиқ қайта ишлови кондиционлашда бажарилади. Кондиционерлар билан хоналарда сунъий климат яратилади. Унда ҳавони иситиш ёки совитиш, намлигини ошириш, қуритиш, тозалаш, тезлигини бошқариш, шу билан бирга турли ҳидларни ҳосил қилиш ва автоматик равишда бошқариш мумкин бўлади. Ҳавони кондиционлаш махсус қурилма кондиционерларда бажарилади. Улар меҳмонхонанинг жамоавий қисми бўлган залларда, марказлари, кафе, ресторанларда ва яшаш номерлари, хизмат хоналарида қўлланилади. Кондиционерлар, айниқса климати иссиқ бўлган ҳудудлардаги меҳмонхоналарда жуда қўл келади.

Кондиционерлаш системасининг асосий қисмини кондиционерлар ташкил этади, унинг схемаси расм-6.10 да келтирилган.

Кондиционер ҳаво қабул қилиш тешиги, ҳавони қиздириш учун электрокалорифер, тозаловчи фильтр, ҳавони намлаб турувчи форсункали сув пуркагич, вентиляция секциядан, ҳавони йиғиш ва узатиш учун қўлланилган турли клапанлардан ва системани автоматик бошқарув қурилмасидан иборат бўлади.



Расм-20. Дераза типли кондиционер тузилиш схемаси:

1-ташқи ҳаво кириш тешиги; 2-герметикли компрессор; 3-жалюз; 4-конденсатор; 5-конденсатор вентилятори; 6-конденсаторнинг ташқи қисми; 7-ён томндаги жалюз; 8-ички қисм; 9-буғлатгич; 10 ва 11-декоративли жалюзли панжара; 12-ҳаволи филтр; 13-буғлатгич вентилятори.

Кондиционерлаш марказий, яъни бинони катта қувватни бинода ташқарида ўрнатилган ягона кондиционердан фойдаланилса, маҳаллийсида ҳар бир ой учун алоҳида шу жойда хонада ўрнатилган кичик кондиционерлардан фойдаланилади. Улар мўлжалланганлиги бўйича саноат, ярим саноат, маиший бўлиши мумкин. Конструктив бажарилганлиги бўйича уч хил: деразали, мобилли ва сплит-системали бўлади.

Америка континентида дераза кондиционерлари, Жанубий Европа давлатларида мобилли кондиционерлар, Европа ва бизнинг давлатларда асосан сплит-системали кўп фойдаланилади.

Сплит-системали кондиционерлар икки: ташқи ва ички блокдан таркиб топиб, ташқиси шовқинли, ичкиси шовқинсиз ҳисобланади. Ички қисми хонанинг ички деворида ўрнатилса, ташқи қисми бинонинг хоҳлаган: фасадда, балконда, томда ва ҳ.к. ўрнатилиши мумкин. Сплит-системали ўрнатиладиган жойи бўйича: деворли, потолокли, поли, устунли ва кассета типиди бўлиши мумкин.

Поли-потолокли катта унумдорли ҳисобланади, қуввати 9 кВт, колонали ёки кассета типидигиси 15 кВт, деворли сплит-система 5 кВт қувватли бўлиши мумкин.

Сплит-системадаги кондиционерлар совитиш, иситиш, вентиляция ва ҳаво намлигини тушириш режимида ишлаши мумкин. Режимлар берилган дастур бўйича автоматик тарзда ўзгариб туриши мумкин. Бундан бошқа, улар ёрдамида ҳавони дезодоронлаш йўли билан турли ҳидларни йўқотиш ёки пайдо қилиш, хонани чангдан, тамаки тутунидан, гуллар чангидан, уй ҳашоратлари, ҳайвон муйнасидаги қурт-қумурсқалар ва бактериялардан тозалаш мумкин. Уларни дистанцион бошқарув пулти ёрдамида бошқарилади.

Сплит-системани – мультисплит-системага айлантириш ҳам мумкин, бунда битта ташқи қисмига бир неча ички қисмлар, турли жойларда уланади.

Ҳозирги вақтда ўзининг қулайлиги, чидамлиги ва бошқа хусусиятлари билан: “Fugit”, “Hitachi”, “Matsushita”, “Mitsubishi”, “Chofusereno”, “Samsung”, “LG”, “DeLong” ва бошқа кондиционерлар ажралиб кенг амалиётда қўлланилаёпти.

Замонавий катта меҳмонхоналарда марказлашган чанг ютгичлар системаси қўлланилади. Бундай услубнинг қўлланилиши кўплаб кичик чанг ютгичларнинг қўлланилишини камайтириб, энергия, меҳнат, моддий-моддий сарф-харажати камайтириб, хизмат кўрсатиш сифатини оширади.

Марказий чанг ютгич системалар: вакуум насос, филтрлар системаси, қаватлар бўйича шахобчалар ва бошқалардан таркиб топган бўлади.

Хоналарни йиғиш-тозалашда фаррошлар қаватдаги шахобчага насадкаларни улаб чангларни, яшиқларни тозалашади. Вакуум насос ёрдамида шахобчаларда вакуум ҳосил қилдирилади ва улар ёрдамида чанглар ютилидаи, филтрлардан ўтиб тозаланadi. Кўп ҳолда бундай системаларда гидравлик филтрлар қўлланиладики, бунда ютилган чанглар сув юзасида йиғилиб, сўнг канализацияга қуйилади.

Меҳмонхона шамоллатиш, ҳавони кондиционерлаш ва чанглардан тозалаш системаларининг самарали ишлашида уларнинг тўғри эксплуатация этишга боғлиқ бўлади.

Меҳмонхона энергетик хўжалиги, меҳмонхонанинг қайси энергия турининг ишлатилишига боғлиқ бўлиб, уларга электртаъминот, газтаъминот,

суяқ ёқилғи (мазут, солярка, керосин) ва қуёш энергияси хўжалиги бўлиши мумкин.

Энергетик хўжалик ёрдамида бино ва ёрдамчи жойларни ёритиш, иситиш, ошхона ва бошқа эҳтиёжларни қондириш ишлари бажарилади.

Ҳозирги вақтдаги меҳмонхоналарнинг барчасида энг кўп тарқалгани, бу электртаъминоти ҳисобланади.

Меҳмонхонада электроэнергия истеъмолчиси меҳмонхонадаги электр қурилмалар бўлиб, улар ички электр тармоқлари ёрдамида электр энергияси билан таъминлаб турилади.

Электр тармоғи деганда, бино ичидаги гуруҳ электр станцияси ва турли кучланишдаги электр линиялар тушуниладик, улар ёрдамида барча электр қурилмалари, машина ва аппаратлари электр энергияси билан таъминланади. Электр истеъмолчиларига: электр ёритгичлар (ички, ташқи, реклама учун, витрина ва фасад учун, турли ёритгичли кўрсатмалар ва ҳ.к.) муҳандислик жиҳозлари (насослар, шамоллаштиш, лифт, коллорифер, кондиционерлар, қозонхонадаги жиҳозлар ва ҳ.к.), таъмирлаш устахонаси электр жиҳозлари, технологик жиҳозлар (савдо, совитиш, ошхона, кирювиш, йиғиштириш, кимёвий тозалаш жиҳозлари), маиший хизмат жиҳозлари, телекоммуникация, компьютер, телефон системаси, хавфсизлик, ҳаёт фаолият ва сервис жиҳозлари киради.

Электртармоқлар лойиҳа асосида, тўғри бажарилиши, кўп ҳолда жиҳозлар учун 380 В, ёритгичлар учун 220 В кучланиш қабул қилиш керак.

Меҳмонхона электртаъминоти, бош бўллаш щити жойлаштирилган электрощит хонасидан тарқалиб, гуруҳ-груҳ бўлиб барча хоналарга олиб борилади. Электрощит хонаси табиий шамоллаш, ёруғликга эга бўлиб, ҳарорати 5 °С кам бўлмаслиги талаб этилади. Электртармоғи щитдан автоматик ўчиргич орқали гуруҳ щитларига, бўлланиш пунктларига юборилиши керак.

Турли розеткалар, стационар электр истеъмолчиларга автоматик ҳимоя ва коммуникацион аппаратлар билан жиҳозланган гуруҳ щитлари қўлланилади. Гуруҳ щитлари зиналар майдончаси, коридорларда 1,5 м баландликда деворларда жойлаштирилади, кучли бўллаш пунктлари коридорларда пол устида ўрнатилади.

Меҳмонхона ичидаги электр таъминоти линиялари рациональ, магистрал ва аралаш схемаларда тузилади. Электр тармоқ линияларига электр ўтказгичлар ва кабеллар ёпиқ (девор орасида), трубаларда ва очик электрплинтус ва коробкаларида бажарилади.

Электрёритгичлар ёритилганлик нормалари бўйича ташкил этилади, хоналарнинг функционал мўлжалланганлиги бўйича турли хилдаги светилниклар ўрнатилади. Меҳмонхона ёритгичлари ички ва ташқиқа бўлинади. Ичкига номерлар, коридорлар, жамоавий ва хизмат хоналаридагилар кирса, ташқиқа унинг фасаддаги, архитектура элементлари, ўраб турган ҳовлиники, ҳайкал ва фантанлар, ҳовуз ва ҳимоя ёритиш, рекламадаги ёритиш киради.

Ички ёритишдан ташқари, унинг тўсатдан ишламай қолганида, автоматик тарзда ишловчи авария ҳолати ёритиш системаси ҳам бўлиши шарт. Чунки, меҳмонхонада тўсатдан асосий электр ёритиш системаси ўчиб қолса, портлаши,

ёнфин чиқариши, одамларни захарлаши мумкин бўлган жиҳоз ва механизмларни, радиоузатиш, телевидение, диспетчерлик пункти, сув таъминотидаги насос қурилмаси, навбатчи пункти хонаси, канализация бошқарув хонаси, иссиқлик таъминот хонаси, шамоллатиш ва ҳавони кондиционерлаш, жароҳат олиш, меҳмонларга нормал хизмат кўрсатиш олдини олиш учун қўлланилади.

Ёритиш светилникларида асосан чўлғанма ва люминисцент лампалар қўлланилади.

Чўлғанма лампалар 15 дан 1500 Вт қувватда бўлиши, камида 1000 соат ишлашга мўлжалланган бўлади. Унга сарф бўлган электр энергиясининг атиги 2%и ёруғликка айланса, қолган қисми иссиқлик энергиясига айланади. Шунинг учун ҳам люминисцент лампалари, ўзининг ёритиши, энергия сарфининг камлиги билан ажралиб туради. Люминисцент лампалари 15, 20, 30, 40, 65 ва 80 Вт бўлиши, ўртача иш муддати 12000 соатга тенг бўлади. Унинг камчилиги, айрим ҳолларда ёруғликнинг пульсацияланиши (липирлаши), ёқиш вақтининг бир мунча узоклиги, қурилмасига нисбатан кўп сарф харажат бўлиши киради.

Меҳмонхона ётоқ номерларига, овқатланиш корхонасига, айрим жамоавий ва хизмат хоналарига чўлғанма лампалари ёритиш системаси қўлланилса, аксарият хизмат ва жамоавий хоналарда люминисцентли лампалар қўлланилади. Ёруғлик оқимининг тарқалиш характери бўйича светилниклар тўғри (яъни 90% ёруғлик ишчи юзага тушиши), ёруғлик қайтарувчи (90 % ёруғлик юқорига қайтарилиб берилиши) ва ёруғликни ярим қайтарувчиларга бўлинади. Функционал мўлжалланганлигига мувофиқ яшаш номерлари, жамоавий хоналар, хизмат хоналари, ташқи ёритиш светилникларга бўлинади. Уларнинг конструктив тузилиши ҳам шароитга мослашган: намдан, чангдан, сув томчиларидан ҳимояланган бўлиши талаб этилади.

Электр қурилмаларни меҳмонхона фаолиятида фойдаланишда, уларга қўйилган эксплуатация қоидаларига риоя этиш зарур. Буларга уларнинг металл корпуслари ерга уланган, тармоқлар автоматик ўчиргичлар ва предохранителлар билан ҳимояланган, ўрнатилганда уларга хизмат кўрсатиб туриш қулай бўлиши, осилиб турган воситалари чидамли ва мустаҳкам, текис турувчи эгим ўрнатилган бўлиши талаб этилади.

Эксплуатация давомида лампаларни алмаштириш, ёритгичларни тозалаб туриш, кўздан кечириш, мунтазам равишда малакали электрик томонидан бажарилиши керак. Шароитдан келиб чиққан ҳолда (совитиш камераларида ва душда бир йилда камида икки маротаба, бошқа хоналарга бир маротаба) кўриб чиқиш зарур. Ишлатилиб, алмаштирилган ёки захирадаги лампаларни қадоқланган каропкаларда махсус хонада сақлаш тавсия этилади.

Меҳмонхона бошлиғи томонидан эксплуатация қилинаётган қурилма ва жиҳозларга жавобгар шахслар буйруқ асосида белгиланиши, улар эса ўз ўрнида: электр тармоқ ва электр жиҳозларнинг ишончли, фойдали ва хавфсиз ишлашини таъминлашлари, синовдан ўтказиб, режа асосида кўздан кечиришга, меҳнат хавфсизлиги, персоналнинг малакасини ошириб бориши, меҳмонхона электр хўжалиги хизматини ташкил этишлари талаб этилади.

Электр қурилмалар, жиҳозлар эксплуатацияси шу жиҳозларнинг техникавий эксплуатация қоидалари, меҳнат хавфсизлиги қоидалари бўйича олиб борилиши шарт. Қоидага асосан ҳар қандай қурилма ва аппаратларни таъмирлаш олдидан албатта, олдин тайёрлов ишларини: кўздан кечириш, дефект ишларни ёзиш, сметасини, чизмаси, иш графиги, моддийлар, асбоб-ускуналарни тайёрлаш, электрикларни инструктаждан ўтказиш талаб этилади. Созлаш жойлари ойида икки маротаба, қурилма ва аппаратларнинг ҳолатини ойида уч маротаба, таъмирлаш устахоналарида ҳафтада бир бор кузатилиши зарур.

Ҳаммасининг назорати, агар меҳмонхона янги ишга туширилган бўлса, бир ойда бир бор (биринчи бир йил муддатда) ва сўнг ҳар йили бир бор киш фаслига тайёргарлик кўриш вақтида кўриб, кафиллик бериш керак.

Электр хавфсизликни таъминлаш мақсадида қуйидаги восита ва усуллар қўлланилади: ҳимоя ерга уланиш, потенциалларни тенглаштириш, кичик кучланиш, тармоқларни бўллаш, ҳимоя ўчиргичлар қўйиш, электр токи ўтказгичларини изоляциялаш (ишчи, қўшимча, кучайтирилган ва иккиламчи), тўсиқлар қўйилиши, огоҳлантирувчи сигнализация ўрнатиш, блокировка, хавфсизлик белгиси, ҳимоя воситаси ва предохранителларни қўйиш ва ҳ.к.

Меҳмонхоналар категорияси бўйича: **5*** лига бир қаватдан кўп бўлса, **4*** - икки қаватдан, **3*** - уч қаватдан, **2*** - тўрт қаватдан ва **1*** - беш ва ундан юқори қаватлар бўлса, албатта лифт бўлиши лозим.

Лифт деб, қаватлар бўйлаб юк ва пассажирларни кўтарув-транспорт қурилмасига айтилади. Улар одамларни транспортировкасига (пассажир), юк ва пассажирга ёки фақат юкка мўлжалланган бўлади. Бундан ташқари, кичик юк лифтлари (160 кг, юзаси 0,9 м², баландлиги 1 м) бўлиши мумкин. Худди шундай пассажир лифтлари фақат меҳмонлар учун, меҳмонлар ва персонал учун ёки фақат персонал учун бўлиши мумкин.

Лифтлар асосан кабина, электрюритма, қарши тенг оғирлик лебедкадан таркиб топган бўлади. Бундан бошқа кўпгина назорат, бошқарув, хавфсизлик восита ва қурилмалар ўрнатилган бўлади. Унинг шахтаси хавфсизлик тўсиқлари, ёнғинга қарши воситалар, шовқин изоляцияси билан таъминланган бўлади.

Лифтлар юк кўтариш миқдори, кабинасининг тезлиги, кўтариш баландлиги бўйича турланади. Лифтлар ҳисобланганда бир одамнинг оғирлиги ўртача 80 кг деб қабул қилинади. Шундан келиб чиққан ҳолда, пассажир лифтлари 350 дан 1500 кг, юк кўтариш – 5000 кг, тезлиги бўйича улар секин (1 м/с тезликдаги), тезюрувчи 1,5-2 м/с ва 1,5 м/с (пассажирлар учун) тезликда ҳаракат қилувчиларга бўлинади. Унинг тезланиши 2 м/с² дан, тезлиги 5 м/с дан ошмаслиги талаб этилади. Кичик юк кўтариш лифтлари, асосан меҳмонхона, овқатланиш корхоналари: ресторан, кафеларда қўлланилади. Уларнинг баландлиги 2,73 дан 5,2 м гача бўлиши мумкин. Уларнинг эшиги икки табақали, қўл очилиб ёпиладиган қилиб бажарилган. Уни иши кнопкалар орқали бошқарилади.

Кўпгина меҳмонхоналарда АҚШ «OTIS» компаниясининг лифтлари қўлланиладигани, улар ўзларининг пўлатли тортма канатларнинг йўқлиги,

комфортлиги, ишончли-мустаҳкамлиги, замонавий дизайнга эга эканлиги билан ажралиб туради. Бу лифтлар учун машина кабинаси талаб этилмайди, ўта шовқинсиз, турли тезликда ҳаракат қилувчи ҳисобланади.

Лифтлар эксплуатацияси махсус Давлат техника назорати томонидан тасдиқланган қоидага биноан бажарилади. Унга электромеханик, лифтер, операторлар томонидан хизмат кўрсатилади. Уларнинг бу соҳа бўйича махсус гувоҳномалари бўлиши ва улар меҳмонхона бошлиғи буйруғи билан расмийлаштирилади.

Ҳар бир ўрнатилган лифтлар ўзининг паспортига, монтаж ва эксплуатация инструкцияси билан таъминланиши керак. Янги ўрнатилган лифтлар Давлат техника назорат ташкилотларида рўйхатдан ўтказилиши лозим. Бунинг учун балансида лифт турган корхона бошлиғи аризаси, лифт паспорти, техникавий тайёргарлик ҳолати тўғрисидаги далолатнома, персоналнинг малакаси тўғрисидаги ҳужжати бўлиши лозим.

Лифтлар статик ва динамик синовлардан ўтиши лозим. Статик синов 10 мин давомида кўтариш нормасидан 100 % ортиқ юкка тормозлаши ва ишлаши, чидаши бўлса, динамик ҳолда чегараланган нормасидан 10 % ортиқ юкка унинг барча қисмларининг иш ҳолати текширилади ва барча синов натижалари унинг паспортига киритилади.

Лифтларни эксплуатациясида 18 ёшдан кичик бўлган ходимлар, мактаб ёшидаги болалар транспортировкаси уларни кузатувчисиз қўйилмайди, иш давомида шахта ва лифт эшикларининг очилиб қолиши, блашровка ва ҳимоя воситаларининг ишлатмаслик, унинг электр тармоғини турли ёритгич, асбобларни улаш қатъиян ман этилади. Лифтлар кабинасида, қаватларда лифтлар ишлатиш қоидалари, бузилганда хабар бериш учун телефон номерлар ва бошқалар ёзилиб ўрнатилган бўлиши керак.

Ҳозирги замон меҳмонхоналарини ахборот технологиялари ютуқларисиз тасаввур қилиб бўлмайди. Чунки, унинг бошқаруви, меҳмонларга номерларнинг бронлаш, хавфсизлигини таъминлаш, маркетинг ва ҳ.к. барчасида ҳозирги замон телекоммуникацион системалар қўлланилади.

Телекоммуникация системаси ўз ичига аудио-, видео- ва бошқа информация бериш воситаларини оладик, улар ёрдамида меҳмонхона маҳсулоти бўлган хизматлар, хизматлар ишлаб чиқарилиши, сотилиши бажарилади. Уларнинг бажарилиш бўйича ахборотларга ишончлилик, аниқлик, оперативлик, кўп функциялилик, уларнинг қайта ишловида ва узатишда юқори тезлик ва ҳ.к. талаб этилади.

Юқори телекоммуникацион ахборот системасига эга меҳмонхоналарда: интеграллашган ахборот система коммуникацияси, хавфсизликни таъминлаш комплекс системаси (бошқарувга кириш, ҳимоя телевиденияси, ҳимоя ва огоҳлантириш ёнғин сигнализацияси, ахборотларни актив ва пассив ҳимоялаш системаси, одамларни эвакуациясини эълон қилиш ва бошқариш системалари), конференция залларини комплекс системаси (овозни кучайтириш, синхрон таржима, конференц системаси, видеопроекция ва график моддийларни

тасвирлаш, ички телевидение), сервис системаси (телевизион эшиттиришни қабул қилиш, технологик телевидение, радиотрансляция ва маҳаллий эшиттириш, электрон соатлар системаси), меҳмонхона ҳаётини таъминлаш (мухандислик жиҳозлар диспетчерлаш, энергия таъминоти, хоналарга микроклиматларни яратиш), телекоммуникацион системалар жиҳозларини техникавий эксплуатацияси системалари мавжуд бўлади.

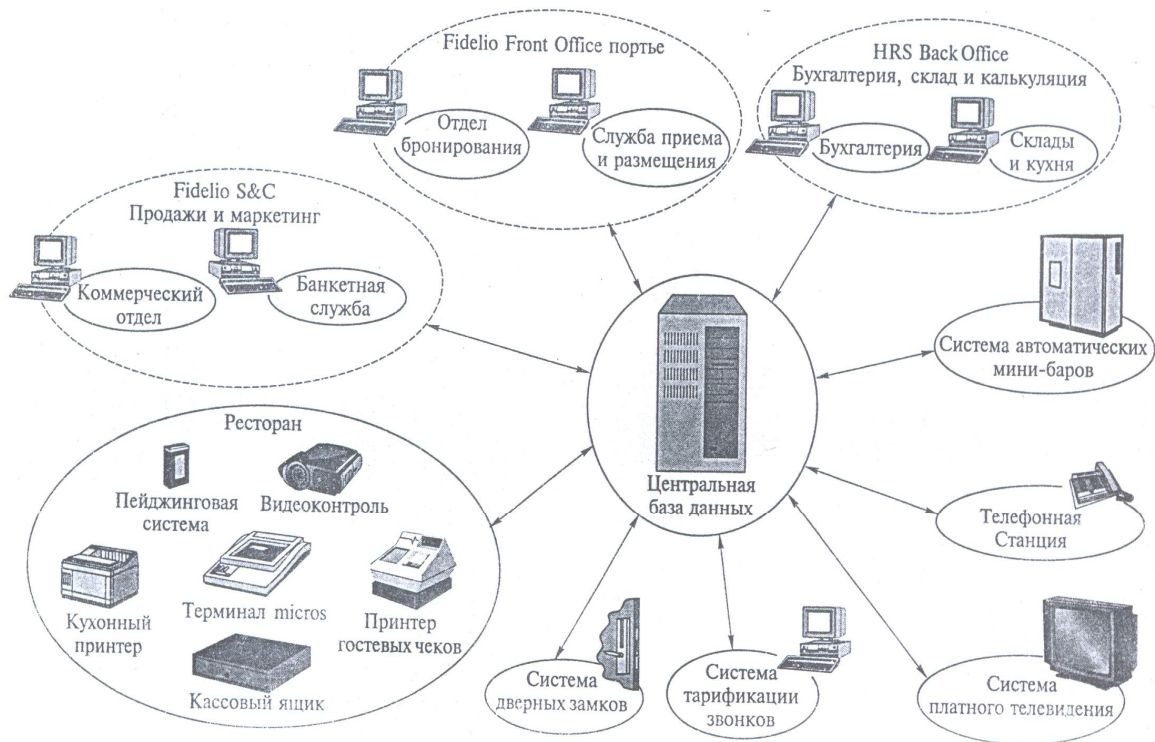
Интеграллашган ахборот системаси ўз навбатида кабель тармоғи; маҳаллий телефон, мини – АТС, локаль компьютер тармоғи, радиотелефон алоқа, худди шундай мобиль алоқа билан боғланиш, пейджингли алоқа ва бошқаларни ўз ичига олади.

Меҳмонхонада телефон тармоғи меҳмонхона ҳаётининг ажралмас қисми ҳисобланади. Айниқса, меҳмонхона ўзининг мини – АТС бўлса жуда кўп қулайликка эга бўлади. Ҳозирги вақтда турли хилдаги бундай стационар мавжуд бўлиб, улар билан Германиянинг «Siemens», Япониянинг «Panasonic», «Nutsieo», Жанубий Кореянинг «LG», «Samsung» фирмалари шуғулланиб келмоқда.

Меҳмонхонадаги радиотелефон алоқа, локаль компьютер тармоғи ҳам, меҳмонхона хўжалиги функционал фаолиятида турли хилдаги қулайликларни яратади. Улардан кенг фойдаланилган ҳолда замонавий меҳмонхоналар бошқаруви қисман ёки тўлиқ автоматлаштирилаяпти. Автоматлаштиришда махсус системалар қўлланилади. Шулардан бири (расм-6.12) Россия меҳмонхоналарида («Невский ханас», «Ренессанс Москва», «Байгут Кемпински», «Президент отел», «Националь», «Аэростар», «Прибалтийски» ва бошқалар) кенг тарқалган стандарт комплекс тўлиқ автоматлаштиришда қўлланилаётган «Fidelio» ва «Micros» дастурли – аппаратлар системаси ҳисобланади.



Расм-21.Миллиэниум HEAX 7400 ИКС мисолида меҳмонхона учун станция схемаси.



Расм-23. Мехмонхонада автоматик системани (АСУ «Еделвейс») кўллаш схемаси.



Расм-24. Меҳмонхоналарда информацион системаларнинг турлари.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона муҳандислик-техникавий жиҳозларга нималар киради?
2. Телекоммуникацион системалар қандай вазифаларни бажаради?

3. Иссиқлик таъминоти системалари нечта жараённи ўз ичига олади?
4. Меҳмонхоналарда неча хил иситиш системалари қўлланилади ва қандай жиҳозлар мавжуд?
5. Электрик иситиш системасининг вазифаси нимадан иборат?
6. Меҳмонхоналарда иссиқлик таъминоти системасининг эксплуатациясида қандай талабларга риоя этилади?
7. Марказий сувли иситиш системасининг эксплуатацияси даврида қандай носозликлар учрайди?
8. Сув таъминоти системаси неча қисмдан иборат?
9. Меҳмонхоналарда ёнғинга қарши қандай сув ўтказиш системалари ва жиҳозлари ишлатилади?
10. Иссиқ сув таъминоти системасини эксплуатациясида қандай шартлар амалга оширилади ва нималарга эътибор берилиши керак?
11. Меҳмонхонадаги канализация жиҳозларининг эксплуатацияси қандай олиб борилади?
12. Вентиляция системаси қандай турларга бўлинади ва уларнинг вазифалари нималардан иборат?
13. Кондиционерлаш системаси ва унинг иш бажариш жараёни нималардан иборат?
14. Меҳмонхонанинг марказий чанг ютгич системалари нималардан таркиб топган?
15. Меҳмонхона энергетик хўжалиги жиҳозлари эксплуатацияси қандай олиб борилади?
16. Лифт деб нимага айтилади ва унинг вазифасига нималар киради?
17. Телекоммуникацион система ўз ичига нималарни олади?
18. Интеграллашган ахборот системаси қандай тармоқларни ўз ичига олади?
19. Меҳмонхоналарда қандай информацион система турлари мавжуд?

9- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхона хўжалигида сервис хизматини ташкил этиш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	<p>1. Меҳмонхона хўжалигида сервис хизматини ташкил этиш ва йўлга қўйиш</p> <p>2. Меҳмонхона хўжалигида сервис хизмати классификацияси</p>
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона хўжалигида сервис хизматини ташкил этиш ва йўлга қўйиш тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона хўжалигида сервис хизмати классификацияси тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси (I-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукаммиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхона хўжалиги ўзининг сервис хизмат кўрсатиш турлари бўйича турли даражада бўлсада, лекин барча меҳмонхоналарда асосан: қабул қилиш ва жойлаштириш, савдо хўжалик ишлари, муҳандислик, хавфсизлик, сотиб олиш, овқатланиш ва бошқа сервис хизматлари йўлга қўйилади. Албатта, меҳмонхона тури, қуввати, даражасига қараб бундай хизматлар турини камайтирилиши ёки кенгайтирилиши мумкин. Масалан, бронлаш хизмати алоҳида бўлиши ёки коммерция ишлари билан қўшилиши, харид қилиш хизмати молиявий хизмат билан, банкет хизмати овқатланиш хизмати билан бўлиши мумкин.

Меҳмонхона даражасига қараб янги хизмат турлари: бизнес-марказ, фитнес-марказ, тиббиёт, дам олиш ва бошқа сервис хизматларини ташкил этилади.

Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш сервис хизмати инглиз тилида «Reception» деб аталади ва меҳмонхона команда пункти ҳисобланган Front office таркибида бўлиб, меҳмонхона юзи, меҳмонларнинг меҳмонхона билан танишиши ва улар билан хайрлашиш жойи ҳисобланади. Унинг таркибида консьержа, швейцарлар, багаж ташувчилар, пажлар, телефон операторлари, меҳмонхоналар билан ишлаш менеджери, кассир ва кўп ҳолда бронлаш хизмати киради.

Бундай сервис хизматидан клерклар (меҳмон кутувчилар) яхши психолог бўлиб, меҳмонлар билан тез тил топиши, уни ўрганиши (масалан, меҳмон жимжитликни хуш кўрадими ёки кўнгил очар ишларними) лозим бўлади.

Қабул хизмат кўрсатишда ходимлар меҳмонхона ҳақида барча маълумотларни (номерларнинг тавсифини, камчилиги ва яхши томонларини, барча хизмат кўрсатиш жойларини ва уларнинг ишлаш режимини) шаҳардаги диққатга сазовар жойларни, уларга бориш йўлларини, транспортларнинг юриш жадвалини, театр, музейлар ва ҳ.к. билиши лозим.

Қабул қилиш ва жойлаштириш сервис хизматининг асосий вазифаси келган меҳмонларни қайд қилиш, номерларга бўлиш, уларни жойлаштириш, миждозларни кетишини белгилаш ва яна турли қўшимча хизматлар кўрсатиш

ҳисобланади. Бундай хизмат кўрсатиш кеча-кундуз иш режимида ишлайди. Кечки сменада ишчилар сони кундузгига нисбатан бир мунча оз бўлиши мумкин.

Front office да мижозлар ҳақида маълумотлар (уларнинг нимани яхши кўриши, туғилган кунлари) йиғилади ва сақланади. Шу билан бирга улар ўзларининг сервис бўйича ҳамкорлари (экскурсион бюролар, автомобил ижара фирмалари, туристик агентлиги ва ҳ.к.) билан мунтазам алоқада бўлади.

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида бронлаш ҳам муҳим ҳисобланади. Чунки, бунда турли алоқа воситалари ёрдамида (электрон почта, факс, телефон, телекс) номер фондига бюртмалар келиб тушади ва компьютерда ёки журналда уларнинг фамилияси, манзили, неча киши эканлиги, қанақа номер бўлиши, муддати ва тўлов кафолати ким томонидан тўланиши (махсус тилаклари) ёзилиб борилади. Ҳар бир бюртмага алоҳида номер берилади. Бундай маълумотлар олингандан сўнг, бўлажак мижоз ҳақида таҳлил олиб борилади. Унинг олдин шу меҳмонхонада яшаганми, йўқми ва у ҳақидаги маълумотлар кўздан кечирилади. Агар бюртма кўп номерга бўлса, бунинг учун алоҳида шуғулланадиган ходим тайинланади.

Меҳмонхонада бўш номерлар борлиги ҳақида мижозларга албатта, жавоб берилади ва брони тасдиқланади. Бунда жойлашиш куни, номер типи, яшаш муддати, бюртма номери кўрсатилади. Агар яшаш муддати кўрсатилмаса, унда номер фақат бир кунга бронланади. Мижоз меҳмонхонага соат 18 гача келиши керак, агар кеч келадиган бўлса, у ҳақда олдиндан хабар бериши керак. Умуман олганда, бюртма, бу ёзма контракт ҳисобланади.

Мижозларнинг брони бекор қилишлари яшаш муддатидан 48 соат олдин хабар берилиши сўралади. Амалиётдан шу маълумки мижозларнинг 10 % брони бекор қилишади, 5 % айtilган вақтда келмайди. Шунинг учун меҳмонхоналар керагидан 10 % кўпроқ брон берилади. Бундай ҳолатлар меҳмонхона администрацияси томонидан мижознинг томонига ҳал этилади.

Чет эл меҳмонхоналарида бундай вазиятлар: бронни тасдиқлаш – confirmation, кеч келиши ҳақида белгилаш – late arrival, қайта бронлаш – overbooking, меҳмонхонанинг ўз ҳисобидан бошқа меҳмонхоналардан жой топиб бериши – farm out, маълумотларни хўжалик хизмати маълумотлари билан таққослаш – housekeeping айтилади.

Қабул қилишда бронлаш усули икки томон: меҳмонхона ва мижоз ўртасида қулай бўлган муносабат ҳисобланади. Бунда меҳмонхона ўзининг иш фаолиятини олдиндан режалаштирса, мижозлар ортиқча оворагарчиликдан ҳоли бўлишади.

Меҳмонларнинг келиши билан рўйхатга олиш ишлари олиб бориладигани, бунда меҳмоннинг меҳмонхонада яшаши учун қонуний ҳужжатлар: қайд этиш карточкаси тузилиб, икки томондан имзоланади, яъни шу билан меҳмонхона ва мижоз ўртасида шартнома тузилади. Бу ҳақидаги маълумот кассирга узатилиб, меҳмонга меҳмонхона визиткаси берилади. Шундан сўнг меҳмонни хонасига жойлаштирилади.

Меҳмоннинг меҳмонхонадан кетиши вақтида, у меҳмонхона рўйхатидан чиқарилади. Бу ҳақда меҳмонхонанинг барча хизмат кўрсатувчиларига хабар берилади.

Меҳмонхона хўжалик хизмати, меҳмонхонанинг ва унинг номерлари тозалигига жавоб беради. Меҳмонхона хоналарини тозалаш бўйича махсус кўрсатма ишлаб чиқарилиши керак. Уни бажарувчи меҳмонхона ходималари бунга қатъиян амал қилишади.

Бу кўрсатма қисқача қуйидагича бўлиши мумкин: 1) номерни эшигини очишдан олдин 3 марта таққиллатиши ва унда ҳеч ким йўқлигига ишонч ҳосил қилгандан сўнг номер эшигини очиш керак; 2) деразани очиб ахлатни йиғиш керак; 3) кўрпани олиш, кир чойшабни йиғиш, тозасига алмаштириш ва қўлни ювиш керак; 4) идишларни ювиш, тўнкариб қўйиб устига сочиқни ёйиш лозим; 5) санузелни тозалаш керак. Бунда тоза сиртдан кирига йўналиш лозим; 6) деразани ёпиб тепадан пастга қараб чанглари тозалаш керак; 7) полни тозалаш: олдин супурилади, сўнг чангютгич билан тозаланади.

Хўжалик хизмати мажбуриятига номерларни тозалашдан бошқа холлар, коридорлар, ресторан биносини ҳам тозалаш-йиғиш ишлари юклатилади.

Меҳмонхоналарда тозалашда икки стандарт: кунлик нормал тозалаш-йиғиштириш ва эътиборли ёки нуфузли, яъни чанг кунига икки маротаба тозаланади. Бундан ташқари, меҳмонхонада мавсумий тозалаш-йиғиштириш ҳам мумкин. Бунда деворлар ювилади, мебеллар тозаланади, кичик таъмирланади, айрим номерларни таъмирлашга қўйилади.

Барча тозалаш ишлари меҳмонхона имиджини кўтаришдан, бошқа томондан яна мижоз саломатлигига ғамхўрликни оширади, мебеллар, гиламлар умрини узайтиради.

Кўпгина меҳмонхоналарда хўжалик ишларига кирювиш ва ёддан чиқариб қолган нарсалар бюроси ҳам киради. Меҳмонхонада ёддан чиқариб қолдирилган нарсалар узоғи билан уч ой муддатда сақланади.

Меҳмонхонадаги муҳандислик хизмати барча мавжуд муҳандислик жиҳозлари ҳисобланган: тез ҳаракатли лифтлар, кондиционлаш, иситиш, сув таъминоти, канализация системаси, электр (катта қувватдаги) ва газли ошхона жиҳозлари, кабелли телевидение, компьютерлар ва ҳ.к. мунтазам ишлатилишига жавобгар ҳисобланади.

Кўп ҳолда бу хизмат ходимларини ўриндошлик сифатида ишга олиниб фойдаланилади.

Муҳандислик жиҳозлари хизматига бундан бошқа гиламлар, мебелларни таъмирлаш, номерларни кичик таъмирлаш ҳам киради.

Муҳандислик хизматининг асосий вазифаларидан бири. Бу меҳмонхона ёнғин хавфсизлигини таъминлаш ҳисобланади. Чунки, ёнғин жуда кўп тарқалган техноген хусусиятли вазият ҳисобланадики, унинг бўлиши меҳмонхона иш фаолиятини издан чиқаради. Унинг асосий сабаблари чекувчилар, ошхона ва номерлардаги электр жиҳозларнинг носозлиги, каминлардан нотўғри фойдаланиши, ахлатларнинг ёндирилиши ҳисобланади.

Меҳмонхоналар хавфсизлик хизмати, меҳмонларни ҳимоялаш, меҳмонхона моддий бойлигини турли жиноятлардан ҳимоялаш вазифасини

базаради. Бу борадаги ишлар тўғри йўлга қўйилмаса меҳмонхона қийин ҳолатга тушиши ва ўзининг имиджини йўқотиши мумкин. Масалан, 1974 йили америкалик эстрада хонандаси Кони Френсиз беш юлдузли меҳмонхонада зўрланганлиги ва кейинги судлашишдан сўнг отел 1,5 млн. доллар тўлаган.

Кўп ҳолда, меҳмонларнинг ўзлари ҳам номернинг сочиғини, чойшабини ёки сувинер жойида кулдонини олиб кетишади. Бундай меҳмонларни меҳмонхона администрацияси қора рўйхатга олиб, келгусида назорат ишларини олиб боради. Худди шундай, бундай рўйхатга профессионал арзқилувчиларни ҳам киритишади.

Хавфсизлик хизматининг асосий вазифаси ножўя ишларни ахтариш, сўров эмас, балки олдини олиш ҳисобланади. Улар сўров ўтказиши, тинтув ва бошқа ҳаракатлар қилишга ҳақли эмас. Бу хизмат ходимлари бошқа хизматлар билан айниқса, молиявий департамент ва персонал бўлими ҳамда маҳаллий ички ишлар бўлими билан ҳамкорликда бўлиши керак.

Хавфсизлик хизмат ходимлари меҳмонхонани хавфсизлигини ошириш бўйича лойиҳа – дастур ишлаб чиқиб, меҳмонхона директори томонидан тасдиқланиб иш фаолиятида қўллаб боришлари лозим. Бу хизматнинг албатта, меҳмонхонада ўзининг алоҳида хонаси, гардероби ва ҳужжатлар сақлаш хонаси бўлиши керак.

Хавфсизлик хизматининг функцияси турли хил бўлиб, унда хоналарни текшириб туриш, айниқса кечки вақтда номерлар эшикларнинг очиқ қолмаслигини, хизмат кириш эшигини назорати, меҳмонхона бошлиқларини, инкассани ҳимояси, калитларни назорати, ходимларнинг шахсий қўллашларига берилган моддий бойликларини сақланишини назорати, эвакуация вақтида тартибни ўйлаб моддий бойликни сақлаш ва ҳ.к. функцияларни бажаради. Вақти-вақти билан меҳмонхона администрациясига ҳисобот бериб боради.

Меҳмонхонанинг харид қилиш бўлимининг функциясига, меҳмонхона керакли товрларни талаб даражасидаги сифатда, ўз вақтида келишган нархда олиш ҳисобланади.

Меҳмонхона фаолиятини юргизишда мунтазам равишда керак бўладиган товарлар қуйидаги гуруҳларга бўлинади:

1. Маҳсулотлар.
2. Ичимликлар.
3. Жихозлар ва мебеллар, идиш-товоқ, чойшаблар.
4. Сарф моддийлари (асосан номерларни ва жамоавий хоналарни тозалашда керакли материллар).

Бу товарларни олишда бўлим менеджерлари: мол етказувчининг репутациясига (обрў-эътиборига), товарларнинг баҳоси ва сифатига, оладиган партиянинг ҳажми, тўлов шартига (яхшиси кредитга, олдиндан тўловсиз), олинган товрларга сервисли хизмат кўрсатилишига ва етказиб бериш баҳоси ва етказувчининг узоқ яқинлигига эътибор бериш зарур.

Юқорида келтирилган меҳмонхона асосий хизматларидан яна бири бу овқатлантириш хизмати ҳисобланади.

Меҳмонхона овқатлантириш хизмати, асосан шу меҳмонхона таркибидаги овқатланиш корхонаси (ресторан, кафе, ошхона, буфет, бар ва ҳ.к.)

томонидан бажарилади. Унинг асосий вазифаси меҳмонларни ўз вақтида қулай, сифатли, ақл даражасидаги нархда юқори сервис даражасида овқатлантириш ҳисобланади. Бунда овқатларнинг тайёрлаш муддати, санитария нормалари талабига жавоб бериши, ишлаб чиқариш сарф-ҳаражати камайтириш, миждлар талабини юқори қўйиш, бошқалар билан рақобатда бўлиш лозим бўлади.

Овқатлантириш хизматида овқатлантириш корхонасининг қаерда жойлашганлиги, меню (таомнома)нинг ўлчами, сервис хили, овқатланиш жойи дизайни, озиқ-овқат маҳсулотлари харид қилиш ва уни сақлаш спецификацияси, ошхона, банкет хизмати, номерларга овқатлантириш хизматининг йўлга қўйилганлиги, овқатланиш корхонасининг ишлаш режими, алкоголь ичимликларининг турлилиги, овқатдан заҳарланишнинг олдини олиш, санитария-гигиена талабларига жавоб бериш, техника хавфсизлиги ва ҳ.к. ҳам муҳим ўрин эгаллайди.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхоналарда асосан қандай сервис хизматлари йўлга қўйилган?
2. Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштириш сервис хизмати қандай олиб борилади?
3. Меҳмонхонада хонанинг тозалигига қайси хўжалиги жавобгар ҳисобланади ва улар қандай ишларни амалга оширади?
4. Меҳмонхоналарда тозалаш неча хил стандартда олиб борилади?
5. Меҳмонхонада хавфсизлик хизматининг вазифлари нималардан иборат?

10- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхона рационал бошқарув системаси структураси.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш бўйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхоналарда бошқарувни йўлга қўйилиши ва структураси 2. Меҳмонхоналарда техникавий хавфсизлик бошқаруви
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхоналарда бошқарувни йўлга қўйилиши ва структураси тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхоналарда техникавий хавфсизлик бошқаруви тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, бўйича ўқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(1-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш қоидалари

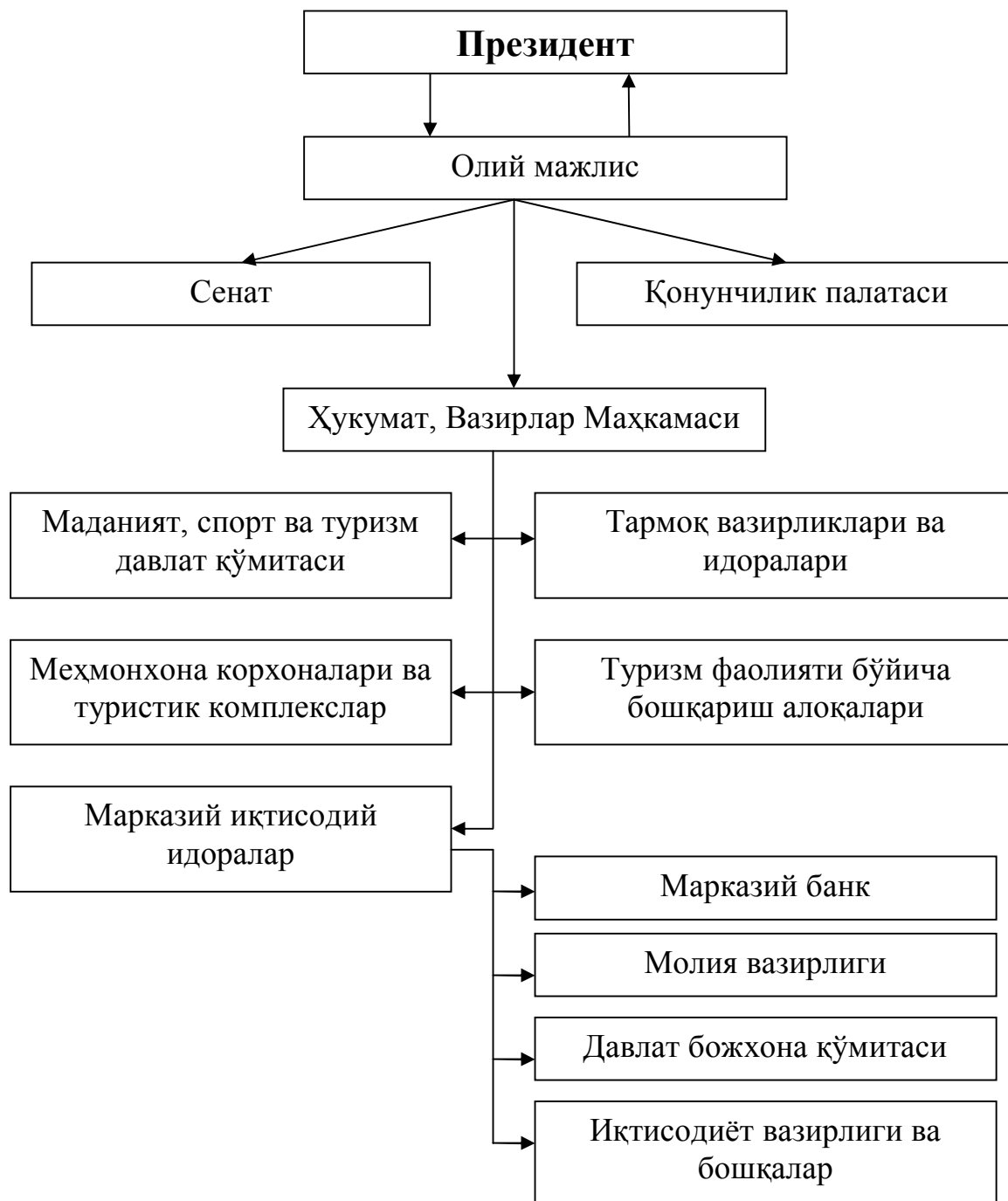
Гуруҳ аъзоларининг ҳар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар бўйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чуқамиз ёки бирга қутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

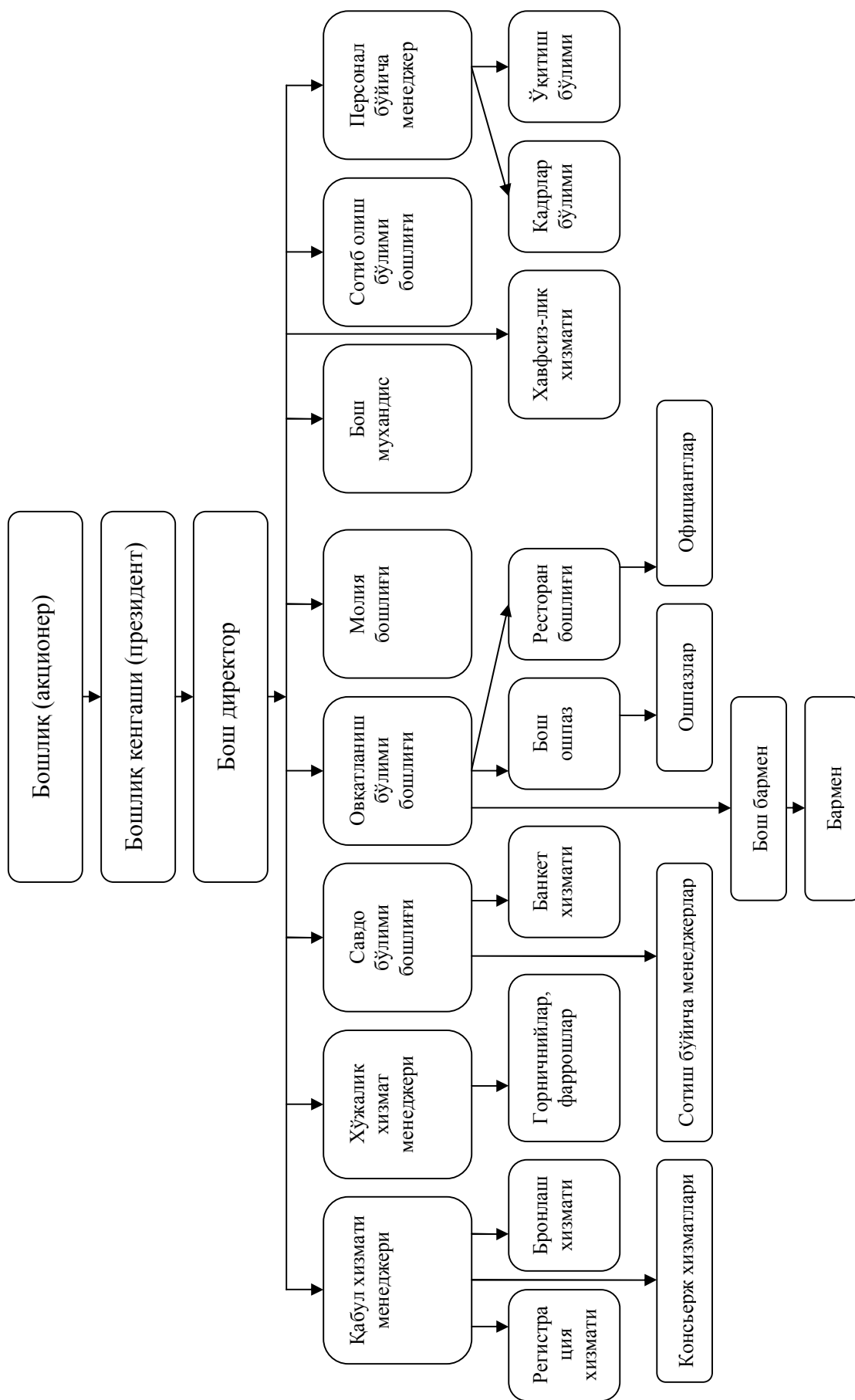
5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Барча корхоналар каби, меҳмонхоналар ҳам мамлакатнинг бир бутун инфратузилмаси таркибида бўлиб, турли тизимли бошқарувга эга бўлсада улар мамлакат тизимидаги ўрни расм-25 да келтирилган.

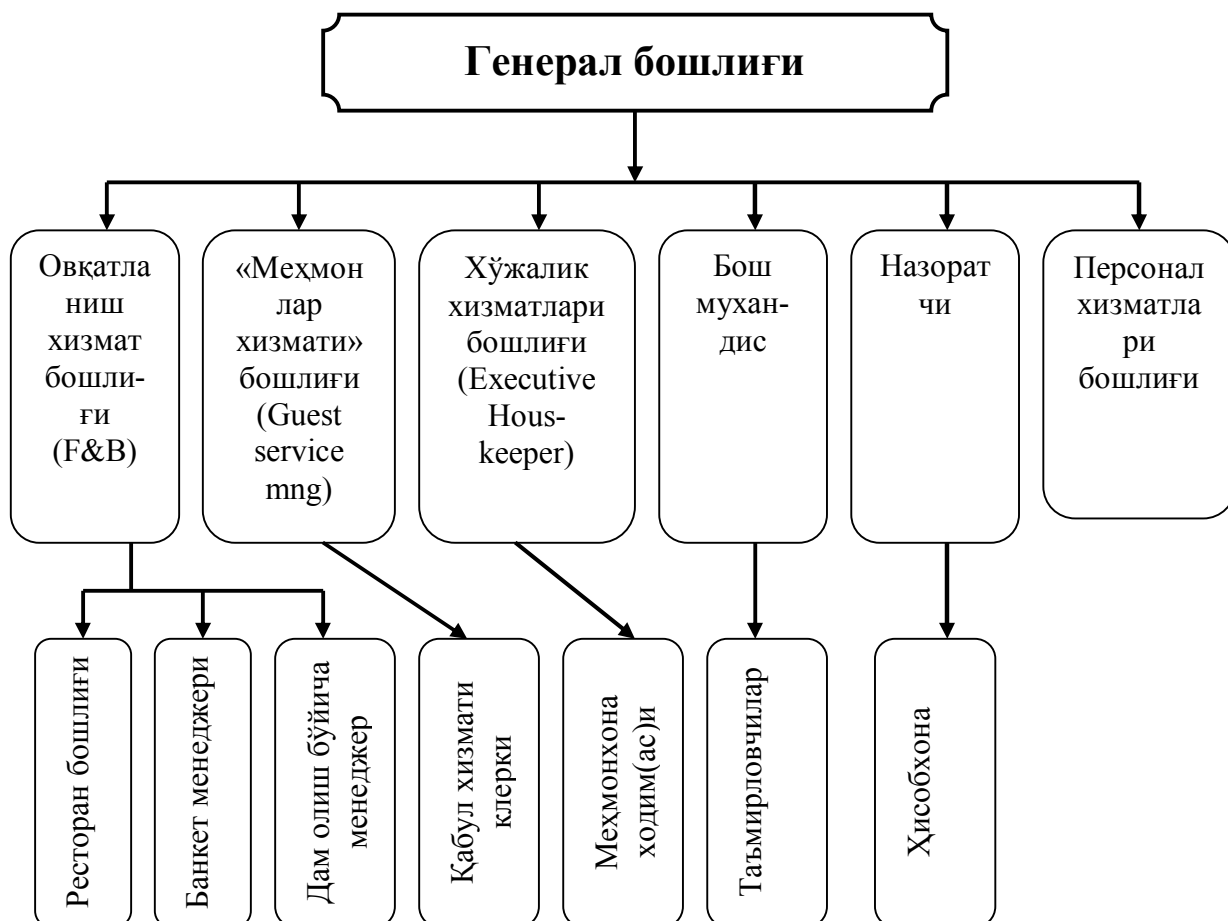
Меҳмонхоналарнинг мамлакатдаги бошқарув структураси шуни кўрсатаётгани, бошқарув асосан макродаражада, яъни президент, олий мажлис, Вазирлар Маҳкамаси ва тармоқ вазирликлари, марказий иқтисодий идоралар миқёсида, ҳамда микродаражада меҳмонхоналар, туристик компаниялар ва бошқалар.



Расм-25. Меҳмонхоналар бошқарув структураси



Расм—26. Катта қувватли меҳмонхона бошқарув структураси

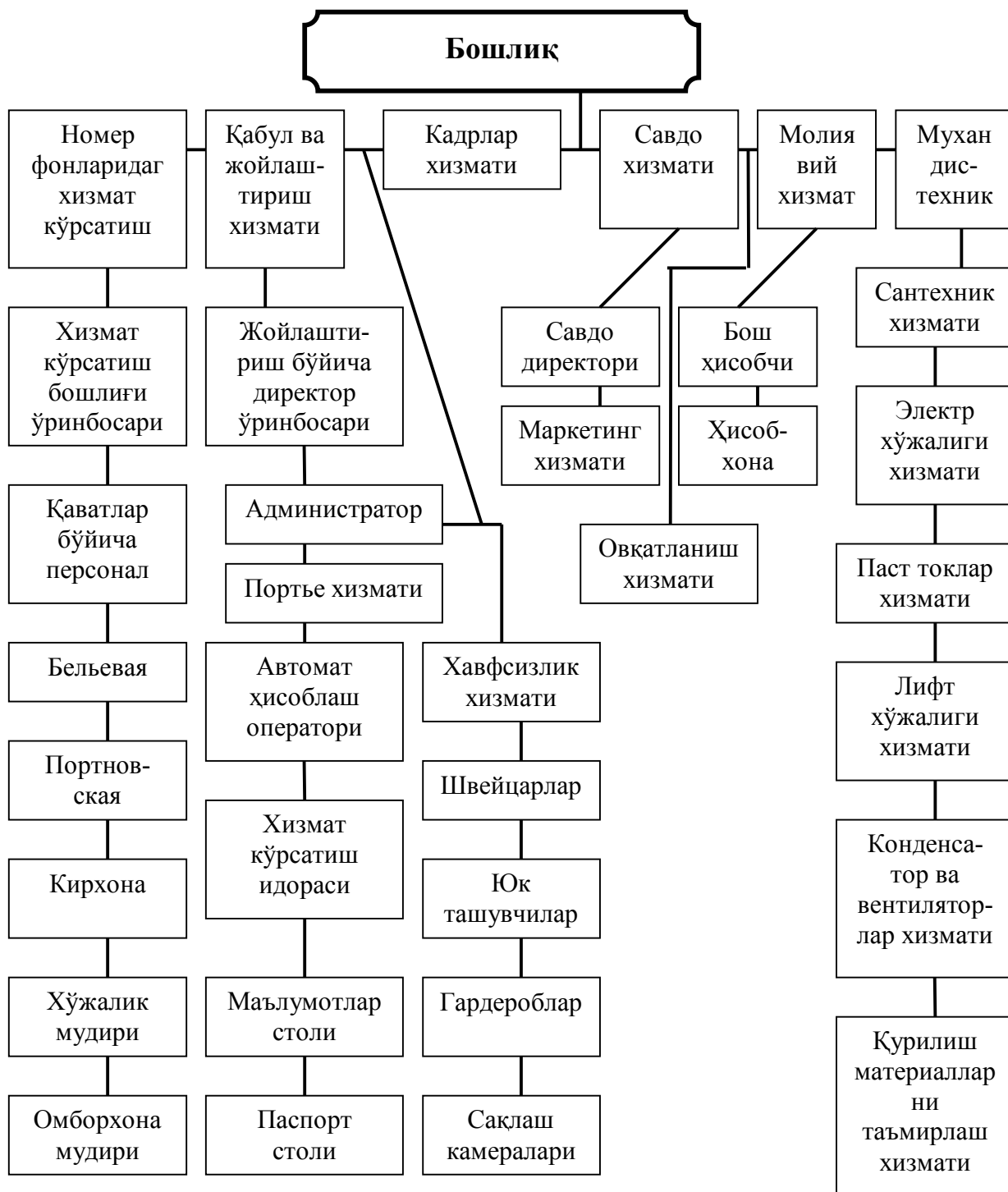


Расм-27. Катта бўлмаган меҳмонхоналар бошқарув структураси.

Албатта, меҳмонхона ташқи бошқарувида бозор иқтисодиёти шароитида турли хилдаги ассоциациялар, иттифоқлар, компаниялар ва бирлашмалар, концернлар, консорциумлар, қўшма корхоналар ташкил этилиши ва меҳмонхона шулар таркибида бўлиши мумкин.

Агар Президент, Олий мажлис, Вазирлар Маҳкамаси бошқарув сиёсатни стратегиясини белгилаб берсалар, қуйи звенолар макро-, микродаражада уни бажарилишини таъминлайдилар.

Мавжуд бошқарув структурасидаги марказий иқтисодий идораларнинг аҳамияти катта ўрин эгаллайди. Улар ёрдамида соҳанинг ривожланиш давлат дастурлари тузилади, халқаро келишувларга таклифлар тайёрлайди, соҳа инвестицияси, инновацияси ривожланишига раҳбарлик қилади. Шу билан бирга валюта-кредит сиёсатини олиб боришни, тўлов балансини ташкил этишда, марказий валюта ресурслардан фойдаланишга кўмаклашади.



Расм-28.Меҳмонхона бошқарувининг тахминий схемаси.

Иқтисодий таъсир ричаглардан ташқари, юқорида кўрсатилган структуралар административ ҳокимият бошқаруви ҳам олиб бориладики, бунга биринчи навбатда меҳмондорчилик ташкилотларини лицензиялаш ва сертификациялаш киради.

Халқаро лицензиялаш ҳар 3 йилда ўзгартирилиб борилади. Сертификациялаш ихтиёрий ва мажбурий бўлади. Лекин ҳозирги вақтда ўз-ўзини реклама қилишнинг энг муқобил йўли бу сертификациялаш ҳисобланади. Маълумки, хизмат ёки маҳсулот сертификацияси, бу маҳсулот ёки хизматнинг

ўрнатилган талабларга мос келиш фаолияти ҳисобланади. Унинг мос келишига ишлаб чиқарувчи жавобгар бўлса, сотувчи сертификатнинг бор ёки йўқлигига жавоб беради.

Умуман олганда, ҳар қандай бошқарувнинг асосий мақсади мижозлар муаммосини ечишини топиш ва уларга қулай шароит яратиш, улар меҳнати ва хордиқ чиқариши шароитига ғамхўрлик қилиш, турли хилдаги хизмат ва маҳсулотлар ишлаб чиқариш, унинг сифатини таъминлаш ҳисобланади.

Меҳмонхоналар ички бошқарув структураси ҳам унинг қувватига, турига боғлиқ равишда турли лавозимлар бўлиши ёки уларнинг функциялари бирлаштирилиши, кенгайтирилиши мумкин. Масалан, истироҳат отелларида алоҳида «дам олиш директори» бўлиши мумкин. Буюк Британия отелларининг хусусиятига кўра, қабул қилиш хизмати (Front office) хўжалик хизматлари директорига бўйсиндирилган, қабул қилиш хизматидаги айрим алоҳида бўлимлар катта ходимлар (масалан, катта телефонист, катта ташувчи, катта кассир, катта ахборот хизматчиси, катта бронлаш хизматчиси ва ҳ.к.) тайинланади.

Кичик меҳмонхоналар оддий бошқарув структурасига эга бўладиги, унда кўпгина хизматлар гуруҳлаштирилиб ходимлар сони минимал даражада келтирилади. Лекин асосий бўлимларни сақлашга ҳаракат қилинади.

Масалан, 100 номерни мотелда директорга қабул қилиш ва молия хизматининг тўрт клерки, хўжалик ишлар бошлиғи бўйсиндирилган. Хўжалик ишлари бошлиғига эса саккизта меҳмонхона ходимаси, тўққизта пажлар (bellman), айнан улар мижозлар автомобилени ҳам жойлаштиради, бундан ташқари, битта электрик электр ва сантехник ишларини бажаради.

Катта меҳмонхоналарда аксинча: генерал директорга учта ўринбосар: номерлар фонди, овқатланиш ва административ хизмат кўрсатиш бўйича. Номерлар фонди (front office) директорига, ўз ўрнида қабул қилиш хизмати, хўжалик хизмати (горничнийлар, тозаловчилар, кирювгичлар, кимёвий тозалагичлар ва ҳ.к.) қарайди. Овқатланиш директорига ошхона, ресторан, барлар, банкет хизмати, номерларга хизмат кўрсатиш хизмати (Room service) қарайди. Администрация қисми директорига назоратчилар, маркетинг ва сотув бўлими менеджери, бош муҳандис, хавфсизлик хизмати, ходимлар бўлими қарайди.

Турли мамлакатларда меҳмонхона хизматчилари турлича номланади. Қуйида биз чет эл отелларида ва ўзимиздаги чет эл халқаларига кирган меҳмонхона хизматчиларини айримларини кўриб чиқамиз.

Меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида клерклар, консьерж, швейцар, пажлар хизмат кўсатади.

Клерклар, меҳмонларни қабул қилишда кутиб олиб, улар билан мулоқотда бўлиб, расмийлаштириш, номерларга бўлиш, жойлаштириш, уларни меҳмонхонадан чиқариш ва турли бошқа ишларни бажаради. Улар ўз ўрнида яхши психолог бўлиб, бир дақиқада мижоз хоҳишини билиши, уни баҳолаши (масалан, тинчликни ёки кўнгил очишни хоҳлашини аниқлаши) лозим. Шунинг учун ўз иш ўрнидан лифтни кўриб туриши мумкин бўлиши керак. Бу билан меҳмонлар ва уларнинг юқларини қўшимча назоратини бажаради.

Меҳмонхонада театр ва музейларга чипталарни бронлаш, меҳмонларни аэропортда олиб келиш ва олиб бориш, улар учун автомобилларга буюртма бериш ва шунга ўхшаш ишларни **консьерж** бажаради. Шу билан бирга у меҳмонхона швейцари (dorman), юк хаммоллари (porter), пажлар (bellman) ва лифтерлар ишини ҳам мувофиқлаштиради. Меҳмонхонада бу ходимларининг иши оғир бўлмасада, лекин ўта муҳим ҳисобланади.

Меҳмонхона **швейцарлари** меҳмонларга пешвоз чиқиб кутиб олади, бунда эшикни очади, такси чақиради, меҳмон автомобиллини жойлаштиришга раҳбарлик қилади, меҳмонлар юкларини туширишга ёрдам беради, юкларни кўриқлайди ва хаммолларга узатади, хаммоллар ўз ўрнида уларни номерларга олиб кетишади. Бундан бошқа, улар меҳмонларни мўлжал олишларига ёрдам беришлари лозим. Бунинг учун шаҳарни яхши билишлари керак бўлади.

Пажлар (bellman) меҳмонни номерга олиб боради, унинг қўл юкини кўтариб олиб боради. Номерларни тайёрлигини текширади, меҳмонларга номердаги жиҳозлардан фойдаланишни тушунтиради. Шу билан бирга номерларга корреспонденцияни тарқатади ва бошқа ишларни ҳам бажаради. Пажлар меҳмонхона директорининг «кўзи» ва «қулоғи» бўлиши, барча кунлик воқеалар ҳақида хабар бериб бориши лозим.

Телефон операторлари – ёқимли товуш билан меҳмонларни алоқасини ўрнатиши, алоқа тўловини назоратини олиб бориши, меҳмонларни уйғотиш ва ҳ.к. ишларни бажаради.

Меҳмонхоналарнинг кўпчилигида муҳандислик хизмати ходимларини тўла штатда сақлаш эҳтиёжи бўлмайди. Шунинг учун улар ўриндошлик сифатида иш олиб боришлари мумкин. Кўп ҳолда универсал ходимлар ишга олинади, улар асосан сантехника, электр жиҳозлари ва бошқа жиҳозлар ишларига хизмат кўрсатишади.

Хавфсизлик хизмати асосан 500 номерга 10 та, таркибида аёл хизматчи бўлиши тавсия этилади. Кўп ҳолда бу ишга олдин шу соҳаларда хизматда бўганлар олинади. Улар ўзини тутган, босиқ, ахлоқий мустаҳкам, тўғри инсонлар бўлиши керак. Уларнинг функциялари турлича бўлиши мумкин. Асосан хоналарни назоратини олиб боришлари бунда эшикларнинг ёпилган ёки ёпилмаганлигини текширишади. Улар бундан бошқа меҳмонлар нарсаларини йўқолишини олдини олишлари, барча воситалардан тўғри фойдаланишини ҳам назорат қилишлари лозим бўлади.

Меҳмонхона эҳтиёжини қондириш учун четдан нарсалар сотиб олиш хизмати, асосан узоқ муддатли контракт-шартномалари билан ва айрим ҳолларда тендер асосида ва бир мартали сотиб олиш ташкил этилади.

Узоқ муддатли контракт-шартномалар асосида олинган товарлар, моддийлар маълум чегирма билан арзон нархда олинади.

Меҳмонхонага улугуржи партияларда вино, қуввати юқори спиртли ичимликлар, пиво, сигарет маҳсулотлари ва гўшт олинади. Агар меҳмонхона бирор-бир меҳмонхоналар халқасида бўлса, унда марказлашган ҳолда шу халқа ёрдамида олинади.

Барча сотувлар қуйидаги тарзда бажарилади:

1. Олдин буюртма берилади. Бунда товарлар ўлчами, оғирлиги, қайси давлатдан эканлиги, миқдори ва олиш куни белгиланади.

2. Бўлим менеджери таъминловчиларнинг таклифларини (баҳо, мумкин бўлган чегирмаларни, тўлов формаси ва ҳ.к.) олиб, энг қулайини танлашади ва буюртма тайёрлашади.

3. Товарларнинг келиши накладной билан текширилади, яроқсизларни қайтариш учун расмийлаштирилади.

4. Таъминловчидан ҳисоб-фактура келганда текширади, расмийлаштиради ва молия хизматига тўлаш учун юборади.

Меҳмонхона овқатланиш хизмати, оддий бўлмаган бизнес ҳисобланади. Унда доимо меҳмонхонада яшаш билан яхши овқат, яхши сервис ва қониқарли баҳо сиёсати бўлиши лозим.

Овқатланиш хизмати директори кўл остида бош ошпаз, овқатланиш хизмати назоратчиси, метрдотель, банкет менеджери, бош бармен, стюард бўлади.

Агар овқатланиш корхонаси озиқ-овқат маҳсулотларини ўзи оладиган бўлса, унда алоҳида таъминловчи ҳам бўлади. У барча маҳсулотларни, вино ва ичимликларни олиб келади. Агар меҳмонхонада овқатланиш корхонаси бир нечта бўлса, унда ҳар бирида бошлиқ ва ўзига яраша ходимлари бўлади.

Албатта, меҳмонхона овқатланиш хизматидаги корхона жойлашуви, унинг таомномасининг катталиги, сервисининг тури, дизайни, ошхонаси ва ҳ.к. бунда муҳим роль ўйнайди.

Шундай қилиб, биз аксарият меҳмонхоналардаги хизматларни ва бошқарув структурасини кўриб чикдик.

Ҳозирги вақтда меҳмонхона ва туризм бошқаруви таҳлили шуни кўрсатаптики, турли мамлакат ва меҳмонхоналарда ундаги яратилган муҳит ва шароитга қараб бошқарув структураси тури ҳам турлича бўлиши мумкин экан.

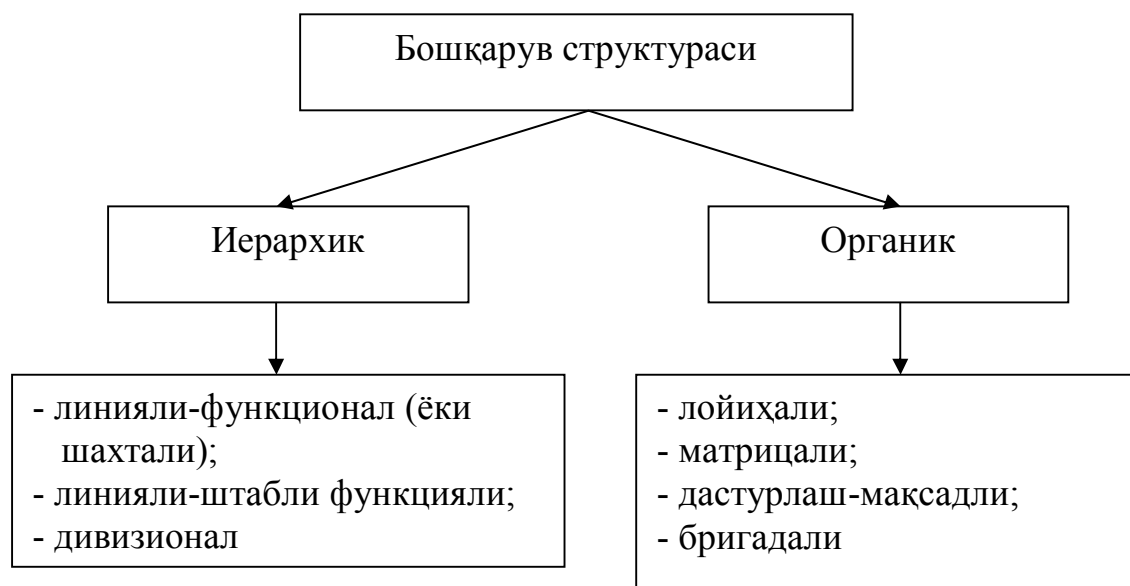
Бошқарув структурасининг умумий схемаси расм-9.5 да келтирилади.

Иерархик структура бошқарувида қуйи даража юқори даражага бўйсинади ва юқори даража қуйи даража назоратини олиб боради.

Органик структура бошқарувида ҳар бир ишчининг умумий натижа учун индивидуал жавобгарлиги асосида бажарилади.

Иерархик линияли-функционал бошқарув асосида «шахтали» принципи ётади, яъни ўзининг функциясига кўра бўлимлар ихтисослашади (маркетинг, ишлаб чиқариш, молия, ходимлар ва ҳ.к.). уларнинг ҳар бирида иерархик структура тузилади. Агар меҳмонхона ишлари ҳар вақт ўзгармай, кўп вақт бир зайлда бажарилса, ушбу структура яхши натижалар беради.

Линиялий-штабли бошқаруви ҳам линияли-функционалига ўхшаш, фақат бунда меҳнат бошқаруви штабли турли даражада тузилади.



Расм-29. Бошқарув структурасининг умумий схемаси.

Дивизионалли структурада эса марказий бошқарув билан марказлашмаган бошқарувни мувофиқлаштирилиши натижасидаги структурада олиб борилади. Бунда асосий ролни маҳсулот чиқарувчи бўлим раҳбарлари ўйнайди. Унда маҳсулот ихтисослиги, истеъмолчи ёки регионал ихтисосликда бўлиши мумкин.

Органик лойихали структурада янги соҳа очилаётганда, янги маҳсулот яратилишида қўлланилади. Асосий фарқи, шунга қараб вақтинчалик лойиха гуруҳи ташкил этилади.

Турли хилдаги лойиха гуруҳларини ишини мувофиқлаштиришда матрицали бошқарув структураси қўл келади.

Матрицали бошқарув структурасида бажарувчининг икки томонлама бўйсиниши ташкил этилади. Бир томондан функционал хизмат раҳбарига, иккинчидан лойиха раҳбарига бўйсинади.

Органик бошқарувнинг яна бири, кўп тарқалгани бу бригадвий (командалар) структура бўлиб, бунда катта корхоналарда, яъни анъанавий бўлинмай, турли даражадаги мутахассисларнинг биринчи натижасида ҳосил этилади. Бунда ишчиларнинг эркин ижодий салоҳиятидан яхши фойдаланилади, бошқарув, назорат енгиллашади.

Барча даражадаги меҳмонхоналар, тур комплексларда қулай, самарали хавфсизликни шу ердаги ташқи муҳит (сиёсий-иқтисодий, табиий-иқлимий, экологик муҳит, ташқи инфратузилма) ва ички муҳит (корхона моддий-техник базаси ҳолати, ички инфратузилмаси, гуманитар ва ташкилий компонентлар ва ҳ.к.) орқали аниқланади. Буларнинг таркибий қисми расм-9.6 да схемаси келтирилган.

Меҳмонхона ва туркомплекслардаги хавфсизликни таъминлаш борасидаги фаолият таркибий компонентлари шунинг кўрсатадики, унда асосан

икки глобал функциялар, яъни меҳмонга барча меҳмондорчилик хизматларини кўрсатиш ва уларнинг абсолют хавфсизлигини таъминлаш зарур.

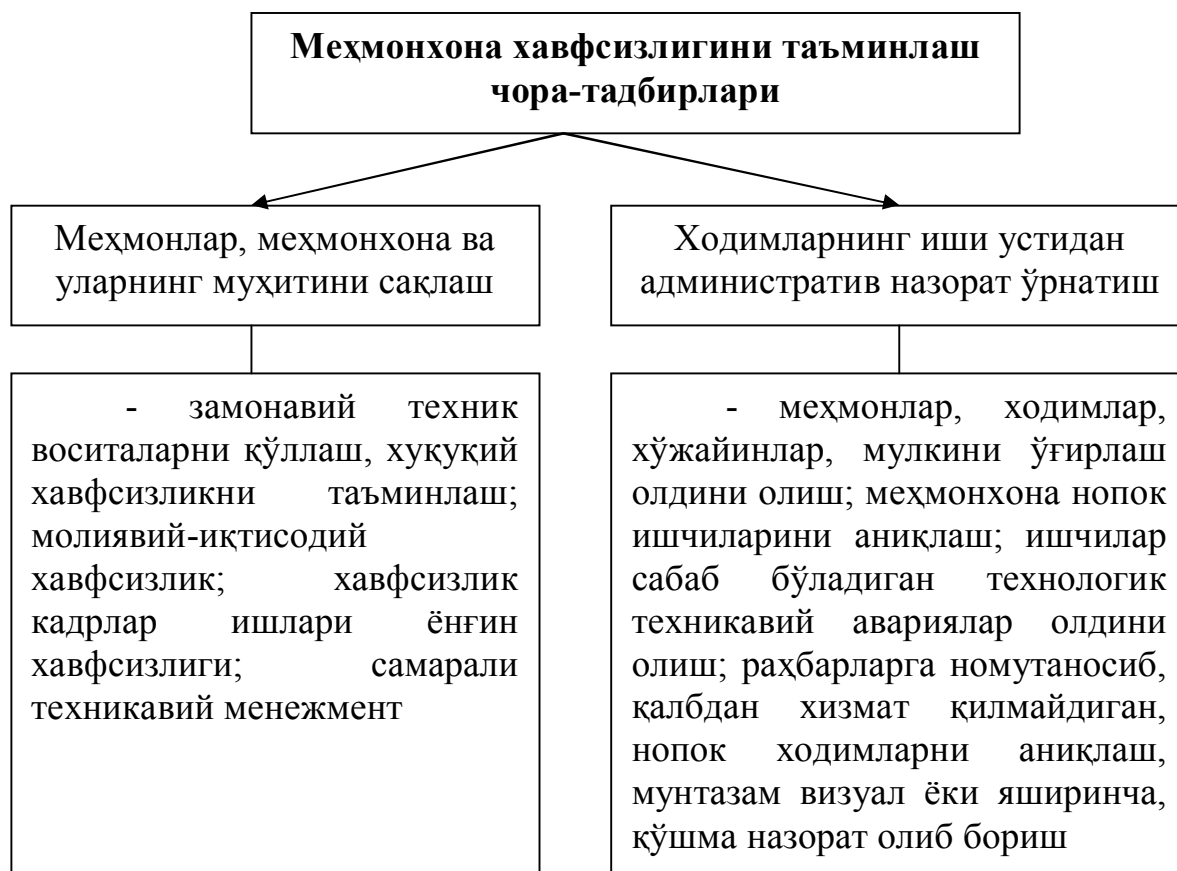
Бунда хавфсизлик объекти бўлиб меҳмон, турист, уларни кўришга келганлар. Корхона ходимлари ва уларнинг нарсалари ҳисобланади. Хавфсизликни таъминловчи субъектлар бўлиб, корхона раҳбарлари, уларнинг хавфсизлик ва бошқа нарсалар бўйича ўринбосарлари, хавфсизлик хизмати ходимлари, корхона ишчилари ҳисобланади.

Меҳмонхона ва туркомплекслар хавфсизлиги



Расм-30. Меҳмонхона ва туркомплексларнинг хавфсизлик таркиби схемаси.

Меҳмонхоналарда хавфсизлик субъектларининг объектлари хавфсизлигини таъминлаш бўйича қўйилган вазифаларни бажариш тадбирлари схемаси расм-31. да келтирилган.



Расм-31. Меҳмонхона хавфсизлигини таъминлаш вазифалари схемаси.

Барча келтирилган тадбирлар замонавий усулда малакавий бажарилиши хавфсизлик ишларида самарали бўлади.

Юқорида кўрсатилганлардан яна меҳмонларни, ходимлар ва хўжайинларни хавфсизлиги экологик, тиббий, сувда, трансферада ва саёҳатларда, меҳмонхона ҳудудида ва ундан ташқарида жамоавий тартиб таъминланиши керак.

Хавфсизлик чора-тадбирларни таъминлаш турли қонун ва меъёрий ҳужжатларда киритилган. Масалан, Ўзбекистон Республикаси «Туризм тўғрисида»ги қонуннинг 18-моддаси: «Туристларнинг хавфсизлик кафолати» - деб номланади ва «Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туристларнинг хавфсизлиги давлат томонидан кафолатланади. Туризм соҳасидаги ваколатли давлат органи манфаатдор вазирликлар ва идоралар билан биргаликда туристларнинг ҳимоя қилишни ҳамда хавфсизлигини таъминлаш дастури ишлаб чиқади ва унинг бажарилиши ташкил этади». Қонуннинг 19-моддаси: «Туристлар хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари» - деб номланади, унда «Туристлик фаолият субъектлари туристлар хавфсизлигини таъминлаш мақсадида аниқ кўрсатмалар келтирилган».

Меҳмонхоналар хавфсизлигини таъминлашда хавфсизлик менежменти муҳим ҳисобланади. Бунда оператив ва узоқ муддатли хавфсизлик дастурини ишлаб чиқиш, уларнинг самарали бажарилишини таъминлаш, оддий, аниқ ходимлар мотивация тизимини қўллаш, барча ишлар мониторинги ва назоратини олиб бориш асосий ҳисобланади.

Меҳмонларга техникавий қулай шароитини яратишда техникавий менежмент қўл келади.

Меҳмонхона хўжалик фаолиятини техникавий менежмент структураси икки бир-бирига узвий боғлиқ бўлган: бошқариладиган ва бошқарадиган тизимдан иборат бўлади.

Техникавий менежмент меҳмонхона моддий-техникавий ва технологик базасининг кўнгилдагидек қўлланилиши ва меҳмонларга техникавий комфорт шароит билан таъминлашни мақсад қилиб қўяди. Бунинг учун меҳмонхона моддий-техникавий ва технологик базасини сақлаш; уларнинг талаб даражасидаги ишончли ва сифатли ишлашини таъминлаш, иқтисодий ресурсларни тежаш; ходимларнинг меҳмонхона моддий-техник базаси (хўжалиги)га хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш ишларини енгиллаштиш; бу борада меҳмонхона биноси, иншооти, техникавий системаси, ҳудудидан самарали фойдаланиш, техникавий воситаларни модернизациясини ошириш, унинг ишга инновацион техника-технологияларни тадбиқ этиш лозим бўлади.

Юқорида келтирилган барчаси хавфсизликдаги техникавий менежмент тактика ва стратегиясидан келиб чиқади. Агар стратегия – умумий йўналишни белгиласа, тактика - аниқ ишларни бажаришни белгилайди.



Расм-32. Техник менежмент малакали технологик ҳаракат ва операция мазмуни (Х.И.Ахмедов, А.А.Аллаберганов).

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонанинг бошқарув структурасига нималар киради?
2. Меҳмонхонанинг бошқарув умумий структураси қайсилардан иборат?
3. Меҳмонхона ва туркомплекслардаги хавфсизликни таъминлашда қандай ишлар амалга оширилади?
10. Техникавий менежментлар қандай ишларни олиб бордилар?

11- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш технологиясини ташкил этиш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштиришни ташкил этиш 2. Қабул қилиш , жойлаштириш жараёнлари ва операциялари тавсифи
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштиришни ташкил этиш тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Қабул қилиш , жойлаштириш жараёнлари ва операциялари тавсифи тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(1-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чуқамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Охириги вақтда мамлакатимизда туризмнинг жадал суръатларда ривожланиши билан меҳмонхоналар ҳам кўпайиб, уларга бўлган талаблар ҳам ошиб борапти.

Меҳмонхоналар учун ўрта махсус касб-хунар ва олий даргоҳларда малакавий кадрлар тайёрланапти.

Меҳмонхоналарни қабул қилиш, жойлаштириш ишларида, ишларнинг мураккаблик даражасига қараб турли малакавий лавозимлар белгиланган.

Турли мамлакатлардаги меҳмонхоналарнинг қабул қилиш, жойлаштириш хизматларида хизмат кўрсатувчилар лавозимлари турлича номланади. Россия малакавий талабномаси бўйича (профессионал стандартига кўра) қабул қилиш ва жойлаштиришда биринчи малакавий даражада: алоқа оператори, швейцар ва хизматчи юк ташувчилар киритилса, ундан юқори иккинчи даражада: қабул қилиш ва жойлаштириш менеджери, меҳмонларга хизмат кўрсатиш менеджери, администратор, кортёе, кассир, паспорт ва маълумотлар столи ишчилари киради. Учунчи даражада: қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати бошлиғи, катта администратор, администратор лавозимлари белгиланган.

Аксарият ривожланган чет эл давлатлари меҳмонхоналарида эса клерклар, конфержлар, пажлар ҳам иш олиб боради.

Ўзбекистонда халқаро занжирга кирган меҳмонхоналар, занжирнинг бош меҳмонхонасида қандай лавозимлар бўлса, шунга қараб тайинланади. Худди шундай қўшма корхоналарда ҳам келишув асосида талабга қараб лавозимлар белгиланади. Албатта, уларнинг хили ва сони меҳмонхона қуввати (номерлар фонди) ва турига боғлиқ равишда бўлади. Лавозимларнинг қандай аталишидан қатъий назар меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида бўлганлар фаолиятининг асосий йўналишига: меҳмонларни кутиб олиш ва қайд қилиш, номерларга жойлаштириш, яшаганлиги ва хизматлар учун ҳисоб-китоб қилиш, турли хилдаги бошқа хизматлар кўрсатиш, жўнатиш каби ишларга раҳбарлик қилиш, қуйи даража ишчилар ишини назорат қилиш хизматлари бажарилади.

Меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати меҳмонларнинг меҳмонхонага келиб меҳмонхонадаги биринчи учрайдиган хизмати ва жойи

ҳисобланади. Ундан олган таассуроти, яъни биринчи танишиш жараёнидан меҳмонларнинг меҳмонхона хизмат кўрсатиш ҳақидаги умумий таассуротини белгилайди. Бу хизматнинг асосий функциясига юқорида кўрсатилганидек: меҳмонхона жойини (номерини) бронлаш, меҳмонларни рўйхатдан ўтказиб жойлаштириш, меҳмон кетиш вақтида ҳисоб-китобни ўтказиш, шу билан бирга турли хилдаги маълумотларни бериш киради. Шунинг учун ҳам меҳмонхона ходимлари қандай лавозимда бўлмасин, ўзларига юклатилган мажбуриятни сифатли қилиб бажаришлари шарт.

Меҳмонхона қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати аксарият меҳмонхоналарда эрталаб соат 9⁰⁰ дан 24 соат куну-тун иш олиб борадилар.

Бу хизматнинг асосий вазифаларидан яна бири бу меҳмонхона номерларини максимал даражада тўлдириш ҳисобланади.

Меҳмонхоналарнинг куну-тун узлуксиз ишлаши уни маиший хизмат кўрсатиш корхонаси вазифасига ўхшаш вазифаларни бажаришга тўғри келади. Уларнинг фаолиятлари махсус қоида ва шартлар кўрсатилган низом бўйича олиб борилади.

Меҳмонхонада яшаш вақтинчалик, келишилган муддатгача, лекин бу 30 суткадан ошмаслиги керак. Шу вақтгача меҳмон яшаш қоида-қонунини бузмаган бўлса, уни администрация чиқаришга ҳақли эмас. Агар меҳмон яшаш муддатини оширмоқчи бўлса, унда ҳисоб-китоб вақтидан 2 соат олдин администрацияга билдирилиши керак.

Меҳмонхонага яшаш учун меҳмон ўз паспортини кўрсатиши лозим. Ҳарбий хизматчилар эса ҳарбий билети ёки шахсий гувоҳномасини кўрсатиши талаб этилади.

Администрация ҳужжатларни диққат билан кўриб чиқиши, унда ёзувлар ўзгартирилмаган, бузилмаган бўлиши керак. Айниқса расмини текшириш керак.

Меҳмонхонада жойлар умумий ёки алоҳида номерга берилиши мумкин. Бир неча жойли номерга барча жойлар тўлови тўлаш шарти билан бир кишига берилиши ҳам мумкин.

Меҳмонхонада яшовчи меҳмонлар умумий овқатланиш ва бошқа хизматларда навбатсиз киришларига ҳақли ҳисобланадилар.

Қабул қилиш, жойлаштиришда меҳмонларни кутиб олиш ва рўйхатга олиш, номерларга жойлаштириш, муддати тугаб кетишида ҳисоб-китоб қилиш ва шуларга боғлиқ бўлган административ ишларни бажариш учун лавозимларни гуруҳга бўлиш мумкин: 1) менеджер ассистенти, регистратор, алоқа оператори, швейцар, юк ташувчи; 2) қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати менеджери, меҳмонларга хизмат кўрсатиш менеджери, администратор, консьерж, портъе; 3) қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати бошлиғи, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати менеджери, смена каттаси, катта регистратор, катта администратор.

Мақсадга мувофиқ биринчи даражадаги ходимлар ўрта махсус таълим, бошланғич касбий таълим, касбий курсларни ўтаган бўлишлари; иккинчисида дипломли мутахассис, бакалавр, ўрта махсус таълим, бошланғич таълим;

учинчисида дипломли мутахассис, бакалавр ва ўрта махсус касб-хунар таълимига эга бўлган ходимлар иш фаолияти кўрсатиши мумкин.

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимларининг лавозимлари бўйича қилишлари лозим бўлган ишлар, мажбурияти сифатида жадвалда келтирилди.

Ушбу жадвалда Россия касбий стандартларидаги малакавий талаблардан, меҳмонхона ходимларига қўйилган талаблардан қисқача изоҳлаб берилди. Бундай талаблар биздаги ва бошқа чет эл меҳмонхоналаридаги хизматлар асосини ташкил этади. Албатта, ўтган мавзуларда айрим лавозимларнинг ҳамма меҳмонхоналарда ҳам бўлиши мумкин ёки йўқ, лекин жадвалда келтирилган лавозимлар ва уларнинг мажбурияти дунё ўртача қувватли меҳмонхоналар амалиётидан олиган.

Жадвал

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари лавозимлари ва мажбуриятлари изоҳи

№	Лавозимлар номи	Мажбурияти	Изоҳ
I	Менеджер ассистенти регистратор, алоқа оператори швейцар, юк ташувчи, хизмат менеджери администратор, консьерж, портъе	Мижознинг ўз тилида иш олиб бориш, юқори маданиятда муносабатда бўлиш	Мижозни кутиб олиш, рўйхатга олиш, ёзма ва оғзаки жойлашиш ҳақида информация бериш, юқори маданиятда сўзлашиш, мулоқотда бўлиш
		Мижозга ғамхўрлик кўрсатиш	Юқори маданиятда, психолог сифатида муомала қилиш, саломлашиш, дастлабки қайд этиш, рўйхатга олишни тўлиқ бажариш, саволларга жавоб бериш, жўнатишда хайрлашиш, барча хизматлар тезкорлик билан бажариш, этикет қоидаларига риоя этиш
		Меҳмонларга пешвоз чиқиб саомлашиш	Юқори маданиятда кутиб олиш қоидасига (очиқ кўнгилда, этикет қоидаси билан, саломлашиш карточкасини қўллаб, мижозга номини айтиб гапириш, ичимлик таклиф этиш, тушликка буюртма

			олиш ва ҳ.к.) роя этган ҳолда бажариш, махсус миждларга алоҳида эътиборли бўлиш ва шу бўйича операцион жараёни бажариш
		Мижозлар билан савол жавоб қилиш	Мижоз талабларига эътиборли бўлиш, барча савол ва илтимосларни бажаришга ҳаракат қилиш лозим
		Мижозларга ахборот бериш	Микрофон ва эълон доскасидан фойдаланиш
		Экстремал ҳолатларда биринчи ёрдам бериш ва ҳаракат қилиш	Тезкорлик ва аниқлик билан ҳаракат қилиш лозим, ёнғин бўлса ёнғин ўчиргичдан фойдаланиш, уни ўчириш, керакли жойларга хабар бериш, ҳодиса жойида масала ечишни топиш, фавқулотда вазиятларда (йиқилса, куйса, бирор жонзот чақса ва ҳ.к.) ёки юрак хуружида, инсульт, шок, қон йўқотишда) малакали ёрдам бериш лозим
		Иш ўрнида хавфсизлик техникасига роя этиш	
		Смена тугаганда ишни топшириш	Бажарилмаган ишларни қайд қилиш, янги смени таклиф бериш, кеч келган миждларни рўйхатдан ўтказиш, муҳим хабарларни бериш, бирор ҳодиса ёки муаммо бўлган бўлса, дафтарга қайд этиш, иш жойини тартибга солиб топшириш керак
II	Менеджер ассистенти, регистратор, алоқа оператори, администратор, консьерж, портъе	Ишни тайёрлаш ва ташкил этиш	Иш жойини ташкил этиш, маълумотлар ва ишчи моддийларни танлаш, офис жиҳозларини (компьютер, принтер, факс, копия олувчи, ёзувчи, телефонлар ва ҳ.к.) текшириш, кредит картани эгалик қилиш, пластикли карта-калитлар тайёрлаш, мижд ҳолда микроклимат қилишда қатнашиш

			(ёруғлик, шамоллаштиш, ҳарорат, реклама ролики), келганлар-кетувчилар рўйхатини тузиш, бўш номерларни аниқлаш
		Замонавий телекоммуникация (телефон, факс, ксерокс, персонал компьютер) воситаларини қўллаш	Алоқа воситаларини ишлата билиш, қўнғироқлар, уларни адресларга юбориш, кутиш режими, телефонограммаларни қабул қилиш ва жўнатиш. Турли справочникларни ишлатиш. Факсимал, телефон аппаратлари ва телекс типларини аниқлаш, улар ёрдамида бронлаш
		Компьютер системасидан ахборотларни олиш ва сақлаш	Компьютер файлларидан фойдаланиш, ҳисобини олиб бориш, информация олиш, компьютерни билиш
		Почта ва хабарлар билан ишлаш	Кирувчи ва чиқувчи почтани қайта ишлови, меҳмонлар корреспонденциясини саралаш, уларга айтиш, уларга бўлиб бериш. Уларга мос товарларни сотиш
III	Рестратор, юкташувчи, хизмат менеджери, администратор, консьерж, портъе	Мижозларни қайд қилиш ва жойлаштириш	Ўзаро муносабат маданияти, этикетга риоя этиб, калитлар ва ячейкалар билан ишлай билиш, мижозлар билан саломлашиш. Ҳужжатлар (паспорт, визалар) билан ишлаш, алоҳида ёки гуруҳ ёки махсус мижозлар, бронсиз келганларни рўйхатдан ўтказиш, меҳмонларга номерларни тақдим этиш, сотиш
		Номерлар калитларини бериш ва назорат қилиш	Калитларни бериш ва ҳисоблаш, бунда калитлар стойкасини қўллаш, калитларни сақлаш, универсал калитлар (мастер-калит) билан ишлай билиш
		Мижозларни жўнатиш ва кузатиш	Ўзаро маданият ва этикетни бажариб юк билан ишлаш, транспортни ташкил этиш, меҳмонхонани танлаганликлари учун минатдорчилик билдириш, хайрлашиш, мижозлар тақризи,

			fikри билан ишлаш
IV	Хизмат менеджерлари, администратор, консьерж, портъе	Мижозларнинг қимматбаҳо нарсаларини сақлаш	Декозитор ячейкаларни, умумий сейфни, меҳмонлар картаси, калитлар системаси, конвертлар яшигини қўллай билиш. Нарсасини йўқотган мижозлар била ниш олиб бориш
		Мижозлар арзи билан ишлаш	Ўзаро муносабат маданиятда, касбий этикетда мижозлар арзини кўриб чиқиш: кулоқ солиш, арзини белгилаш, унинг фикрини билиш, унинг эҳтиёжини ўрганиш ва бу масалада қарорлар қабул қилиш
		Мижозлар кетишида ҳисоб- китоб ўтказиш	Касса аппаратларини қўллай билиш, ҳисоб-китобда: тезлик, смет тайёрлаш, тўловни олиш, стандартларига риоя этиш. Мижозлар кетишини регистрация этиш; калитлар стойкасига калитларни қўйиш, кассага ҳисобни бериш, меҳмонхона номери бўшлиғини компьютерга киритиш, швейцар, хизматчига айтиш. Олинган калитларни сақлаш, меҳмонхона ҳақини тўламаганлар билан иш олиб бориш
V	Қабул қилиш, жойлаштириш бошлиғи, менеджер, катта регистратор, катта администратор	Мижозларнинг ўз тилида улар билан ишлаш	Ўз фаолияти билан ҳамсуҳбатда бўлиш, ишчи ёзувни олиб бориш, барча маданият, этикет қоидаларига риоя этиш
		Ишга тайёргарлик ва ташкил этилганлигининг назорати	Ходимлар иш жойини тайёргарлигини, концтоварлар, бланкалар ва формаларнинг бор- йўқлигини, телефон, телекс, факс, электрон почталарда ишлаш янгиликларини, офис жиҳозларини, кредит карталарни ҳисобловчи машинани, мижозларга бериладиган информация пакетини, турли

			<p>рисола, проспекти, прејскуранларнинг миждозларга берилишини, холдаги микроклиматни, жихозларни бошқаришни (шамоллатиш, температураси, мусика, реклама ролики), келганлар-кетганларнинг рўйхатини, бўш номерларни, бронларни ходимлар ишини, уларнинг кўриниши, ишдаги муносабатини назоратини олиб бориш керак</p>
		<p>Мижозларга ғамхўрлик қилиш</p>	<p>Ходимларга хизмат стандарти ва махфийлиги (саломлашиш, дастлабки рўйхатга олиш, саволларга жавоблар, кетиш махсус таклифлар бериш, хайрлашиш тўғрисида инструктаж ва назорат олиб бориш. Барча ҳаракатда тезлик, этикет қоидалари, хизмат кўрсатиш стилига риоя қилиш керак бўлади</p>
		<p>Мижозлар билан учрашиш ва кутловини назорат қилиш</p>	<p>Мижозлар билан учрашда: мулойимлик ва этикет қоидаларига риоя этишни, кутлов карточкаларининг борлигини, уларнинг исми-шарифини, лавозимини тўғри айтишларини, муҳим (VIP) меҳмонларни қутлашларини, уларга информация берилишини, олдиндан тўлов ўтказганлигини назоратини олиб бориш керак</p>
		<p>Мижозларни рўйхатга олинишини ва жойлашишини назоратини олиб бориш</p>	<p>Номер фонди бўйича информация базасини, хужжатларни, паспорт ва визаларни, этикет қоидаларига риоя этилишини алоҳида туристларни, муҳим гуруҳни, бронсиз келганларни, низоли шароитлар профилактикасини назоратини олиб бориш</p>
		<p>Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати информатсион</p>	<p>Компьютер файллардаги информациялар тўғрилигини, компьютерни қанчалик ходимларнинг билишини</p>

		базасини қўллаб-қувватлаш ва олиб бориш	назоратини олиб бориш
		Мижозларга информация бериш ва саволларга жавоб бериш	Тез информацияларни бериш, сўровларга қандай қаралиши, бошлиқлар ва ҳамкасблар билан алоқани назорат қилиш
		Мижозлар қимматбаҳо нарсаларини сақлашни ташкило этишни назорати	Декозитор ячейкаларни, умумий сейфларни, меҳмонлар карталарини, калитлар системаси, конверт-яшиқларни, йўқолган нарсаларга берилган арзларни назорат этиш
		Экстремал ҳолатларда биринчи ёрдам бериш	Мураккаб ҳолатларда ўз-ўзини назорат қилиш ва биринчи ёрдамни ташкил этиш. Ёнғин ўчиргични қўллаш техникасини, ўз вақтида хабар бериш, ҳисобот тузиш, врачни, тез ёрдамни чақириш, ёнғин ўчириш гуруҳини чақириш, вақт меъёрларига риоя этиш. Турли бахтсиз ҳодисаларда: йиқилиб тушиш, куйиш, ҳашоратларнинг чақиши, фавқулотда вазиятлар: юрак хуружи, инсульт, шок, кўп қон йўқотишда, хушига келтиришда, сунъий нафас олдириш ва ҳ.к. техникасини ишлаб чиқиб, қўллаш олиш керак
		Ҳисоб-китобларни тайёрлаш, мижозлар кетишини ва узатишни ташкил этиш	Ҳисоб-китоб тезлигини, счетлар билан мижозлар тўловини, кредит карталарини тасдиқлаш, нақд пул ҳисоб-китоб тўғрилигини, қайд этишнинг боришини, калитларнинг қайтарилишини, кассир билан муносабатни, меҳмонхона фонди хизмати, юкларни олиб чиқаришга руҳсат бериш, юкларга карточкаларни тўғри расмийлаштириш, пул тўламаган мижозлар билан ниш олиб боришни назорат қилиш
		Мижозлар кетишини ташкил	Транспорт хизматини ташкил этишни, хайрлашишни, уларнинг

		этиш назорати	меҳмонхона ҳақида, хизмат кўрсатиш комфортлиги ҳақида фикрларини билиш
		Иш жойида техника хавфсизлигига риоя этишни назорат қилиш	Иш жойида техника хавфсизлигига узлуксиз риоя этишни, инвентар билан стационар жиҳоз билан, сейф ва омборхона билан ишлашни назорат этиш
		Смена тугаши билан ишни топшириш назорати	Бажарилмай қолган ишларнинг ёзуви, кеч келганларни қайд этилганлигини, муҳим хабарларни беришни, сменани топширишни, иш жойини тартибга келтиришни, барча жиҳоз ва материаллар борлигини назорат қилиш
		Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати эҳтиёжини режалаштириш	Ресурсларга эҳтиёжни таҳлил этиш ва аниқлаш, эҳтиёжларни режалаштириш қоидаларини яратиш ва тадбиқ этиш, бизнес-режалаштириш, стратегик ва оператив режалаштиришни ташкил этиш
		Қабул қилиш ва жойлаштиришда муаммоларни аниқлаш ва унинг таҳлили	Муаммоларни аниқлаш ва таҳлиллаш, оқибатини прогнозлаш, сабабини аниқлаш, мураккаб ҳолатдан чиқиш ечимини топиш, профилактик ишлар олиб бориш
		Инновацион менежмент элементларини тадбиқ этиш	Инновация киритиш омилларини аниқлаш, таҳлил этиш, иш услубини, шароитини ўзгартириш, ходимларни ўргатиш, малакасини ошириш, инновация эффективлигини ошириш
		Ходимларга инструктаж ўтказиш	Инструктаж ўтказиш техникаси, уларни ходимларни етказиш, қарорлар бажарилишини назорати, ходимлар жавобгарлигини ошириш, ходимлар арзи бўйича иш олиб бориш
		Ишлаб чиқариш муаммоларини ечишда	Муаммолар таҳлили ва классификацияси, ечими, сабабини аниқлаш ва бартараф

		ходимларга ёрдам бериш	этиш, огоҳлантириш
		Қўлости ходимлар жавобгарлик даражасини ва мажбуриятини ўзаро бўллаш	Ишларни режалаштириш ва ташкил этиш, иш сифатини аниқлаш, таҳлиллаш техникаси, жавобгарлик даражасини бўллаш, ишларини таҳлиллаш
		Ишчилар мотивацияси	Ходимлар жавобгарлиги ва мотивация системасини билиш, рағбатлантириш тизимини назорати, унинг самарадорлик таҳлилинини ўтказиш
		Низоли ҳолатларни бошқариш	Стратегик ва тактик бошқарув методини билиш, ундан чиқиш, бошқариш, сабабини таҳлил этиш, профилактика ишларини олиб бориш лозим
		Иш вақтини режалаштиришни бошқариш	Иш кунини режалаштириш, нотекис юклама вақти шароитини режалаштириш техникаси. Вақт сарфи таҳлили, кунлик, келажак ишларни режалаштириш, иш вақтини самарадорлигини таҳлили, иш натижаларини баҳолаш
		Ишбилармонлик учрашувларни ўтказиш ва ташкил этиш	Ишчи учрашувни режалаштириш, учрашувни ташкил этиш техникаси, қайта алоқани олиш техникаси, ишчи учрашувларни таҳлили

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати операцион жараёнларини, уларни бажарувчи ходимлар, бажариладиган ҳужжатлар ва иш ҳақи тизими бўйича И.Ю.Ляпина томонидан тузилган жадвални келтирамыз

Жадвал

Хизмат кўрсатиш операцион жараёни

Жараён	Ходимлар	Ҳужжатлар	Иш ҳақи
Меҳмонхонага олдиндан жой буюртма қилиш	Бронлаш ёки қабул қилиш хизмати менеджери	Бронга буюртма тўлов қафолати	Қайд этиш вақтида ҳисобга олинади. Администрация белгилайди
Учрашув	Гараж хизмати, швейцар хабарчи	-	Чой-чақа

Рўйхатга кайд этиш	Администратор, қабул хизмати протье, кассир	Анкета, жойлаштиришга рухса, счет, меҳмондорчилик картаси	Ҳисоб рақами бўйича: жойга тариф, солиғи, махсус йиғимлар
Асосий ва қўшимча хизмат таклиф этиш	Қабул хизмати, горничний хизмати, овқатланиш, гараж аниматорлар, тиббиёт хизмати, спорт ва туристик инструкторлар, кир ювиш хизмати, устахоналар	Хизматга буюртмани оғзаки ёки буюртма бланкасини тўлдириш билан олиб борилади	Ўрнатилган хизмат тарифи бўйича
Охирги ҳисоб-китоб ва кетишни расмийлаштириш	Администратор, протье, кассир	Ҳисоб рақам	Ҳисоб рақами билан

Қабул қилиш ва жойлаштириш технологияси операцион жараёнларини бажарувчи ходимлар турли малакавий билим даражасига, касбий маҳоратга эга бўлишлари талаб этилади.

Бу операцион жараёнларни бажаришда биринчи ва иккинчи даражада улар иш мавзу бўйича сўз бойлиги тадбиркорлик иш юритиш, шахсий, ўзаро муаммоли назариясини, соғлиқни сақлаш, гигиена асосларини, қабул қилиш ва жойлаштириш тизимини, оргтехника билан ишлаш қондасини, меҳнат қонуни, меҳнат муҳофазаси ва техника хавфсизлигини, минтақавий ва маҳаллий урф-одатларни миждоз эҳтиёжи, ниятини, персонал компьютерда ишлашни, алоқа тизимини, меҳмонхона бозорини, ҳужжатлар билан ишлашни ва айниқса этика ва касбий этикет қоидалари билим ва кўникмаларига эга бўлишлари талаб этилади.

Худди шунингдек, учинчи даражадаги бошқарув ходимлари ҳам, кўрсатилганлардан бошқа, яна меҳмонхона хўжалигини, меҳмонхона хизматлари ўзаро боғлиқлигини, меҳнатни илмий ташкиллаштириш асосларини, хизмат кўрсатиш сифатини, назорат методларини, меҳмонхона истеъмолчилари ва тавсифини, ҳуқуқий ҳужжатларни, лкиентларга юқори даражада хизмат қилиш саноатини, психология асослари, физиология ва фармокология асосини, барча хизматлар техника ва технология билим ва кўникмаларига эга бўлиш, шу билан бирга мунтазам равишда қуйи даража ходимлари малакасини ошириш ишларини ҳам бажаришлари лозим.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхоналарни қабул қилиш, жойлаштириш ишларида қандай лавозимлар белгиланган?
2. Ўзбекистон меҳмонхонасида халқаро занжирга қараб лавозимлар қандай тайинланади?
3. Меҳмонхонада административ ишларни бажаришда лавозимлар қандай гуруҳга бўлинади?
4. Қабул қилиш ва жойлаштиришда хизмат ходимлари лавозим ва мажбуриятлари нималардан иборат?
5. Хизмат кўрсатиш операцион жараёнда қандай ишлар амалга оширилади?

12- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонларни қабул қилишдаги қўлланиладиган хужжатлар.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 4 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	1. Бронлаш, бронлаш воситалари ва усуллари 2. Меҳмонхоналарда қабул қилишда қўлланиладиган хужжатлар
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Бронлаш, бронлаш воситалари ва усуллари тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхоналарда қабул қилишда қўлланиладиган хужжатлар тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қўлланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шарҳлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукаамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Бронлаш деб, меҳмонхонага олдиндан жой ёки номерни буюртма қилишга айтилади. Бу иш билан меҳмонхона бронлаш хизмати менеджери ёки администратор шуғулланади.

Бронлаш жараёни ўзининг неча маротаба бронланганлиги, қайси восита ёрдамида, қандай кафолатланганлиги, неча кишилиги билан фарқланиши мумкин. Шу аснода унинг классификацияси расм-10.1 да келтирилган.

Бир маротабали (оддий) бронлашда бир ой ёки номер фақат бир мижозга бўлса, икки марталигида меҳмонхона бир ўринни бир вақтда икки мижозга беришлиги тушунилади. Албатта, бу билан меҳмонхона маълум даражада тавакалчиликка боради. Лекин кўп ҳолда улардан бири жойни қайтариши ва ёки келмаслиги мумкин. Шунда меҳмонхона (айниқса мавсум даврида) жойни химояланган бўлади.

Бронлашда мижоз ва меҳмонхона орасида турли алоқа йўллари қўлланилади. Буларга замонавий компьютер орқали, ўз ўрнида улар интернет орқали ёки меҳмонхона WEB сайт орқали бажарилади. Бундан ташқари, электрон почта, факс, телефон ва телекс орқали ҳам бажарилиши мумкин.

Бронлаш кафолатланганлик даражаси бўйича кафолатланган (депозитли, яъни авансли ёки кредит карточкали), кафолатланмаган, отел томонидан тасдиқланган бўлиши мумкин.

Бронлаш бронлар сони бўйича индивидуал, гуруҳ учун, команда ёки коллектив учун, шу билан бирга ташкилот, идора, вазирлик, фирма ва ҳ.к. томонидан берилиши мумкин.



Расм-33. Бронлаш классификацияси

Бронлаш яна ёзма, оғзаки ҳолда, электрон воситалар орқали (компьютерли) бўлиши мумкин.

Бронлаш қандай бўлишигидан қатъий назар мижоз томонидан буюртма хат берилиши лозим. Ёзма равишда берилган буюртма-хат структураси расм 34 да берилган.

Туристтик фирма «Ориён»
Самарқанд, А.Темур кўчаси, 58
смет №0000001 №-банкада

«Зарафшон»
меҳмонхонаси
директорига

Буюртма

Бизнинг фирма ходимлари Асқаров О.Л., Р.С.Қосимова
иккита бир ўринли номерни 01.01.2009 дан 05.01.2009 гача
кириш соат 12⁰⁰ да бронлашингизни сўраймиз.

Тўловни 12.А.01.06.08 й. шартномага асосан
кафолатмаймиз.

Сиздан бронланганликни 123-45-67 факс орқали
тасдиқлашингизни сўраймиз.

Ўурмат билан

Расм--34. Буюртма хати.

Берилган ҳар бир буюртма рўйхатдан ўтиши керак. Буюртма фирма,
ташкилот махсус бланкасида, албатта унинг номи, адреси, телефон ва факси,
банкадаги ҳисоб рақами кўрсатилган бўлиши керак.

Ҳар қандай ҳолатда ҳам буюртмада: номер категорияси ва сони,
меҳмонхонада яшаш муддати, келувчилар исми-шарифи, тўлов формаси
кўрсатилиши лозим.

Буюртма олингандан сўнг рўйхатдан ўтказилади ва унга рўйхат номери
берилади ҳамда тасдиқланганлиги ёки йўқлиги кўрсатилган шаклда жавоб хати
берилади.

«Тўмарис»
меҳмонхонаси

Сизнинг 25.11.09 й факсингизга жавобан, иккита бир ўринли номерни 01.01.2009 йилдан 05.01.2009 йилгача бронланди. Ҳар бир номернинг бир суткалик баҳоси 15000 сўм.

Агар Сизнинг режангиз ўзгариб қолса, унда 21.12.09 йил соат 18⁰⁰ гача брони бекор қилишингизни сўраймиз, акс ҳолда номер бўш қолганлиги учун саноат қўйилади. Бизнинг меҳмонхонамизда ҳисоб-китоб соати – 12, кундузи.

Ҳурмат билан

**Директор
Бош бухгалтер**

**Аҳмедов О.Л.
Петрова И.Я.**

25.12.09 й.

Расм -35. Бронланганлик тўғрисида тасдиқловчи хат шакли.

Албатта, меҳмонхоналарда бундай шакллар тайёрланиб қўйилади, фақат керакли маълумотлар ўзгартирилиб, тезлик билан жўнатилади. Телефон орқали буюртма олишда, номерлар ҳақида тўлиқ маълумотга эга бўлган ходим, телефоннинг максимал беш кўнғироқдан сўнг олиши тавсия этилади.

Компьютер орқали бронлаш ҳозирги вақтда кенг тарқалган усул ҳисобланадики, унинг қулайлиги, бронлаш агар ўзида жой бўлмаса, бошқа меҳмонхоналарга юборилиши ҳам мумкин.

Агар меҳмонхона ўзининг Интернет-саҳифасига эга бўлса ёки Интернет-бронлаш системасининг (Академсервис, WEB International, Nota Vene каби) аъзоси бўлса, шу орқали тезлик билан бронлаш мумкин.

Бронлаш жараёни бу системаларда қуйидагича бажарилади: мижоз Интернет-бронлаш WEB – сайтга кириб бронлаш қоидаси билан танишади ва меҳмонхонани танлайди. Бўш номерларнинг борлигини билиб, керакли маълумотлар майдончасини тўлдириб *e-mail* орқали буюртмани жўнатади. Система автоматик равишда буюртмани қайта ишлаб, бошланғич жавобни, яъни олдиндан тўлаш шарти билан тасдиқловчи маълумот берилади ва кутиш варағига киритилади.

Мижоздан сўнгги карточкани олгандан сўнг (олдиндан тўлов ёки кафолат хати) охириги бронланганлик ҳақида тасдиқ берилади, унинг нусхаси

меҳмонхонага юборилади. Агар меҳмонхона ўзининг шахсий WEB-сайтига эга бўлса, унда шу тарздаги ишлар тўғридан-тўғри меҳмонхона бронлаш бўлими орқали бажарилади.

Олинган буюртмаларга асосланиб меҳмонхона жадвалда кўрсатилган шаклида ўзининг кунлик режасини тузади.

Жадвал

Олинган буюртмага асосланиб кунлик режа тузиш

Буюртма №	Мамлакат	Исми-шарифи	Қабул қилувчи ташкилот	Келиши	Кетиши	Хона №	Изоҳ
01/00	РФ	Захаров В.	Бизнес-тур	01.01 14.00	06.01 12.00	541	Номер-га нонушта
02/00	МДХ	Вронова А.	Лицей-тур	01.01 10.00	02.01 12.00	142	
03/00	МДХ	Званов	Россел-тур	01.01 12.00	05.01 12.00	322	
04/00	Бельгия	Шульц В.	Бизнес-тур	01.01 18.00	10.01 12.00	201	
05/00	АҚШ	Браун Д.	Лицей-тур	01.01 14.00	06.01 12.00	108	

Бронлашда меҳмон соат 18⁰⁰ гача айтган кунда келмаса, меҳмон хона эҳтиёжидан келиб чиқиб, брон бекор қилиниши мумкин. Меҳмон кечикганда ҳам брони сақланиши учун, брон қафолатланган бўлиши лозим. Бундай бронлашда меҳмоннинг кредит карточкаси номери ёзиб қўйилган бўлиши керак.

Кафолатли бронлашнинг яна бир тури бу депозитли (авансли) тўловли, яъни олдиндан аванс ўтказиш ёки тўла тўлов бажарилиши билан бўлади. Олдиндан тўлов, айниқса туристик гуруҳларга ҳам сўралади.

Мижоз бронланган жойга кечикиб келса, брондан ташқари яна номернинг бир кундан кўп бўлмаган муддатдаги тўлови ҳам олинади. Агар бир суткадан кўпга кечикса брон бекор қилинади.

Брон учун тўлов миқдори бронланаётган ўриннинг умумий баҳосини 50 %дан ошмаслиги керак. Туристтик гуруҳларга чегирма берилади, унинг миқдори гуруҳдаги мижозлар сонига, яшаш муддатига боқлиқ, ўртача таърифнинг 25-35 %ини ташкил этади.

Меҳмонхона кутиб олиш ва жойлаштириш хизматида меҳмонларни расмийлаштириш, рўйхатдан ўтказиш муҳим ишлардан ҳисобланади.

Кутиб олинган меҳмонларни администратор томонидан меҳмонхонада ўрнатилган қоидага риоя этган ҳолда рўйхатдан ўтказилади. Бунда у меҳмонларга меҳмонхона анкетасини тўлдириш учун берилади.

Анкета (расм 10.4) меҳмонлар томонидан тўлдирилади. Унда меҳмоннинг паспорт маълумотлари, келишдан мақсади, яшаш муддати ва ёнғин хавфсизлик қоидаси билан танишганлиги ҳақида маълумот берилади.

Администратор анкета маълумотларини паспорт маълумотлари билан солиштириб текширади, мижоз билан бериладиган ўрин ёки номернинг категориясини аниқлайди. Шундан сўнг, анкетадаги жойлашган сана ва вақтни, хона номерини, яшаш муддатини қўйиб қўл қўяди. Анкета тўлиқ бажарилгандан кейин меҳмонга икки нусхаларга: бири оператор картотекасига, иккинчиси портъе (клерк) картотекаси учун жойлашишга рухсат ва сўлет ҳамда ташриф (визит) карточкаси тўлдириб беради.

«Шодлик» меҳмонхонаси

АНКЕТА

Фамилияси Очилов

Исми Шариф

Отасининг исми Одилович

Туғилган санаси 01.06.1980

Паспорт №123456 Серия СЕ

Қаерда регистрацияда Наманган ш. Нормат кўчаси 100 ўй

Келишдан мақсади Хизмат сафари

Яшаш муддати 01.01.2009-06.01.2009

Хизмат сафари номери №987

Ташкилот номи «Лицей Тур»

Ёнғин хавфсизлик қондаси билан танишдим

Имзо _____

Хона номери 109

Келди 01.01.2009 14-00

Кетди _____

Яшашни давом эттириш _____

Администратор имзоси _____

Расм -36 Яшовчининг регистрация картаси (анкетаси).

Жойлашишга рухсат меҳмон картаси ёки ташриф карточкаси келтирилган шаклларда бажарилиши мумкин.

«Шодлик» меҳмонхонаси

Счет №033417

Сана 01.01.2009 й.

Фамилияси Очилов Ш.О.

Хона №109

Кириш 01.01.2009 чиқиш 06.01.2009

Яшаганлик ҳақида тўлов

Тўлов тури	Тариф	Сутка сони	Тўловга
Яшаш	15000 сўм	5	75000 сўм
Бронлаш	6000 сўм	-	6000 сўм
Жами:			81000 сўм

Сумма ёзувда: саксон бир минг сўм

Олинди: 81000 сўм

Кассир:

Сергеева С.С.

Расм-37. Яшаганлик учун счет.

«Шодлик» меҳмонхонаси

Меҳмон картаси

Фамилияси Очилов

Исми Шароф

Отасининг исми Одилович

Яшаш муддати 01.01.2009 – 06.01.2009

Хона номери №09

Расм-38. Ташриф картаси (меҳмон картаси).

Меҳмонларнинг ташриф визиткаси (картаси) меҳмонхона имиджига қараб турли кўринишда бўлиши мумкин. Расм-10.7 да Москвадаги «Минск» меҳмонхонасининг меҳмонлар картаси (визиткаси) намунаси келтирилган.

УПРАВЛЕНИЕ
ВЫСОТНЫХ ДОМОВ
И ГОСТИНИЦ
МОСГОРИСПОЛКОМА

ГОСТИНИЦА
МИНСК
HOTEL
MINSK

АДРЕС
г. Москва ул. Горького, 22
ТЕЛЕФОН
справ. бюро 299-12-11
МЕТРО
ст. Пушкинская

КАРТА ГОСТЯ № 001368

Фамилия, имя, отчество Your Sur-and First Name

Страна Your Country

Ваш номер Your Room

Расчетный час Check-out Time
12.00

Багаж Luggage

Дежурный Floor clerk

I	II	III	IV	V	VI		
VII	VIII	IX	X	XI	XII		
1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31	

Расм-39. «Минск» меҳмонхонасининг меҳмонлар картаси.

Ушбу расмий шакллар туристик гуруҳлар учун ҳам бажарилсада, расмийлаштиришни тезлаштириш ва гуруҳ аъзоларига қулайлик яратиш учун расмийлаштириш шакллари бир мунча ўзгартирилади, яъни гуруҳ учун тўлдирилади.

Кўп ҳолда туристик гуруҳлар олдиндан жой буюртма берганликлари учун администратор олдиндан тайёрлов картаси ва номерларга жойлаштириш (брон картасини) тайёрлайди.

Туристтик гуруҳлар учун тайёрлов картаси ва номерларга жойлаштириш (брон картаси), йўлланма шакллари ва уларнинг тўлдирилиш мисоли расм-10.8 да келтирилган.

«Растур» Туристтик фирмаси Москва ш. Чербанов кўчаси 100. счет №0000001 в №__ банкда	«Шодлик» меҳмонхонасига
Жойлаштириш учун йўлланма	
Ажратилган жойлар ҳисобидан Москва шаҳридан 6 кишилик туристик гуруҳни 02.01.2009 йилдан 06.01.2009 йил соат 12 ⁰⁰ гача жойлаштиришингиз сўралади.	
Жойни тайёрлаш ва яшаш қийматини нақд пулсиз ҳисоб-китоб тўлови расшифровкасига киритинг.	
Менеджер	Холиқова О.Т.

Расм-40. Жойлаштиришга йўлланма.

Жойлаштиришга рухсатнома	
Гуруҳ учун:	<u>2 қаватга</u>
Давлат:	<u>РФ. Москва ш.</u>
Буюртма:	<u>11/00</u>
Яшаш:	<u>02.01.09 дан 06.01.09</u>
Хоналар:	<u>№ 207, 210, 212, 213, 214</u>
Жойлашиш индекси:	<u>ТП</u>
Тўлов тури:	<u>нақдсиз, пул кўчириш билан</u>
Брон тўлови:	<u>50%</u>
Қўшимча маълумотлар:	_____

Расм-41. Жойлашишга рухсатнома.

«Шодлик» меҳмонхонаси

Брон картаси № 0210

Буюртма 11/00

Яшаш муддати 01.01.2009 - 06.01.2009

Ташкилот Рос-тур

Хона номери	Тариф	Фамилияси	Кириш	Чиқиш	Брон	Кечикиш	Яшаш	Жами
100	5000	Воронов	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
106	5000	Сидиров	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
203	5000	Иванов	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
304	5000	Семенов	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
500	5000	Шахова	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
512	5000	Пак	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
530	5000	Ли	02.01 14-00	06.01 12-00	2500	0,00	25000	27500
Жами:								192500

Яшаш: 4 П/С сўмма 192500 сўм

Нонушта: 50000 сўм

Суғурта йиғими: 7200 сўм

Жами: 249700 сўм

Администратор: Васильева А.А.

Сана: 02.01.2009 йил

Расм-42. Брон картаси.

Расмийлаштирилган барча шакллар аниқ, тушунарли, компьютерда терилган ёки тўлдирилган бўлиши талаб этилади. Шаклларнинг ҳар бири ўзининг моҳияти билан зарур ва юридик ҳужжат ҳисобланади.

Анкета (регистрация картаси) хизмат кўрсатишда бажарувчи билан истеъмолчи орасидаги шартнома ҳисобланса, ташриф картаси (меҳмон картаси) меҳмонхонага кириш ва номер калитини олиш ҳуқуқий ҳужжат ҳисобланади. Ташриф картаси ўз ўрнида меҳмонхона реклама воситаси ҳамдир.

Туристик гуруҳларни қайд этилишида йўлланма, брон картаси, жойлашишга рухсатнома умумий қилинса, ташриф картаси гуруҳ аъзоларининг ҳар бирига алоҳида берилади. Ҳисоб-китоб нақд пулсиз кўчириш билан бўлганда счет тўлдирилмайди.

Кўп ҳолларда туристик гуруҳ аъзоларининг багажларига номерлар берилади, жойлар ҳам шу номерлар билан берилса, юк ташувчилар шунга қараб багажларни элтиб беришади. Кетишда қўшимча яна бир кунга тўламаслик учун багажлар сақлаш камерасига топширилади ва фақат битта номер туристлар дам олишига қолдирилади.

Кўпгина администраторлар меҳмонлар картасини (ташриф картасини) ҳисобини олиб бориш мақсадида махсус темир дафтар (компьютерда файл) тутишади. Унда расм-10.11да берилган шаклда маълумотлар ёзиб борилади.

Сана	Навбатчи администратор фамилияси	Катта админ. №дан №гача олинган	Сменада сарфланган	№ дан № гача сменада берилган	Смена берувчи ва олувчи имзоси	Ката администратор имзоси	Изоҳ

Расм-43. Меҳмонлар ташриф картасини ҳисоб-китоб журнали.

Меҳмонхоналарга чет элдан келган меҳмонларнинг рўйхатга олинишида албатта, виза бор-йўқлиги текширилади.

Виза – бу ҳукумат томонидан давлат ҳудудига кириш-чиқиш, яшаш ёки транзит ўтиш ҳақидаги берилган рухсатнома ҳисобланади.

Бундай рухсатнома, меҳмоннинг паспортига ёки алоҳида ҳужжат сифатида давлат чегараси томонидан берилади.

Визалар бир маротабали ёки кўп мартали, индивидуал ва гуруҳ учун, талабалик, кетиш, кириш, транзит ва ҳ.к. бўлиши мумкин.

Масалан, Россия Федерациясига 1 август 1997 йилдан унинг ҳудудига кириш учун: дипломатик (ДП), хизмат (СЛ), оддий (ОБ), туристик (ТУ)

категориядаги визалар ташкил этилган. Виза талонлари миллий паспортларга ёпиштирилган бўлади.

Меҳмонхонлаар чет эл фуқароларини регистрация қилиш учун халқаро туристик фаолият олиб бориш лицензиясига эга бўлишлари керак.

Уларни қайд қилишда администратор буларга алоҳида эътибор бериши лозим, меҳмонлар визасига меҳмон қайд қилинган номери, меҳмонхона номи, санаси қўйилиши талаб этилади. Айрим меҳмонхоналарда меҳмонлар анкета тўлдирмайди, чегарадан кейинги биринчи пункт бўлса 20 % давлат божи олинади. Дипломатик визалар билан бўлса бож олинмайди. Меҳмонхона паспорт – виза хизматига кунлик ҳисобот бериб бориши талаб этилади.

Турли меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштиришда турли жиҳозлар қўлланилсада, аммо барчасида классик жиҳоз ҳисобланган – калитлар ячейкаси билан берилган стеллаж (room rack) қўлланилади. Ячейкаларнинг ҳар бирида, номерларга мос калитлардан ташқари номерлар ҳақидаги қисқа информация (таърифи, кўрпа-ёстиқ типи, номер жиҳозланганлиги, унинг алоҳида хусусияти ва ҳ.к.) картаси қўйилади. Номер берилгандан сўнг унинг ячейкасида меҳмон ҳақида маълумотлар картаси қўйилади (исми-шарифи, адреси, тариф, келган санаси ва қачон кетиши). Номер бронланган бўлса, бошқа рангдаги карта қўйилади. Шулар асосида клерклар тезлик билан бир кўришда қайси номер бўш, қайсиси эгалланган ва бронланганлигини билиши мумкин.

Кўпгина замонавий меҳмонхоналарда қабул қилиш технологик жараёнлари тўлиқ автоматлаштирилган бўлиб, унда мижднинг кредит картаси қўйилиши билан, компьютер экранда бўш жой танланганлиги кўрсатилиб, автоматик равишда номернинг электрон калити берилади.

Воситаларнинг қандай даражада бўлишидан қатъий назар юқорида кўрсатилган барча ҳужжатлар тўлдирилиши, таҳлил этилиши талаб этилади.

Бунда, мутасади ходимларнинг ўз вазифаларини сифатли, ўз вақтида бажаришлари талаб этилади. Масалан, кечки смена, кундузгига нисбатан анча енгил бўлади, шунинг учун клерклар вазифасига кунда бўлган ишларни жамланиши, таҳлил этилиши, меҳмонхона бошқа бўлимлари маълумотлари билан таққослаш, номерлар фонди ҳақида эрталабга маълумотнома тайёрлаш (бўш жойлар, бронланган, тамирдаги номерлар, эрталабга нечта меҳмонлар кетади ва келадиганлар сонини) керак бўлади. Кечки смена клерки менеджер функциясини ҳам бажариб, мураккаб ҳолатларда ҳақиқий менеджер билан алоқа боғлаб ечиши лозим.

Назорат саволлари:

1. Бронлаш деганда нима тушунилади?
2. Бронлаш классификацияси нималардан иборат?
3. Буюртма хати, бронланганик ҳужжати, кунлик режа тузиш ҳужжатлари қандай амалга оширилади?
4. Меҳмонхонада қайд этиш картаси, жойлашга йўлланма, рухсатнома ва брон картаси ҳужжатлари қандай расмийлаштириб борилади?
5. Виза нима ва унинг вазифаси нималардан иборат?

13- Амалий машғулот мавзуси. Номерлар фондини ҳисоб-китобида қўлланиладиган асосий ҳужжатлар.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Номерлар фондини ҳисоб-китобида қўлланиладиган асосий ҳужжатлар тавсифи 2. Номерлар фондини ҳисоб-китобида қўлланиладиган ҳужжатларни юритиш
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий ҳужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Номерлар фондини ҳисоб-китобида қўлланиладиган асосий ҳужжатлар тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Номерлар фондини ҳисоб-китобида қўлланиладиган ҳужжатларни юритиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхоналардаги мавжуд номерлар фондининг самарали, яъни максимал даражада фойдаланиши, унинг мунтазам равишда мониторингини олиб боришни талаб этади. Чунки, меҳмонхона ҳаётида номерлар фондидаги жойлар мунтазам равишда алмашилиб тўлиб туриши, айниқса мавсумда бирор вақт ҳам бўш қолмаслиги керак. Шунинг учун қабул қилиш жойлаштириш хизмати администратори меҳмонга бериладиган ҳужжатлардан ташқари, ички қўлланиладиган ҳужжатларни ҳам тўлдириб бориши лозим. Бундай ҳужжатларга номерлар фонди ҳаракат ведомости ёки койка-сутка ҳаракат картаси, қаватда яшовчилар рўйхати - «шахматка» киради.

Ҳужжатлар тўлдириш жараёни автоматлаштирилган меҳмонхоналарда, ушбу ҳужжатлар меҳмонларни қайд этиш вақтида автоматик равишда ҳисобга олинади.

Номерлар фондининг ҳаракат ведомости ёки койка-сутка ҳаракат картаси шакли жадвал-а ва -б да келтирилган.

Жадвал -а

Номер фондининг ҳаракат ведомости

Хона номери	Тариф	Бўшаш вақти, кун-соат	Тўлаш даври	Эгаллаш вақти, кун-соат	Фамилияси, исми, шарифи	Жойлаштириш индекси	Қўшимча жой

«Минс» меҳмонхонаси _____ корпус
 Койка-сутка ҳаракат картаси
 (1 июл 200__ йил учун)

Хона номери	Номер тарифи, минг сўм	Бўшаган вақти			Эгаллаган вақти		Брон	Фамилияси ва ташкилоти	Жойлашган индекси
		сана	соат	тўлов вақти	сана	соат			
301	14-600	30/6	12	12	1/7	12	Н-38	Иванов	Н-38
302	14-600	30/6	18	24	1/7	11	Н-36	Саломов	Н-36
303	14-600	1/7	8	12	1/7	10		Ходиев	И/Ж
304	12-500	1/7	17	24	1/7	17		Петров	Н-40

Брон 2
 Кетиш 2
 Жами 4

Брон 1
 Кетиш 3
 Жами 4

Навбатчи администратор: Петрова
 Изоҳ: И/Ж – имтиёзли жойлаштириш

Номерлар фондининг ҳаракат ведомостини меҳмонхона навбатчи администратори меҳмонларни қабул қилиш вақтида тўлдириб боради. Унда барча бўш ва эгалланган жойлар кўрсатилади.

Номерлар фондининг ҳаракат ведомостини тўлдириш – 00 соатда бошланади ва – 24 соатда тугатилади. Агар шу орада смена алмашса, биринчи администратор бошлайди, иккинчиси тугатади. Унга бронланган жойларни кўпайиши билан олиб борилади, шу билан бирга бўшаган, эгаллаган койка жойлар, номерлар кўрсатилиши лозим.

Ҳаракат ведомостига (картасига) бўш қатордан ёзиб, бошқалардан ажралган ҳолда ёзиб борилади. «Тариф» устунига меҳмон эгаллаган койка жой ёки номер ёзилади. Агар ведомостда брон устуни бўлса унда навбатчи администратор шартли брон индексини кўрсатади ва меҳмоннинг келиши билан унинг жойига жойлашганлик индекси қўйилади. Ҳаракат картасининг қизил чегарасига кунлик кетиш (шу суткада бўшаган жой) бўшаган вақтнинг ўсиши навбатида ёзиб борилади.

Ведомость (карта)нинг бўшаган вақти устунига эса жой ёки номернинг ҳақиқий бўшаган вақти ёзилади. «тўлаш даври» устунига жой учун тўлаш соати ёзилади, унинг ҳисоби 12.00 дан 24.00 соат тизими ҳисобидан олинади.

Эркин ёки имтиёзли жой бериш шу кун (сутка) давомида бўшаган жой ҳисобидан берилади. Агар бўш жой бўлмаса келгуси кун кечки чиқишдан (кетиш) бўшаган жой ҳисобидан берилади. Ведомост устунлари меҳмонни рўйхатдан ўтказилганидан сўнг у бўлмаган вақтда тўлдирилади.

Карта варағининг ҳар бир бетининг жамига чап томондан «Брон» графасида олдинги кундан бронга қўйилганлари, сутка бўйича мижозлар

кетишидан бўшаган жойлар сони жами кўрсатилади. Шу бетнинг ўнг томонига худди шундай келгуси суткага қўйилган «Брон» жойи, ҳисобот сутка даврида келганлар ва брон ва кириш жами қўйилади. Икки томон жами миқдори бир хил бўлиши талаб этилади.

Агар меҳмоннинг илтимосига биноан ёки хизмат юзасидан бир номердан иккинчи номерга ўтилса, унинг ҳисобот варағига жамлама графаларда «Чиқиш» ва «Кириш» қаторига қўшилиб кўчирилгани кўрсатилади, яъни қаторга «N дан кўчирилади...» олдинги жойга «П» - кўчириш сабабли бўшалган деган белги қўйилади.

Агар жой брон жойидан олиниб, кунлик чиқишдан бўшалган жойга алмаштирилса карта қаторига «Брондан олинган, N га алмаштирилган» деб кўрсатилади ва навбатдаги бўш қаторга бронланган жойни фойдаланиш вақти кўрсатилади (жойлашган ёки бронга қўйилганлиги). Агар бир киши икки жойли номерни эгаллаган бўлса, унда «Фамилияси ва ташкилоти» графасида «номер тўланган» деб кўрсатилади. Агар жойга оилали жойлашишда бола кўрсатилган бўлса, унда «Фамилияси ва ташкилоти» графасида «Бола __ёшда» деб кўрсатиш лозим.

Номер фондининг ҳаракат ведомости (картасини) катта администратор текшириб қўл қўяди. Бу ҳужжат кейинги ҳисоботларга асос бўлиб хизмат қилади.

Меҳмонхоналарнинг ҳар бир қаватида қават бўйича навбатчи ёки секция (бўлим) мудирини томонидан кунлик «шахматка» деган ҳужжат тўлдирилади. Унинг бўлиши мумкин бўлган шакли расм-44 да келтирилган.

2-19 январда этажда яшовчилар рўйхати 02.06.2009 й. тўлдирилди

Расм-44. «Шахматка»ни тўлдириш варианты

Ушбу ҳужжат асосида қават бўйича навбатчи ҳар куни номерларни йиғиштириш, қандай усулда йиғиштириш, тозалаш бўйича ишни тозаловчи гарничнийларга айтиб вазифа беради.

Айрим ҳолларда меҳмонхонада бўш номер, жой бўлса номерларда қўшимча кроват ёки йиғилувчи кроват (раскладушка) қўйилиши мумкин. Худди шунда қўшимча кроват болаларга ҳам қўйилиши мумкин. Бунда

қўшимча умумий стандарт номерлар тарифининг 80 % юқори категория номерларнинг 100 % тўланади. Юқори категорияли меҳмонхона номерларида қўшимча крова тёки диванлар ҳам бўлиши мумкин.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонада номерлар фондининг ҳаракат ведемости қандай расмийлаштириб борилади?
2. Койка-сутка картаси ҳужжатлари қандай расмийлаштириб борилади?
3. Меҳмонхонанинг қайси ходими томонидан шахматка ҳужжати тўлдирилади?

14- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхонада яшовчилар билан ҳисоб-китоб қоидалари.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш бўйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхонада яшовчилар билан ҳисоб-китобни амалга ошириш усуллари 2. Меҳмонхонада яшовчилар билан ҳисоб-китоб қилишда қўлланиладаган ҳужжатлар, уларни юритиш
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий ҳужум” усулидан фойдаланилади.</p> <p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхонада яшовчилар билан ҳисоб-китобни амалга ошириш усуллари тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхонада яшовчилар билан ҳисоб-китоб қилишда қўлланиладаган ҳужжатлар, уларни юритиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, бўйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011..
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гурух билан ишлаш коидалари

Гурух аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гурухни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхоналарда яшовчилар билан яшаганлиги, хизмат кўрсатганлиги учун тўлов муносабати нақд пул билан ёки ҳисоб рақамига пул ўтказиш билан бажарилиши мумкин. Бунда кредит карталар, йўл чеклари, номер чеклар кенг қўлланилиб келинмоқда. Бундай тўловни индивидуал туристлар ёки бронга буюртма берилганда кредит карта номери, тўлов муддати кўрсатилади. Бу мақсадда меҳмонхонада махсус жиҳозлар: импринтер ёки электрон терминал бўлиши лозим. Худди шунингдек, электрон калитлар ёрдамида меҳмонхона барча савдо шахобчаларига ҳам тўловни бажариш мумкин.

Кредит карталар – пластикли карта бўлиб, банк томонидан маълум кредит маблағ билан таъминланган бўлади. Унда унинг эгасининг исми-фамилияси, имзосининг намунаси берилган номери ва ҳаракат муддати кодланган магнит узатувчига ёзилган бўлади. Кредит картасини меҳмонхона кассири текшириб кўради ва у билан ҳисоб-китоб қилади.

Йўл чеки билан фақат чекда кўрсатилган маълум суммада хизмат ҳисоб-китоб қилинади. Чекни олишда меҳмонхона ходими унинг ҳақиқий эканлигини текшириши лозим бўлади. Бу чек бошқа кишига берилиши мумкин эмас, лекин ҳоҳлаган банкда уни нақд пулга алмаштириш мумкин.

Номли чеклар ҳар вақт керак бўлганда фақат маълум хизмат тўловига ёзиб борилади.

Меҳмонхоналар ҳисоб-китобида чет эл меҳмонхоналарида нақд пул жуда кам ҳолатда қўлланилади, чунки асосан юқорида келтирилган кредит картаси ва чекларда пул кўчириш билан олиб борилади. Россияда нақд пул билан тўлаш, пул кўчиришдан кўп ҳолда бажарилади, кредит карталари юқори классдаги меҳмонхоналарда бажарилади. Бизнинг меҳмонхоналарда ҳам аҳвол худди шундай. Пластик карталар билан тўлов меҳмонхоналарнинг кўпгина ташвишлардан холи этиб, дунё стандартларига яқинлаштиради.

Яшаганлик учун ҳисоб-китоб қоидага асосан бир вақтда маҳаллий вақт билан соат – 12 да бажарилади. Меҳмон қачон келганидан қатъий назар, келган

сананинг соат – 12 дан ҳисоб-китоб қилинади. Бир суткадан кам яшаган бўлса ҳам, бир кунлик тариф олинади.

Агар кетишда меҳмон ҳисоб-китоб соати 12, сўнг 6 соатдан кам ушланиб қолса (яъни 12.00 дан 17.59 гача) унда соат – тўлов олинади, агар 18.00 23.59 гача ушланса, унда ярим кун ҳисобида тариф олинади. Агар шу ҳолат жами 12 соатдан кўп бўлса, унда тўлиқ бир суткага тўлов олинади.

Меҳмонхонада тўлов таркиби, шунингдек тўловдаги турли хилдаги имтиёзлар қабул қилиши жойининг кўринарли жойда ёзиб қўйилиши лозим.

Меҳмонлар билан бўладиган ҳисоб-китоблар картасига мисол жадвал-а да келтирилган.

Жадвал-а

Меҳмонхонада яшаганлик учун тўлов ҳисоби

	Сана	Вақт	Сана	Вақт	Сана	Вақт	Сана	Вақт	Сана	Вақт
Кириш	01.01	11.00	01.01	7.00	01.01	12.00	01.01	20.00	01.01	23.00
Чиқиш	02.01	10.00	03.01	8.00	03.01	15.00	03.01	20.00	03.01	1.00
Тўланиши керак бўлган суткалар сони	1 сутка		2 сутка		3 сутка 3 соат		2,5 сутка		2 сутка	

Меҳмонхоналарнинг меҳмонхонага яшаганлиги тўғрисидаги ҳужжати бу счет деб аталади.

Ушбу шакл икки нусхада тўлдирилади. Агар жой олдиндан бронланган бўлса, брон белгиси ҳам кўрсатилади. Счетни тўлдирувчи оператор кўрсатилган хизматларни ҳар бирини алоҳида кўрсатиб (кўрсатилмаган бўлса кўрсатилмаганлигини) умумий тўловни ҳисоблаб кўрсатади.

«Шодлик» меҳмонхонаси

Счет № _____

Хона № _____

Исми-шарифи _____

Қайси давлат _____

Ташкилот _____

Кириш _____

Чиқиш _____

_____ сана, шифр, сумма

ОП – тўлов

ПР – яшаш

КР – тўғриланган хато

ВЗ – қайтариш

СД – қарз

1 – прописка

2 – телефон

А – далолатномалар

А-1 – телевизор

А-2 – сувўтгич

А-3 – кир ювиш

А-4 – кийим тикиш

А-5 – хизмат кўрсатиш бюроси

Н – жами

В – ҳаммаси

Баҳоси _____

Яшаган сутка сони _____

Яшаганлиги учун суммаси _____

Оператор _____

Расм-45. Меҳмонхонада яшаганлиги тўғрисидаги счет шакли.

Ҳисоб-китоб нақд пулсиз бажарилса, унда ҳисоб-китоб қилиниб, жойлашишга рухсатнома расм-46 да келтирилган шаклда берилади.

Меҳмонхона _____
 Рухсатнома № _____ «__» _____ 200__ й.

Хона № _____ соат _____ берилган
 Ташкилот номи _____
 Исми-шарифи _____
 Давлат _____
 Яшади _____ дан _____ гача
 Счет ҳисобида _____
 Навбатчи администратор _____

Расм-46. Меҳмонхонага жойлашиш тўғрисида рухсатнома шакли.

Меҳмонларнинг кетишидан олдин оператор кетувчилар рўйхатига счетларнинг, жойлашганлиги учун рухсатноманинг, агар номердан номерга кўчган бўлса кўчирилганлиги ва касса ҳисоботининг биринчи нусхасини қўшиб бухгалтерияга топширади.

Кетувчилар рўйхатини жадвал-б да кўрсатилганидек бажариш тавсия этилади.

Жадвал -б

«Шодлик» меҳмонхонасидан кетувчилар рўйхати
 20 декабр 2010 йил учун

№	Хоналар номери	Жойлашган индекси	Давлат	Исми-шарифи	Кетиш санаси	Кетиш соати	Изоҳ
1	305	л/п	Қозоғистон	Дўстбеков И.	15.12	10.00	
2	307	с/п	Англия	Вернеч Н.О.	14.12	9.00	
3	320	бр	Россия	Петров А.И.	10.12	11.00	
	Ҳоказо:						

Имзо: _____ портъе Сидирова
 3 счет – оператор Холова

Ушбу жадвал бухгалтерия назорати учун бажарилиб, унга илова этиб барча юқорида келтирилган хужжатлар тиқилади. Тўлдирилиши ўсиш тартибида вақт бўйича бажарилади.

Ҳисоб-китоб вақтида фойдаланилмаган маблағлар (олдиндан тўланган бўлса) тилхат асосида миждозларга қайтарилади ва бухгалтерия ҳисобида

хаторлар ведомостига туширилади. Тилхат ва хаторлар ведомостининг шакли кўрсатилган.

Самарқанд ш. «__» _____ 2010 й.
Меҳмонхона _____

Тилхат

Мен _____ навбатчи администратордан
_____ сутка учун қайтарилган жами _____ сўм
олдим.

Олдим _____ Бердим _____
(имзо) (имзо)

Расм-47. Қайтарилган пулни олганлик тўғрисида тилхат.

Ушбу тилхат касса ҳисоботи билан бирга бир кун олдин бухгалтерияга берилиши лозим.

Жадвал -в

Хаторлар ведомости (декабр 2010 йил учун)

№	Хоналар номери	Яшаш		Счет-1		Счет-2		Акт		Тўлов		Тузагиш		Қайтариш		Изоҳ
		+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
1.	544	3 - 10														№2525
	Хато 3-10 кўп яшаганлигига ҳисобланган															Счет 025
2.	630	3 - 10								3 - 10						№3535
	Тўловда хато ҳисобланган 3 - 10 кўп															Счет 035
3.	705	4 - 10				4 - 10										
	Телефон ўрнида яшаганлигига хато ҳисобланган															

Оператор

Иванов

Жадвал -г

Оператор Иванованинг касса ҳисоботи

(10 декабр 2010 й. учун)

№	Хизматлар номи	Койка-сутка миқдори	Суммаси, тыс. сум	Изоҳ
1.	Яшаган (счет) №0200 дан №0600 гача Республика фуқароси Чет эл фуқароси			
		400,0	3092,7	
		50,0	4000,0	

2.	Прописка	-	1,5	
3.	Телефон гаплашуви	-	3200	
4.	Кийим таъмирлаш	-	6,50	
5.	Телевизор	-	32,0	
6.	Совутгич	-	15,5	
7.	Театр билети	-	65,0	
8.	Сартарош	-	57,20	
9.	Комиссион тўлов	-	3,3	
10.	Хизмат талони	-	27,00	
11.	Сақлаш камераси	-	0,9	
12.	Мулкни бузганлиги	-	3,4	
13.	Ҳоказо	-		
	Жами:		7520,7	

Эрта кетганлиги учун қайтариш: 10,5 койка-сутук 32 минг сўм. Жами бир кунга 7488,7 минг сўм (етти миллион тўрт юз саксон саккиз минг етти юз сўм).

Оператор:

Халилова А.

Ҳисоботни текширди: ҳисобчи

Петрова А.

Ҳар бир сменанинг ишини назорат қилиш мақсадида навбатчиликни топшириш китоби тугилиши мумкин, унда жадвал-д да келтирилган маълумотлар келтирилади.

Жадвал-д

Навбатчиликни топшириш китоби

Сана	Навбатчиликда нима рўй берган	Топширувчининг имзоси	Қабул қилувчининг имзоси

Шундай қилиб, қабул қилиш, жойлаштириш ва хизмат кўрсатишнинг асосий ва қўшимча ҳужжатларига: меҳмон картаси (визитка), меҳмон картасини ҳисоби журнали, меҳмонлар анкетаси, «шахматка» (қаватда яшовчилар рўйхати), койка-сутка ҳаракат картаси, яшаш ва хизмат кўрсатиш тўлов смети, нақдсиз тўлов билан жойлаштиришга рухсатнома, кетувчилар рўйхати, қайтарилган пулга тилхат, кўчиришга рухсатнома, жойни тайёрлаш, хизмат кўрсатиш расишфровкаси, навбачиликни топшириш китоби киради.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонада кредит карталар, йўл чеклари ва номер чеклар қандай олиб борилади?

2. Меҳмонхонада тўлов ҳисоби ва счёт ҳужжатлари қандай расмийлаштирилади?

3. Меҳмонлар кетишидан олдин оператор кетувчиларга қандай ҳужжатларни тақдим этади?

4. Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштиришда қандай замонавий воситалар қўлланилади?

15- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонхона фондига хизмат кўрсатишни ташкिलлаштириш ва унинг технологияси.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхона фонди тушунчаси 2. Меҳмонхона хоналари турланиши
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона фонди тушунчаси тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона хоналари турланиши тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамыз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхоналар таркибий қисми бўлмиш хоналар, асосан тўрт гуруҳга – яшаш, административ, хизмат кўрсатиш ва ёрдамчи хоналарга бўлинади.

Яшаш хоналари – барча даражадаги номерлардан ва уларга бевосита боғланган маиший хизмат хоналарига тушиниладики, улар меҳмонхона номерлар фонди деб юритилади.

Меҳмонхона административ хоналар гуруҳига вестибюль (барча хоналари ва коммуникациялари билан), административ кабинетлар кирса, жамоавий ва умумий қўлланиладиган (концерт заллари, музикалий салонлар, анжуман заллари) хоналар хизмат кўрсатиш ва хўжалик ва омборлар (чойшаблар ва кирлар. Инвентар ва таъмирлаш устахонаси, омборлар, устахоналар) ёрамчи хоналар гуруҳига киради.

Меҳмонхона биносининг асосий қисмини яшаш хоналари ташкил этади. Яшаш хоналари ва уларга боғлиқ ёрдамчи ва хизмат хоналари – номерлар деб юритилади. Меҳмонхонадаги барча номерлар сони – номерлар фонди ёки меҳмонхона фонди деб юритилади. Меҳмонхона номерида меҳмоннинг яшаши учун (ошхонадан ташқари) дам олиш, ётиш, ишлаш ва меҳмонларни қабул қилиш шароити бўлиши керак.

Меҳмонхоналар номерлар фондининг таркибий қисми ва таркибий хоналар юзаси жадвалда-а келтирилган. Меҳмонхоналар даражасига қараб номерлар ва номерлардаги хоналарнинг сони, катта-кичиклиги ҳам турлича эканлигини кўришимиз мумкин.

Меҳмонхона номерлар фонди таркиби ва таркибий хоналар юзаси

Т/р	Меҳмонхона даражаси	Номерлар фонди таркиби ва хоналар юзаси					
		1 ва 2 жойли номер, %	1 хонали 1 жойли юзаси, м ²	1 хонали 2 жойли, м ²	1 хонали 3 жойли, м ²	2 хонали, м ²	3 хонали, м ²
1.	Люкс	10	14	16-20	-	30	55
2.	Олий «А»	90	10-12	14-16	16-20	22	40
3.	Олий «Б»	70	7-11	11-14	14-18	22	40
4.	I-разряд	50	6-9	10-14	14-18	22	-
5.	II-разряд	30	6-9	10-14	14-18	22	-

Номерлар ундаги комфорт-қулайлик, хоналар сони, безатилганлик даражасига қараб турли даражада бўлиши мумкин.

Кўп хонали номерлар (апартаментлар) асосан уч хонадан: ётоқхона, меҳмонхона ва кабинетдан иборат бўлиб, ўзининг мини ошхонаси, иккита санузли (биттаси меҳмонлар учун) ва бошқалар бўлиши мумкин.

«Люкс» номерларда икки хона (ётоқ ва меҳмонхона) бўлиб, юқори сифатли гарнитур мебеллар ва халқаро стандарт талабларга жавоб берувчи жиҳозлар билан жиҳозланган бўлади.

Агар номерлар (иккитаси) бирлаштирилган бўлса, дубл-номер деб айтилади ва ички номерлар ўзаро эшик билан бирлаштирилади.

Стандарт номерлар деб, бир хонали, меҳмонхона даражаси давлат стандартига (ГОСТ 150645-94) талабига мос келадиган номерлар тушунилади.

Меҳмонхона фонди. Меҳмонхоналарни тавсифловчи асосий кўрсаткич бўлиб ҳисобланади. У бўйича меҳмонхоналарнинг самарали фойдаланиш аниқланади ва меҳмонхона персоналии олдида ҳамма вақтларда ҳам максимал даражада фойдаланиш вазифаси қўйилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхоналарнинг таркибий қисмларига қандай хоналар киради?
2. Меҳмонхонада номерлар фонди юзаси қандай бўлиши керак?
3. Меҳмонхона номерларида меҳмонларни жойлаштиришда нималарга эътибор берилади?

16- Амалий машғулот мавзуси. Номерларни тайёрлаш, тозалаш, йиғиш ишлари технологияси.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Хоналарни жойлаштиришга тайёрлаш асослари 2. Номерларни тозалаш , йиғиш жараёнлари, технологияси
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Хоналарни жойлаштиришга тайёрлаш асослари тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Номерларни тозалаш , йиғиш жараёнлари, технологияси тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Абдабергенов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг ҳар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхона номерларини жойлаштиришга тайёрлаш учта муҳим, мураккаб ва жавобгарли жараён ҳисобланади. Чунки, бунда турли хизмат кўрсатиш персоналининг ишини ташкилланиш даражасига, малакаси ва тажрибасига боғлиқ бўлади.

Меҳмонларни кутиб олиш, расмийлаштириш ва номерларга жойлаштиришда қуйидагиларга эътибор бериш лозим:

- қабул қилиш, хизмат кўрсатиш, хизматни компьютер дастурида, унинг информацион базасида номерлар фонди (барча даражадаги) ҳақида тўлиқ ахборот, меҳмонларнинг паспорт маълумоти, бухгалтерия информацияси (меҳмонларнинг яшаш, овқатланиш, қўшимча хизматлар учун тўлов счегининг бўлиши) бўлиши лозим. Бундай маълумотлар мунтазам равишда навбатчи администратор томонидан компьютерга критилиб бориши талаб этилади;

- меҳмонхонага келган барча меҳмонларнинг информацион варақлари, ҳар бир қаватдаги журналлар (шахматкаси) бўлишини таъминлаш зарур. Бу ҳужжатлар ҳар бир сменадаги навбатчилар томонидан бажарилади. Шахматкаларда қават номерлари ҳақида маълумотлар тўлдирилиши, меҳмонлар сони, ҳар бир номерга келганларнинг келиш ва кетиш кунлари (вақтлари), бронланган жойлар кўрсатилган бўлиши лозим. Чунки, бунда ишлар меҳмонларни жойлаштиришни тезлатади ва аниқ ишларни бажаришга шароит яратади;

- меҳмонлар жойлашишидан олдин, барча йиғиштириш, тозалаш ишлари бажарилган бўлиши керак. Катта горничный меҳмонларнинг киришини ва жойлашишини назоратини олиб бориш билан бирга қаватдаги номерларга меҳмонларнинг ўз вақтида жойлашишини таъминлаш лозим. Шу билан бирга сифатли йиғиштириш ва тозалаш ишларини олиб боришга эришиши керак;

- меҳмонлар жойлашишидан олдин муҳандис-техник хизмат томонидан, барча таъмирлаш, созлаш ишларини бажарилишини ташкиллаштириш лозим.

Меҳмонхона номерларини меҳмонларни жойлаштиришга тайёрлашда меҳмонхона администраторининг роли катта ҳисобланади.

Маъмурнинг асосий вазифаларидан бири бу, меҳмонларни кутиб олиб, жойлаштириш, хизмат кўрсатиш ва кузатиб қўйишдир.

Меҳмонхонада келиш вақти аниқ жой бронланган бўлган меҳмонларга алоҳида эътибор бериш лозим. Бунда хоналарнинг тозалиги, комплектлашганлиги ва техник носозликлари йўқлиги алоҳида назоратни ўтказиш лозим бўлади. Олдиндан хона рақами ва комплект калитлар кўрсатилган визит карточкаларини тайёрлаши лозим бўлади. Айниқса, меҳмон ўзининг юклари билан хонасига келганида қуйидаги муаммолар юзага келиши кўп ҳолларда бўлиб туриши мумкин: хона қулфининг бузилиб қолиши, калитларнинг тўғри келмаслиги, калит ўша-ю хона бошқа бўлиб, - хатолик бўлиши, хонада чироқ жиҳозларининг, телевизор ёки совитгични ишламай ёки ёмон ишлаши, санузелда қоғоз бўлмаслиги ва бошқалар.

Меҳмонхоналар махсус ташкилот бўлиб, уларга юқори даражадаги санитария-гигиеник талаблар қўйилади. Бу талабларни бажариш мақсадида меҳмонхона катта, кичик горничнийлари тез ва юқори малакада меҳмонхона хоналарини йиғиштиришлари ва тозалашлари лозим. Чунки, меҳмон узоқ машақатли йўлдан келиб, у ўз номерига келиши билан унга бўлган ғамхўрлик, яратилган шароитдан, тозалиқдан мамнун бўлиб, дам олиши, тинчланиши керак.

Меҳмонхона хоналарини йиғиштириш ва тозалаш мунтазам равишда ривожланиб, замонавийлашиб бормоқда бўлсада, бироқ меҳмонхона персоналининг ишини баҳолашдаги асосий критерий бу номерларнинг ва умуман меҳмонхонанинг тозалиги ва шинамлиги бўлиб қолмоқда.

Бундай ишларда асосий принцип меҳмонга камроқ кўриниш бериб бажариш ва ўз ишидан «из» қолдирмаслик (яъни латта, шетка, челак ва ҳ.к.) лозим.

Меҳмонхона хоналарини тозалаш мақсад ва турлари билан, бажариш технологияси билан, бир мунча бир-биридан фарқланади. Уларга тозалаш, экспресс-тозалаш, жамоавий жойлар хоналарни тозалаш, санузелларни тозалаш, оралиқ ва меҳмон кетгандан кейинги тозалаш хиллари киради.

Меҳмонхона хоналарини тозалаш турлари ва тозалашдаги бажариладиган жараёнлар (бажарилиши кетма-кетлигида) жадвал-а да келтирилган.

Меҳмонхоналарда хона жойларни тозалашда, уч категория ишчиларидан фойдаланилади: яшаш номерларини тозаловчи, вестибюл, холл, коридор, зинапояларни тозаловчилар ва ёрдамчи хона ҳисобланган: устахона, техникавий хизмат кўрсатиш хоналарини тозаловчилардан фойдаланилади.

Жадвал -а

Меҳмонхона хоналарини тозалаш турлари ва тозалашдаги жараёнлар

№	Тозалаш тури	Тозалаш мақсади	Тозалашдаги кетма-кетликдаги жараёнлар	Изоҳ
1.	Кунлик жорий тозалаш	Хоналар ҳавосини	Ётоқхонани, меҳмонхона, кабинет, кириш хонаси, санузел	Тозалашда

а)	уч хонали номерда	алмаштириш, йиғиштириш ва артиш билан тозалаш	йиғиштирилиб тозаланади	асосан хўл ва куруқ латта билан артиш йўли ишлатилади
б)	икки хонали номерда		Ётоқхона, меҳмонхона, санузел	
в)	бир хонали номерда		Овқат столдан бошланади	
2.	Генерал тозалаш	Тозалаш инвентари моддий ва машиналари ёрдамида тўлиқ тозалаш	Деворларни ювиш, куруқ артиш, вентиляция панжарасини тозалаш, матрас ёстикларни ювиб тозалаш, қўшимча тозалаш ишларини (полни ювиш, йўл гиламчаларини тозалаш, полни ранглаш ва ялтиратиш, потолокни, деворларни) олиб бориш	Ҳар 7-10-14 кунда бир маротаба ўтказилади
3.	Бронланган номерларни тозалаш	Меҳмон келишидан олдин бронланган номерни тўлиқ тайёрлаш	Куруқ артиш, хўл артиш, полни хўл артиш	Келиш олдидан кечкурун ёки кечаси, ёки эрта тонгда бажарилад
4.	Экспресс-тозалаш	Алоҳида ҳақ тўлаш йўли билан меҳмон талаби билан бажарилади	Номердан ахлати чиқариш, идишларни йиғиштириш ва ювиш, овқатланиш столини артиш, ётоқ чойшабини солиш ёки алмаштириш, санузелни йиғиштириш (ваннани тайёрлаш, сочикларни алмаштириш полни ювиш)	
5.	Жамоавий хоналарни тозалаш	Вестибюл, хол, коридор, гардероб, административ-хизмат, ёрдамчи хоналарни, зинапоя ва дам	Полни ювиш (кир ювиш воситаси ва механизмлари билан); метали деталларни ялтиратиб артиш, ойна, эшик, панжараларни, дера тагликни тозалаш,	Эрти тонгда ёки кеч тунда кирланганлик даражасига қараб

		олиш, анжуман ўтказиш жойларини йиғиштириш ва тозалаш	ахлатларни чиқариш, кулдонни тозалаш, столларни чангини артиш, хоналарни шамоллатиш	тозаланади
6.	Санузелларни тозалаш	Махсус кийим ва восита билан санузелни йиғиштириш ва тозалаш		
а)	номерларда		Ойна, ҳожатхона воситаларини, кўлювгич, ванна, девор кафелларини, унитазни, биде, полни тозалаш	Тозалашда санитария-гигиеник воситалар қўлланилиши шарт
б)	умумий қўлланиладиган		Токчали осма ойнани, кўлювгич, унитаз, писуарларни ювиш; санитар-техникавий асбоблар атрофидаги кафел плиткаларни артиш; эшик, тўсиқларни артиш, полни ювиш	Талаб этилганда, лекин ҳафтада камида бир бор
в)	кунлик душни тозалаш		Ечиниш хонаси ойнасини артиш; банкетка ва кийим осгичдаги чангни артиш; девор совунқўйгич, резинали гиламчани ювиш; кафелли деворни артиш, ахлат идишларидан ахлатни чиқариш ва уни, полни ювиш	
8.	Оралик тозалаш	«Люкс» ва юқори даражадаги меҳмонхоналарда ўтказилади	Кулдонни тозалаш, овқат столини йиғиштириш, кўрпани йиғиштириш ва меҳмонни ётишига тайёрлаш, ваннани йиғиштириш, тозалаш	Тозаловчи кулай фурсатни топиб бажариши лозим
9.	Меҳмон кетгандан кейинги тозалаш	Номерни қабул қилиб, шамоллатиб тозалаш	Номерни кўздан кечириш, кроватдан тўшакни тушириш, чойшаблар, ёстик	

			жилдини олиш, ёзув столини, шкафларни, тумбочкаларни, санузелни кўздан кечириб йиғиштириш ва тозалаш	
--	--	--	---	--

Меҳмонхонани юзи ҳисобланмиш жамоавий жойларни тозалаш муҳим аҳамиятга эга. Жамоавий жойлардан вестибюлнинг йиғиштирилиши ва тозаланиши маълум мосликни талаб этади. Кундалик иш жараёнида тозаловчилар вестибюлда ахлатларнинг йиғилиб қолишига, ахлат идишлари ва кулдонларнинг тозалигига, мебелларнинг чангини тозалаш, администратор стойкасининг тозалиги, умуман ҳамма жойдаги кўзга кўринган ахлатларни тозалаб туришлари, вақт-вақт билан тўшалган гиламлар, гиламли қаватлар меҳмонларни йўқлигида зудлик билан тозаланиши талаб этилади. Шу билан мунтазам узлуксиз тозалик таъминланиши керак.

Вестибюлни тозалашда турли хилдаги воситалар, машина механизмлардан фойдаланилади. Кун бўйи, унинг тозалиги олиб борилсада, асосий йиғиштириш ва тозалаш, кечки ёки тонг вақтида бажарилиши лозим. Бунда албатта, сув билан поллар ювилиши, гардероб, администрация, сақлаш камераси, холлар, дам олиш хонаси тозаланади.

Тозалаш жойларининг поли мрамордан қилинган бўлса уни кимёвий кир ювиш воситаси қўшилган иссиқ сув билан ювиш, сўнг ялтираши учун махсус эмульция ёки мастика билан артиб чиқиш керак. Агар пол синтетик моддийдан қопланган бўлса унда кир ювиш воситаси қўшилган сув билан ювилади. Гардеробдаги осгичлар қуруқ латта билан, метали қисмлари мастика билан артилади. Бунда швейцарлар ҳам ўз жойини, эшик тутқичини, осма ёзувларни, эшик ойнасини артиб тозалашлари лозим. Уларнинг хизмат мажбуриятига кириш зиналари, оёқ ости тозалаш шеткаси, ахлат ташиш идиши (марказий киришда ва тамбурдаги) тозалигининг назорати ва бажарилиши юклатилади. Айниқса ёмғирли, қорли кунларда бундай ишларга катта эътибор берилиши, киришда музликларни ҳосил бўлишига, кирларни йиғилишига ва ичкари қисмга киришга йўл қўймаслик талаб этилади.

Меҳмонхона ёритиш ускуналарининг мунтазам равишда тозалигини электриклар ёки махсус тайинланган тозаловчиларга юклатилади. Девор қопламаларини ҳам артиш, тозалаш вақтида полга сув тушишига йўл қўймаслик керак. Гиламли қопламаларни капронли шеткалар ва совунли эритма билан, ташқарига чиқариб махсус жойларда ювиб, қуриштириб, чанг ютгич билан шамоллатиб (чунки, ворслари туриш керак) тозаланади.

Чанг ютгич билан хоналарда ишлагандан сўнг албатта, плинтусларни, радиаторларни ва дераза тагликларини артиб чиқиш лозим. Шундан сўнг хонадаги стол ва стулларни, мебеллар сиртини қуруқ латта билан артиб чиқиш керак.

Хоналардаги шкафларни ҳар куни очиб ёпиш билан ҳавосини алмаштириш, тоқчаларини, кийим осгичларнинг созлигини таъминлаш керак.

Номерларни йиғиштириш ва тозалашни соат стрелкаси бўйлаб ёки унга қарши олиб бориш тавсия этилади. Чунки, бундай хонадаги ҳамма нарсалар кўздан кечирилади ва уларнинг созлиги, ишга яроқлилиги назоратдан ўтказилади.

Яшаш хоналарини тозалангандан кейин, горничний резинали фартук, қўлқоп (капронли ёки резинали) кийиб санузелларни тозалашга киришади.

Санузелларни тозалашда аввал ойна, кейин осма ойна ва унинг комплектидаги стакан, совун қўйғич, сўнг қўлювгич, ванна, девордаги плиткалар, биде ва пол ювилади.

Ойнани тозалашда аввал ҳўл сўнг қуруқ латта билан артиш керак. Қўл ювгични кир пастаси билан, сўнг иссиқ сув ювиб дезинфекцияловчи эритма билан чайиб, сув билан яна ювиб сўнг қуригунча артиш керак. Кранлар, аралаштиргич ва юмшоқ шланглар бўр ва латта ёрдамида ювилади.

Кунлик тозалашда фаррошлар ванна устки девордаги сирли шеткаларни латта билан артишлари (ваннадан ювиниш вақтида кўпикларнинг йўқотиш мақсадида) ва генерал тозалаш вақтида эса ювиш керак.

Санузелларни тозалашда энг охирида унитазлар тозаланади. Уни ювишда махсус резинали қўлқопдан фойдаланиш керак. Аввал унитазнинг ички деворларига иссиқ сув қуйилади, сўнг паста ёрдамида ишқаланиб, хлор эритмаси билан ювилади. Агар унитаз суви сизиб чиқаётган бўлса, тезликда навбатчи чилангарни чақириб тузатиш керак. Унитазнинг қопқоғи ва ушлагичини ҳам хлор эритмаси билан ювиш лозим. Шундан сўнг, худди шу йўл билан резинали гиламча ювилади.

Санузел тозалангандан кейин ундаги бўлиши керак бўлган туалет қоғози, совуннинг бор-йўқлиги, розеткаларнинг созлиги текширилади.

Меҳмонхона номерини тозалангандан кейин свет ўчирилади, номер кулфланади.

Санузелларни тозалашда ундаги приборларнинг мавжудлигига, ҳолатига эътибор бериш керак.

Санузел қўлювгичи устида шишали токча, унда номерда яшовчилар сонига тенг стакан бўлиши, токчанинг устида одамнинг ўртача қаддига тенг баландликда ойна, қулай жойда соқол олиш учун розетка бўлиши керак. Қўлювгичда совун қўядиган жойда совун қўйилиши, унитазнинг ўнг томонида ушлаб тургичда туалет қоғози, ўнг деворда сочикқуритгич ва ёнида сочик ушлаб тургич ёки осгич бўлиши керак.

Ваннанинг устки қисмида кийим осгич ва оёқ артиш учун сочик, ундан пастроқда эса кир чойшаблар учун полиэтиленли пакет бўлиши керак. Ванна ёнида кронштейнда совун қуйилади.

Номердан меҳмонлар кетиб, тозаланган санузелда 160x25 мм ўлчамдаги лентача «Дезинфекция қилинган» деган ёзув қўйилиши, айрим юқори даражадаги меҳмонхоналарда ёзув ёнида дезинфекция қилинган кун ва ой ҳам кўрсатилади.

Юқори категорияли меҳмонхоналар ваннани хонасида енгил дезинфекция этувчи қопламаси бор табуретка ва оёқ кийимини тозалаш учун таглик бўлиши талаб этилади.

Санузелда педали челак ва ахлат учун полиэтиленни корзина (киришда, бурчакда) ва унитаз бурчагида дезинфекция учун шеткали футляр кўйилиши керак.

Кунлик жорий тозалаш асосан «Люкс», юқори категорияли меҳмонхоналарда ўтказилади. Унда, кулдондан ахлатлар олинади, номерда овқатланган бўлса, овқат столи йиғиштирилади; кўрпа ёстиқ йиғиштирилади ва меҳмоннинг ётишига тайёрланади; ванналар йиғиштирилади ва ювилади. Йиғиштириш вақтида йиғиштирувчи албатта, меҳмондан рухсат олиши, ундан қайси вақтда йиғиштириш қулайлигини билиши лозим.

Меҳмонлар кетишдан олдин, улар тозаловчига номерни топширадилар. Шундан сўнг, кроватдан кўрпа, тўшак, чойшаблар, ёстиқ жилдлари олинади, барча шафлар очилиб, яшиклари кўздан кечирилиб йиғилади. Албатта, уларнинг созлигига эътибор бериш керак. Шундан сўнг, номерни юқорида келтирилгандек тозалашга киришади.

Ҳар 7-10 кунда номерда генерал тозалаш бажарилиши керак. Унда деворлар чангдан ва шамоллатиш панжаралари тозаланади. Чанг ютгич ёрдамида дранировкалар, матраслар, ёстиқ тозаланиб, дераза ва эшик ойналари артилади.

Генерал тозалашдан олдин поллар ишқаланиб, тозаланган бўлиши керак.

Генерал тозалаш вақтида қўшимча: гиламларни ва гиламли йўлакчаларини ювиш, полни ранглаш мумкин. Чанг ютгич ёрдамида потолок ва деворлар ҳам тозаланади. Агар номер деворлари рангланган бўлса, унда улар ювилиб, тозаланади. Ювишда деворнинг устки қисмидан пастга қараб тозалаш ва сувга нашотир спирти эритмасини кўшиш тавсия этилади. Бир йилда икки маротаба махсус дераза тозалагичлар меҳмонхона деразаларини ташқари қисмини ювиб тозалашади.

Меҳмонхона пардаларини ҳам чанг ютгич билан чангдан тозаланади ва йилига икки маротаба кимёвий тозалашга ёки ювишга берилади. Ойига бир маротаба электриклар электрёритгичларни артиб чиқишади.

Меҳмонхонада номерларни тозаловчилар горничний ёки оқсочлар, тозаловчи ходимлар ёки фаррошлар деб юритилади. Уларнинг қай даражада ишга тайёргарликларидан ва камида меҳмонхона тозалиги бўйича айнан нима ишлар қилишларини билишларидан меҳмонхона тозалиги сифати боғлиқ бўлади.

Фаррошлар ҳар кунлик ишга киришларидан олдин қоидага мувофиқ талаб даражасидаги кўринишга эга бўлиб, қуйидаги ҳаракатларни бажаришлари лозим:

- меҳмонхонада қабул қилинган иш кийимини, пойабзалини кийиш;
- катта фаррошлардан бажарилиши керак бўлган, номер ива иш турлари кўрсатилган топшириқ – рўйхатини олиш;
- номерлар калитини олиш;
- инвентарлар ҳолати ва сонини текшириш;
- тоза бельёларни олиш;
- реклама моддийларни олиш;

- фаррошлар аравачасини комплектлаш.

Фаррошлар иш аравачасини комплектлашда қуйидагилар бўлиши керак:

- тозалаш инвентарлари: швабра, куракча, иккита челак, кир бельё учун халта, ахлат учун халта, шетка, ветошь, резинали қўлқоп;

- тозалаш моддийлари: тозаловчи ювиш, дезинфекцияловчи воситалар; барча хилдаги юзаларни тозалаш воситаси, турли қопламали полларни тозалаш воситаси; ялтиратиб тозалаш учун ёғларни эритиш, пластик юзаларни, ёғочли мебелларни тозалаш ва дезодорация воситалари;

- деразаларни ювиш қурилмаси;

- ювиш ва дезинфекция қилишда алмашиладиган насадкалари;

- тозаловчи пахта-қоғозли алмашиладиган насадкалар;

- резинали фартук;

- индивидуал қўллаш учун: туалет қоғози, гигиеник салфеткалар набори, қоғозли сочиқ, суюқ совун, туалет совуни;

- тоза бельё;

- реклама моддийлари.

Меҳмонхона тозаловчи персонал ходими меҳмонхона хоналарини тозалаш технологияси ва меҳмонхонада қабул қилинган тозалаш муддати (жадвал-б да) ва нормативда кўрсатилган йиғиштиришга берилган вақт билан амалга оширишлари талаб этилади.

Жадвал-б

Меҳмонхона хоналарини тозалаш муддатлари

№ т/р	Иш объекти	Тозалаш хили	Ишни бажариш муддати
1.	Пол	Барча хилдаги полдан чангютгич ёки хўл супурги билан чангни олиш	хар куни
		Полни хўл артиш:	хар куни
		- линеолеумли, поливинил плиткали ва ремендан;	хафтада бир маротаба
		- паркетли (лакланган) ёғочли;	хафтада бир маротаба
		- барча полларни (паркетдан бошқа) ювиш	хафтада бир маротаба
2.	Гидамлар, гиламли йўллакча ва гиламли қопламалар	пилесос билан чангни олиш	хар куни
3.	Мебел ва инвентар Полировкали юзали:		
		- устки кийим ва бош кийим вешелкаси; - деворий ойна	куруқ артиш куруқ артиш

	<ul style="list-style-type: none"> - дранировка учун карниз; - дам олиш креслоси, ёғочли кроват, ёғочли каркасли, юк таглиги, пойабзал таглиги, журнал столчаси, овқатланиш, ёзув столи, кроват олди, шкафча, телевизор таглик, стул, шкаф, стенка, трельяж, туалет столчаси; - юмшоқ мебел: юмшоқ ва яримюмшоқ стул, диван, диван-крават, дам олиш креслоси, банкетка 	курук артиш	йилда 6 марта
		курук артиш	ҳар куни
		чангютгич билан тозалаш	ҳафтада бир маротаба
4.	<ul style="list-style-type: none"> Юмшоқ инвентар: - ётоқ чойшаблари; - сочик; - парли ёстик, ёстик, шерстли ёпгич; - пардалар 	Алмаштирилади	ҳар 6 кунда
		Алмаштирилади	ҳар 3 кунда
		чангютгич билан тозалаш	ҳафтада бир маротаба
		тозалаш ёки қоқиш	йилда 6 маротаба
5.	<ul style="list-style-type: none"> Электр жиҳозлари ва электр маиший хизмат приборлари: - стол устки лампа, кравот олди ёриткич, ойна учун ёриткич; - умевальник устки потолок ёритгичи; - совитгич; - телевизор, радиоприёмник, телефон 	курук артиш	Кунаро
		курук артиш	ойда бир маротаба
		- хўл артиш - ювиш	Кунаро ойда 1 маротаба
		курук артиш	ҳар куни
6.	<ul style="list-style-type: none"> Рангланган юзалар: - потолок; - деворлар; - эшик; - дераза блоки, дераза 	чангни супириш	йилига 6 марта
		хўл артиш	йилига 6 марта
		Ювиш	ойда бир марта
		хўл артиш	ҳафтада бир

	таглиги; - дераза, дераза блоки ва дераза таглиги; - иситиш батареяси		марта Ювиш Ювиш	марта йилига икки марта ойда бир марта
7.	Санитар узели: - ванна (душ учун таглик), раковина, унитаз биде; - сочиқ қуритгич, ойнапи осма шишали токча; - кафелли девор; - поллар	Ювиш		ҳар куни
		ҳўл артиш		ҳар куни
		ҳўл артиш		ҳафтада бир маротаба
		Ювиш		ҳар куни
8.	Кам қимматли инвентарь; - сув ичиш учун графин, сув ичиш стакани, кулдон; - эстамп, литография; - резинали гиламчаси; - педалли челак	Ювиш		ҳар куни
		ҳўл артиш		ойига бир марта
		Ювиш		ҳар куни
		ювиш, чайиш		ҳар куни

Қуйида тозалаш норматив вақтларини (ҳисоб 1 м² юзага) айримларини келтирамиз:

- курук артиб тозалашга: ойнага 37 с, кроват – 39 с, стенка – 6 мин, ёзув столи – 53 с, овқатланиш столи – 53 с, стул – 20 с, телевизорга – 42 с, совитгичга – 24 с., кийим шкафига – 82 с вақт берилади;

- ҳўл артиб тозалашга: ойнага – 90 с, кроватга – 128 с, плинтус – 12с, шишали токчага – 35 с, деворга – 50 с, кафелли деворга – 65 с, совитгичга – 50 с;

- ювиш билан тозалашда: плинтус – 19 с, девор кафелига – 122 с, 12 персонли сервизга – 21 мин, совитгичга – 6 мин;

- чангютгич билан тозалашда: диванга – 45 с, кроватга – 45 с, кресло – 22 с, ёстикқа – 39 с, (перина) – 77 с, шерстли бельёга – 185 с.

Ҳар қандай тозалаш ишини ўтказишдан олдин тозаловчи ўзининг ҳатти-ҳаракатининг қоидасини аниқ билиши ва юқори маданият билан ўтказиши лозим.

Номерларда ишловчи тозаловчиларга: номерда эшикни кулфлаб беркиниш, телевизор ёки мусиқа эшитиш, туалетдан, ваннадан, шу номер жихозларидан фойдаланиш, номерда чекиш, ишламай номерда ўтириш, меҳмон билан ўтириш, тозалаш аравачасини эшик олдида қолдириш, яшовчилар шахсий нарсасига тегиш, ўз-ўзига ёзув столдан қоғозни ташлаб юбориш ва ҳ.к. катъиян ман этилади.

Меҳмонхона хоналари кўрпа-тўшаклари, бельёси асосан юмшоқ инвентар ҳисобланиб, уларга катта аҳамият берилади. Чунки, уларнинг сифатли бўлиши, шинам ва тоза, ўз вақтида алмаштирилиши, тозаланиши ва тўғри чиройли тахланиши талаб этилади.

Меҳмонхона бельёси хўжалиги марказлаштирилган ва ҳар бир қаватда ўзининг тоза ва кир бельёлар омборлари бўлиши лозим. Унинг юзаси номер фондига боғлиқ равишда хона 6 м² дан 45 м² гача бўлиши ва замонавий кўринишга эга бўлиши керак.

Ётоқхона бельёси бўйича, бельё омборхонаси мудир, бельё берувчи ва қабул қилувчи (кастельянша), тикувчи, таъмирловчи, тоаловчи, тахловчилар иш олиб боришади.

Меҳмонхонада қўлланилиб кир ҳисобланган бельёлар полиэтилен қопларга йиғиштириб, махсус сифим ёки токчаларга кир бельё омборхонасига йиғилади.

Меҳмонхона кўрпа-тўшагига ва унинг бельёсига, сочиғига меҳмонхона администрацияси юқори сифатли, эстетик шинам ва чиройли моддийларни қўллашлари лозим. Уларга асосан пахтадан (бўз, сурп), вискозали, лен, пахта ва сунъий тола шойи ва махерли замонавий моддийлар қўлланилади. Уларнинг ўлчамлари давлат стандартига тўғри бўлиши лозим: тўшак чойшаби (пододеяльник) – 215x143 см; чойшаб – 214x150 см; ёстиқ жилди – 70x70 см; сочиқ (ҳаммом учун) – 120x143 см.

Бельёларни олиш, бериш накладной ҳужжати билан бажарилади. Шу билан бирга келиш ва бериш журнали (ҳар бир қаватда) қўлланилиши талаб этилади.

Бельёларни сақлашда, ишлатишда уларнинг сортлари кўшилмаслиги, меҳмон агар бельёни йўқотган бўлса, ўрнига фақат пул ҳисобида қоплаш ва нуқсон бор бельёларни алмаштириш талаб этилади.

Бельёларни алмаштириш керак бўлган нуқсонларга: турли кўринишдаги доғлар (ювиб тозалаб бўлмайдиган), тешик ва йиртиқлар (таъмирлаш мумкин бўлмаган), четлари қайта ишланмаган, ғадир-будур доғи борлари ёки юпқалашиб қолганлари киради. Уларни меҳмонхонада вақти-вақти билан тикувчилар, бельёхонада ишловчилар таъмирлаб туришлари мумкин.

Агар кўрпа-тўшак, бельёлар ва бошқа юмшоқ инвентарлар қўллаш мумкин бўлмаган ҳолатда бўлса, улар далолатнома тузилиб айланмадан чиқарилади ва меҳмонхона тозалаш ишларига қўллаш мумкин.

Янги олинган бельёларни албатта, маркерлаш лозим. Бунда кастельянша ёки бельё омборхонаси мудир томонидан бельёлари стандарт нормалари мавжуд, муҳр, меҳмонхона номи бор штамп, меҳмонхона оббревиатураси ва рангли тасъма (бельёларнинг бирор учига) қўйилиши талаб этилади.

Ҳозирги вақтда меҳмонхона санитария-гигиеник ҳолатини юқори даражада ушлаш учун турли хилдаги воситалар ишлаб чиқилиб, қўлланилаяпти. Унинг комплектига шахсий гигиена учун қўлланиладиган барча предметлар киради. Уларнинг хили ва сони меҳмонхона даражасига боғлиқ бўлади.

Меҳмонхона яшовчилари шахсий-гигиеник предметларига: туалет қоғози, қоғозли салфетка ва сочиқ, суюқ совун, туалет совуни, шампун, бадан учун лосьон, душ учун гель, соч учун гель ва тикиш-бичиш комплекти (игна, иккита тугма, турли рангдаги ип ва х.к.) киради.

Меҳмонхонага санитар-гигиеник воситалар марказлашган ҳолда таъминланади. Меҳмонхона хўжалик бўлими томонидан катта оқсочлар қаватлардаги умумий санузелларга фаррошларга берилади.

Меҳмонхона номерлари ва индивидуал санузелларга санитария-гигиеник воситалар ҳар бир меҳмонларнинг номерда алмашганидан сўнг бажарилади (4, 5 юлдузларда ҳар куни).

Санитария-гигиеник воситалар персонал хонасида ёки маиший хизмат омборхонасида, қаватдаги сақлаш жойларида ёки махсус персоналининг санитария-гигиеник бўлимида сақланади.

Санитария-гигиеник воситаларни ҳам маркерлаш керак. Уларнинг ҳар бирига меҳмонхона фирма белгиси ёки меҳмонхона номи, аббреваатураси қўйилиши, уларнинг бир хил рангда бўлиши талаб этилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонларнинг таркибий қисмларига қандай хоналар киради?
2. Меҳмонхонада номерлар фонди юзаси қандай бўлиши керак?
3. Меҳмонхона номерларида меҳмонларни жойлаштиришда нималарга эътибор берилади?
4. Меҳмонхона хоналарини тозалаш қандай турлари мавжуд ва унда қандай жараёнлар олиб борилади?
5. Генерал тозалаш қандай амалга оширилади?
6. Меҳмонхонада фаррошлар қандай талаблар асосида иш юритади?
7. Фаррошларнинг иш аравачаси таркибида қандай инвентарлар бўлиши керак?
8. Меҳмонхонадаги хоналар қандай муддатларда тозаланади?
9. Меҳмонхонада тозалаш вақти қандай амалга оширилади?
10. Меҳмонхона хоналаридаги кўрпа-тўшак бельёлари ва санитария-гигиеник воситаларига қандай талаблар қўйилади?

17- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонхона ва туркомплексларда овқатланишни ташkil этиш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхона ва туркомплексларда овқатланишни ташkil этиш асослари 2. Меҳмонхона ва туркомплексларда овқатланишни ташkil этишга қўйиладаган талаблар
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона ва туркомплексларда овқатланишни ташkil этиш асослари тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона ва туркомплексларда овқатланишни ташkil этишга қўйиладаган талаблар тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзиши ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қўлланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёрликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шарҳлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3 боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахралайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСи, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Абдабергенов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонларни ва туристларни овқатлантириш, бу уларга хизмат кўрсатишнинг энг олий тури ҳисобланади. Уларни овқатлантириш индустриясига, яъни системасига: ресторанлар, кафе, барлар, ошхоналар, тайёрлов ошхоналари, буфетлар, кабобхоналар, ишлаб чиқариш дўконлари, пишириклар дўконлари ва бошқаларни киритиш мумкин.

Бу корхоналар эса туристик фирмаларнинг хусусий корхоналари ҳисобланади ва ижарага ҳам фаолият кўрсатишлари мумкин. Улардан кўплари меҳмонхоналарда жойлашган бўладилар ёки уларнинг тармоқларини ташкил этадилар. Улар мустақил ишлайди.

Корхоналар ўзларининг хизмат кўрсатиш турлари билан фарқланади: официантлар билан хизмат кўрсатиш, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ва аралаш хизмат кўрсатиш. Туристларнинг овқатланиш тартиби бўйича келтириб ўтилган корхоналар ўзида фақат нонушта, тўла пансионли, яримпансионли, махсус овқатлантириш, болалар учун овқат тайёрлаш ва бошқа хиллари каби хизмат кўрсатадилар. Меҳмонхонлар қаторида эса ошхоналар, кичик барлар жойлашган бўлиб, у ердаги хизмат кўрсатиш эса буюртма ёки чақириш орқали амалга оширилади.

Бу хизматлар туристларнинг овқатлантириш асортиментлари бўйича, комплекс овқатлантириш хоҳиши бўйича, овқатлантириш, тахминий буюртма асосида овқатлантиришларга бўлинади. Шунингдек, байрамларда, юбилейларда, ҳар хил банкетларда ва бошқаларда хизмат кўрсатилади.

Овқатланиш корхоналари ишлаш тартиби (кеча-кундуз ва чегараланган вақт бўйича) ва ўринлар сони бўйича классификацияланади.

Техник жиҳозланганлиги, кўрсатиладиган хизматлар сифати ва ҳажми бўйича, жойлашиши, нархи, бинонинг бадий безатиши, маҳсулотлар асортиментлари, автоматлаштирилган даражаси ва бошқа кўрсаткичлари бўйича овқатлантиришнинг туристик индустрияси синфларига бўлинади.

Синф – бу овқатлантириш корхоналарининг алоҳида бўлими бўлиб, хизмат кўрсатиш сифатининг даражаси билан тавсифланади. Бунда асосий

хизмат талаблар асосида бажарилади. Умумий овқатланиш корхоналари чегаралари (атрофи) нафақат тоза йиғиштирилган, балки асфальтланган ёки декоратив қопламалар билан таъминланган бўлиши шарт. Бундай безаклар туристлар комплекс атрофини безаш билан бирга, у ерда ҳар хил кўлмаклар, кирлар пайдо бўлишини олдини олиши керак. Шунингдек, туристик комплекснинг ташқи кўринишига бир қанча талаблар мавжуд.

Барча биноларда програмалаштирилган жиҳозлар бўлиши шарт, чунки туристлар шу кўрсаткичлар орқали комплексни ўрганадилар. Комплекснинг кўринадиган жойига, яъни вестибюлида овқатланиш корхонасига берилган сертификатнинг нусхаси илиниши лозим, бу унинг асосий синф эканлигини кўрсатиб туради.

Кўшимча талабларга қуйидагиларни кўрсатиш мумкин:

1. Туристлик гуруҳларга пул кўчириш йўли билан овқатлантиришни ташкил этганда, нонушта, тушлик ва кечки овқатда уларнинг хоҳиши ва миллий тамо турларига эътибор берган ҳолда таомнома тузилади. Ҳатто йўл ҳаракатига сарфланадиган энергияси ҳам эътиборга олиниши шарт. Таомномалар рўйхати гуруҳларда 10 кунгача ўзгартирилмайди, овқат турлари бўйича эса 4 кунгача ўзгартириш мумкин. Овқатланиш рациони бўйича тузилган таомнома албатта, гуруҳ раҳбари билан келишилган ҳолда тузилади.

2. Столларни тахминий сервировкалаш, нон идишлари билан, совуқ таомлар ва ҳар хил қўшимчалар билан безаб қўйиш фақат пул кўчириш билан хизмат кўрсатадиган гуруҳларда қўллаш мумкин.

3. Таом тайёрлаш учун ишлатиладиган маҳсулотлар соғлиққа таъсир этмаслиги тўғрисидаги тасдиқланган ҳужжат билан олинади. Агар бу ҳужжат бўлмаса, унда маҳсулот махсус лаборатория таҳлил хонасидан ўтказилади. Унда ҳар хил микроблар ва соғлиққа таъсир ўтказадиган қўшимчаларнинг бўлмаслигини назорат қилинади.

4. Ҳар доим беш йилга бир марта корхонада бўлим ходимларини малакасини ошириш мақсадида, ишлаб чиқариш, хизмат кўрсатиш, ташкил этиш ва бошқариш, техникавий жиҳозлар аттестациядан ўтказилади.

Уч йилга бир марта эса туристик ташкилот ходимлари махсус дастур асосида ўз малакаларини ошириш мақсадидад махсус курсларда ўқитилади.

5. Метрдотель, сомелье (спиртли ичимликлар бўйича мутахассис), официант ва барменлар энг камида битта чет тилини билишлари шарт. Хизматчилар гуруҳларига бир неча чет тилларини билувчи официантлар киргизилади.

6. Хизмат кўрсатувчи ходимлар истеъмолчиларга нисбатан илиқ муносабатда бўлиб, уларнинг ҳар бир илтимосини (вазифасидан келиб чиқиб), бажарган ҳолда, эътиборли ва масъулиятли бўлишлари лозим. Агар бирор норозичилик ёки эътироз бўлганда, дарҳол иш бошқарувчи, метрдотель ёки ташкилот раҳбари чақиртирилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона ва туркомплексларда овқатлантириш хизмати қандай аҳамиятга эга?
2. Овқатлантириш хизматини ташкил этишга қандай талаблар қўйилади?
3. Овқатлантириш корхоналари бир-биридан қандай фарқланади?

18- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхоналардаги овқатланиш корхоналарини ташкил этишдаги ўзига хос хусусиятлари.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	1. Овқатланиш корхоналари типлари 2. Овқатланиш корхоналари бошқарув структураси
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Овқатланиш корхоналари типлари тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Овқатланиш корхоналари бошқарув структураси тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСи, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмондорчилик индустрияси овқатланиш корхоналарини классификациясида куйидаги критерийлар қўлланилади: савдо – ишлаб чиқариш фаолияти характери; жойлашган жойи, хизмат кўрсатиш керак бўлган меҳмонлар контингенти; маҳсулот ассортименти, сифими; хизмат кўрсатиш формаси, функция кўрсатиш вақти; хизмат кўрсатиш даражаси.

Ўзининг савдо-ишлаб чиқариш фаолияти бўйича улар: ресторан, кафе, бар, буфет, газакхона, ошхона ва бошқа турдаги корхоналарга бўлинади.

Ресторан – меҳмонларга кенг ассортиментда овқат, ичимлик, қандолатчилик маҳсулоти фирма овқати билан бирга хордиқ чиқаришни тақдим этувчи овқатланиш корхонаси тушунилади. Ресторанларда ўзининг юқори малакали ошпазлари, официантлари, метрдотеллари билан юқори даражадаги хизмат кўрсатиш, дам олиш ва кўнгил очар хордиқ чиқариш билан бирга ташкил этилади.

Ресторанлар ўзининг қаердалиги билан: шаҳар ресторани, вокзалдаги ресторан, меҳмонхона ёки тур комплексидаги, шаҳардан ташқаридаги, миллий, мавзули, кемадаги, вагондаги, автомобил йўлидаги ва ҳ.к. бўлинади. Ассортименти бўйича балиқли, пиволи, миллий таомлар ёки чет эл таомларига бўлиниши мумкин.

Ресторанлар таркибида бир неча ресторанлар ҳам бўлиши мумкин: кўпгина халқаро занжирга кирган меҳмонхоналарда икки хил: юқори даражадаги фирма ва овқат ва ичимлиги унча қиммат бўлмаган кичик ресторанлар бўлиши мумкин.

Меҳмонхона қошидаги ресторанларга меҳмонхонада яшамайдиганлар ҳам қабул қилинади. Шу билан бирга уларда турли хилдаги байрам, тантаналар, расмий қабуллар, анжуманлар, когресс ва сездлар қатнашчилари овқатланиш хизматини ташкил этишиб, қўшимча хизматлар ҳам (сувенирлар, гуллар сотувчи, номерларда овқат ва ҳ.к.) ташкил этилиши мумкин. Аксарият ресторанларда мусиқий дастурлар, концертлар ташкил этилади.

Кафе – меҳмонлар чегараланган овқат ва ичимлик assortименти, қандолатчилик маҳсулоти, сут маҳсулотлари билан бирга дам олиш ва кўнгилоҷар хордиқ чиқариш ташкил этиладиган овқатланиш корхонаси ҳисобланади.

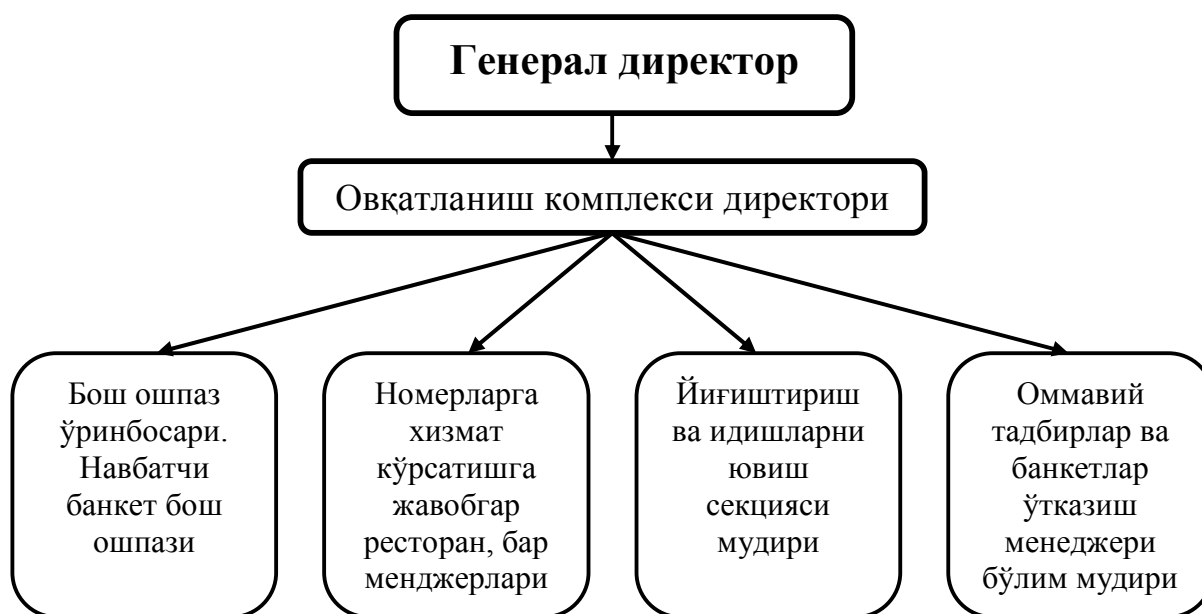
Бар – ихтисослашган овқатланиш корхонаси бўлиб, меҳмонларга турли хилдаги ичимликлар, десерт, ширин таом ва газакларни тақдим этади. Барда дам олишни мусиқа ва кўнгил очиш ёқимли шароитда олиб борилади.

Барлар меҳмонхона биносида қаерда жойлашганлиги бўйича: вестибюл бари (кулай учрашув ва сўзлашиш жойи); ресторан бари (ресторан интерьеридаги энг ўзига тортадиган жойда); ёрдамчи бар (меҳмонхона ичкарасида этажлардаги савдо жойи); отелларда бир нечта бўлиши мумкин, улар номерларга ҳам вино, пиво ва бошқа ичимликлар билан хизмат кўрсатиш мумкин; банкет бари (банкет залида, ўзининг қиммат баҳо, популяр вино ичимликлари, пивоси билан ажралиб туради); бассейн олдидаги бар (экзотик коктейли ва ичимликлари билан ажралиб туради); мини-бар (кичик совутгичи, меҳмонхонаси бор меҳмонларни хоҳлаган вақтда ичимликлар билан таъминлаш учун) бўлиши мумкин.

Буфет – тайёрлаши мураккаб бўлмаган овқат, совуқ газаклар, бутерброд, ичимлик, нон ва қандолатчилик маҳсулотларини чекланган жойда сотишни бажаради. Буфетларда қадоқланган маҳсулотларни ва қўшимча озиқ-овқат товарларини ҳам реализация этиши мумкин.

Овқатланиш корхоналарининг бошқаруви меҳмонхоналарда алоҳида бош директорга қаровчи овқатланиш комплекси директори томонидан бажарилади.

Овқатланиш комплексининг умумий бошқарув схемаси расм-48да келтирилган.



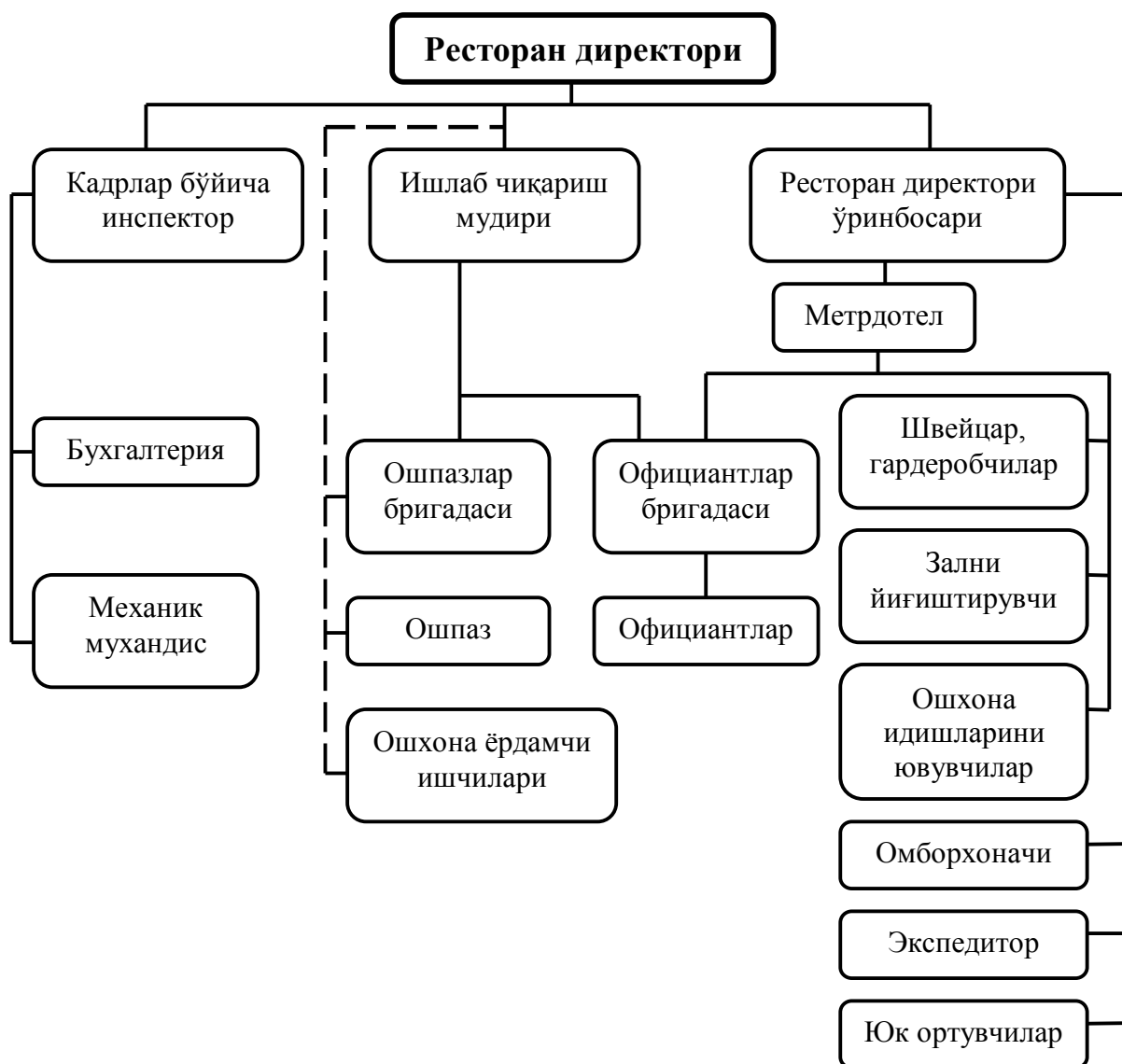
Расм-48. Овқатланиш комплексини умумий бошқарув схемаси.

Меҳмонхоналардаги алоҳида ҳисобланган корхоналар бошқаруви ҳам алоҳида структурага эга бўлади.

Расмда-49 ресторанлар бошқаруви структураси мисолида алоҳида овқатланиш корхоналарининг бошқарув структураси кўрсатилган.

Овқатланиш корхоналарининг бошқарув жараёнлари, бу бир-бирига боғлиқ бўлган корхона ишчи кучлари, моддий ва молиявий ресурсларнинг оптимал муносабатига қаратилган тадбир ва фаолияти ҳисобланади.

Бошқарув функциясига корхона ва филиалларга умумий раҳбарлик, хизмат кўрсатишга технологик ва техник тайёргарлик, иқтисодий техник лойиҳалаш, ҳисоб ва молиявий фаолият олиб бориш ҳисобланади.



Расм-49. Ресторан бошқарув структураси.

Назорат саволлари:

1. Оқатланиш корхоналарини қандай типлари мавжуд?
2. Оқатланиш корхоналари бир-биридан нимага асосан фарқланади, даражаланади?
3. Оқатланиш корхоналарини бошқариш тизими қандай?

19- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонларга овқатланиш корхоналарида ва номерларда овқатланиш хизмат кўрсатиш системасини лойиҳалаш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхона овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш қоидалари, ходимлар мажбуриятлари 2. Меҳмонхонада қаватларда, ваномерларда овқатланишни ташкил этиш
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш қоидалари ходимлар мажбуриятлари тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш • Меҳмонхонада қаватларда ваномерларда овқатланишни ташкил этиш ҳақида маълумотларга эга бўлиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шарҳлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси (II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукаамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Буфетда меҳмонлар ўз-ўзига хизмат кўрсатади. Хизмат кўратувчи ходим таомлар ва егуликлар ассортиментини кўпайтиради, кўшимчаларни олиб келади, танлаш борасида меҳмонларга маслаҳат бериб, ичимликлар шишасини очади, чой ёки кофе тайёрлаб, ишлатилган идишларни йиғиштириб олади. Буфет маҳсулотлари ассортиментини: иссиқ ва салқин ичимликлар, нон маҳсулотлари ва қандолат маҳсулотлари, сут маҳсулотлари, мевалар, тайёрланиши мумкин бўлган бутербродлар, тамадилар ва бошқалар ташкил этади.

Сўнгги йилларда бундай хизмат кўрсатиш усулидан нонуштада кўпроқ фойдаланилади. Шунингдек, конференциялар, симпозиумлар, мажлислар қатнашчилари учун ҳам қўлланилади.

Қуйидаги жадвалда-а меҳмонхоналарда бўлиши мумкин бўлган умумий овқатланиш корхоналари рўйхати келтирилган.

Жадвал -а

Меҳмонхоналарнинг умумий овқатланиш корхоналари рўйхати

Корхона тури (кўриниши)	Ўринлар сони							Овқат истеъмол қилиш коэффи- циенти
	100	200	300	400	600	800	1000	
Ресторан зали	-	50	100	140	150	170	200	3,5
Банкет зали	-	-	20	30	40	50- 70	60-70	
Ресторан зали, кундузги ишловчи,	100	100	100	100	120	150	200	кундузи – 3,0 кечга – 4,0

қисқа меню асосида								
Кафе (кафетерий)	-	-	50	60	80	100	100	2,0
Туристлар, интуристлар, конференция қатнашчилари учун хизмат кўрсатувчи зал	-	50	50	100	200	300	400	нонушта-3,0 тушлик-4,0 кечки овқат-3,0
Тамаддихона	-	-	-	-	50	80	100	1,6
Бар (умумий ўринлар сонига кирмайди)	10-12	10-12	12-15	12-15	15-20	15-20	15-20	Ассортимент бўйича

Туристларга хизмат кўрсатувчи зал кундузги рацион бўйича қуйидаги вақтларда хизмат кўрсатишни ташкиллаштириш мумкин: нонушта соат 8:00-9:30, тушлик соат 13:00-15:00, кечки овқат соат 17:00-18:30 гача. Бошқа истеъмолчилар учун ҳам кечки вақт ушбу зал соат 19:00 дан 23:30 гача хизмат кўрсатиши мумкин. Шуни ҳам эътиборга олиш керакки, олий тоифали меҳмонхоналарда яшовчи меҳмонларга алоҳида хизмат кўрсатишни ташкил этиш муҳим ҳисобланади. Хоналарда хизмат кўрсатиш ресторандаги истеъмолчилардан 1-3 %дан ошмаслиги керак, улар учун тайёрланадиган таом коэффиценти 3,5 ни ташкил этади. Улар учун ҳисобланган меню тайёрланади, хизмат кўрсатиш ҳақи эса таом баҳосидан 15 %гача белгиланади.

Ҳозирги кунда меҳмонларнинг хоналарида хизмат кўрсатиш кенг тарқалиб, улар нонушта, тушлик ва кечки овқатни етказишдан фойдаланишади. Меҳмонхоналарда алоҳида хоналарда хизмат кўрсатиш учун ходим махсус тайёрланади.

Ходим эса, нафақат меҳмонга хизмат кўрсатиш, балки овқатни олиб бериш, столни сервировкалаш, балки ўзининг хонада тутишини ҳам мунтазам равишда билиши лозим. Мижозлар меҳмонхона метрдотелларига телефон орқали буюртма берадилар. Йирик меҳмонхоналарда эса буюртмани навбатчи ёки катта официант олиши ҳам мумкин.

Буюртма қуйидаги тартиб бўйича рўйхатга олинади:

- нонушта, тушлик ёки кечки овқат етказиб берилиши керак бўлган хона рақами;
- хизмат кўрсатиш керак бўлган меҳмонлар сони;
- буюртма берилган таом, егуликлар ва ичимликларнинг аниқ номи ва сони;
- етказилиши вақти.

Метрдотел буюртмани олгандан сўнг, тўғридан-тўғри бажариш учун официантларга, ошхона ходимларига етказилади. Хоналарда хизмат кўрсатиш учун махсус идиш-товоқлар ва приборлар (металл чуқур идиш, металл

чойнаклар, сариёғ қўядиган идишлар, турли тағликлар, иситиш учун приборлар, таомни иссиқ тутувчи идишлар), тўғри бурчакли формали поднослар, турли конструкцияли хизмат кўрсатувчи тележкалар, енгил қатланиб йиғиштириладиган столлардан фойдаланилади.

Хоналарда меҳмонларга хизмат кўрсатиш учун махсус қоида-қонунлар мавжуд:

1. Буюртма (нонушта, тушлик ва кечки овқат) подноса, столда ёки ҳаракатланувчи тележкаларда берилиши шарт. Агар подноздан фойдаланиладиган бўлса, унда официант чап қўлида олиб бориши керак. Ўнг қўл эшикни очиш ёки ёпиш, бошқа нарсаларни олиб қўйиш учун бўш туриши керак. Коридор бўйлаб кетганда поднос елка баландлигида кўтариб олиб борилади, фақат хонага кирган пайтда уни кўкрак баландлигида туширилади.

2. Хонага аввал тақиллатиб, рухсат олгандан сўнг кириш керак.

3. Меҳмонлар билан саломлашиш лозим.

4. Агар меҳмон кроват устида нонушта қилмоқчи бўлса, унда подносни ёнидан олиб бориш муҳим. Агар кроватда 2 киши бўлса, унда алоҳида поднослардан фойдаланилади.

5. Бир киши учун буюртмани сервировкалашда (нонушта, тушлик, кечки овқат), ресторан столи каби тартибда подноса қўйилади.

6. Агар меҳмон столда ёки хона балконида овқатланмоқчи бўлса, унда столга дастурхон ташланади. Буюртма поднос билан ёки ҳаммасини стол устига олиб қўйиш мумкин.

7. Хонада официант ажратилган вақтдан кўп қолмаслиги керак. Меҳмон бирон нарсани сўрагандагина у билан гаплашиш мумкин. Ҳар қандай вазиятда ҳам официант хушмуомалаликни сақлаши лозим.

Шароитдан келиб чиққан ҳолда хоналарда овқатланишни ташкиллаштириш, официант билан буфет орқали ёки бевосита ресторандан фойдаланилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатишда қандай қоидалар мавжуд?

2. Хизмат кўрсаувчи ходимлар мажбуриятдари нималардан иборат?

3. Хоналарда меҳмонларга хизмат кўрсатиш қоидалари қандай?

20- Амалий машғулот мавзуси. Официантларнинг истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш техникаси.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	1. Бош официантнинг асосий вазифалари 2.Официантларга қўйиладиган асосий талаблар
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p> <p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Бош официантнинг асосий вазифалари тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Официантларга қўйиладиган асосий талаблар тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Бош официантнинг асосий вазифаси истеъмолчилар-ни кўнгилхушлик билан кутиб олиш, ресторанда бор ҳамма яхши имкониятларни уларга қаратиш: лаззатли таомлар, дилрабо мусиқа, хушчақчақлик билан вақтни ўтказиш. Шундай шароит яратиш керакки, бу ердагилар ўзларини худди уйдагидек, эркин ҳис қилишсин. Бош официант-нинг вазифаси рестораннынг асосий хизмат тармоғини бошқаришдир. Бош официант ресторанда меҳмондўстлик муҳитини яратиши керак.

Бош официант эрталаб ишга келибоқ, савдо хоналари-нинг ҳолатини текширади, зал, вестибюл, гардероб, бар, ҳожатхоналарни кўздан кечиради. Бино ичининг йиғиш-тирилиши, тозалигига эътибор беради. Мебеллар, жиҳоз-лар, ёритиш воситаларининг бутлиги ва созлигига назар ташлайди. Камчиликлар ва носозликлар бўлса, уларни тезда созлаш чораларини кўради.

Бош официант савдо хоналарини кўриб чиққач, кеча-ги сменанинг қолдирган ёзувларини кўздан кечиради. Буюртмалар билан танишади, ўрганиб чиқади ва стол ясатиш учун тегишли топшириқ беради. Дастурхон ясатили-шини, стол ва сервантлар тозалигини шахсан ўзи текширади. Унинг вазифасига таомномада ёзилган овқатлар ҳақиқатан бор-йўқлигини текшириш ҳам киради. Таом ва маҳсулотлар таомномада ёзилиб, ошхонада буфетда бўлма-са, таомномага тузатиш киритади.

Ҳар куни бўладиган «беш дақиқа» лик йиғилишда бош официант официантлар бригадирларининг ахбаротини эшитади, улар залда бригаданинг неча аъзоси бор, қайси столлар қайси официантга тайинланганлиги ҳақида айта-ди. Бош официант ходимларнинг ташқи қиёфасини ҳам текширади, улар хизматга тайёр эканлигига ишонч ҳосил қилади. Сўнгра бош официант кечаги кун официантлар томонидан йўл қўйилган хатоларни муҳокама қилади, олинган танбеҳ ва раҳматномалар ҳақида гапирди. Бу-гунги кун вазифалари, таом ва маҳсулотларни реализация қилиш йўлларини кўрсатади. Бош официант ишдаги ўзга-ришлар, ресторан, трест бўйича эълон қилинган буйруқ, фармойишлар ҳақида официант, буфетчи, швейцар, фар-рош ва бошқаларни

хабардор қилиши керак. «Беш дақиқа» лик йиғилишга бош официант рестораннинг цех, бўлим ва бошқа хизмат бошлиқларини чақиради. Бу йиғилиш-ларда ресторан директори ёки унинг муовини қатнаши-ши шарт.

Бош официант ҳамкасбларига нисбатан хушмуомала, ғамхўр, очиқ кўнгилли, ўртоқлик муносабатида бўлиши лозим.

Бош официант бригадаларга тегишли жойларни бўлиб беради, тантанали қабуллар, банкетлар, тўйларда хизмат қилиш бўйича бригадир тайинлайди.

Юқоридаги масалалар ҳал бўлгандан кейин бош официант ўзининг асосий вазифасини бажаришга киришади. Бу вазифа меҳмонларни кутиб олишдир. Бош официант кўп нарсаларни хотирасида сақлаши лозим, масалан, зал-да қанча бўш жой бор? Баъзи ресторанларда бўш ўринлар ҳақида вестибюлда ёритиладиган табло бўлади. Кўп ҳолларда ресторанга келувчилар таблога назар ташлаб, бўш жой борлигини билиб, ичкарига кираверади. Бош официант истеъмолчиларни қарши олар экан, саломлашади, уларни официант иштирокида ўтиришга таклиф қилади, мижоз ўзига қулай жойга ўтиргач, таомлар ассортиментини билан таништиради.

Бутун иш куни давомида бош официант овқатлар қоидага биноан берилаяптими, идишлардан тўғри фойда-ланилаяптими, ҳисоб-китоб тўғри амалга оширилаяпти-ми — буларни назорат қилади. Бундан ташқари бош официант мижозларнинг таклиф ва эътирозларига қулоқ солади, биринчи талабдаёқ, «мулоҳаза ва таклифлар дафтари»ни истеъмолчиларга олиб чиқиб беради. Дафтарга ёзилган мулоҳаза, таклиф бўйича шу заҳо-тиёқ чора кўради ва ресторан директорини бу ҳаққа ха-бардор қилади. Ресторан беркитилгач, бош официант кун бўйи тушган пулни официантлар кассага топширдими-йўқми, идиш-анжомларнинг топширилганини текшира-ди. Хизмат қилган ходимлар ўз вақтида уйларига кетиш-ларини таъминлайди.

Ресторанда тантанали қабуллар, банкет, тўйлар ўтка-зилганда бош официант зиммасига катта масъулият юк-ланади. Бундай ҳолларда бериладиган буюртмаларни қабул қилиб олади, хизмат устидан раҳбарликни амалга оширади.

Тантанали қабул, банкет, тўйларда энг аввало бош официант ташкилий масалаларни йиғилиш вакили билан ке-лишиб олади. Расмий қабул бўладиган бўлса, бош официант одамларни жой-жойига ўтқозиш режасини тузади. Қабул ёки банкет ўтқозиш ҳақида келишув тузилганлигининг расмийлашгани аванс берилиши (олдиндан пул тўлаш) ёки кафолат хати берилиши билан бошланади.

Агар хорижий туристлар ресторанда овқатланадиган бўлса, бош официант улар учун таомнома тузишда қатна-шади. Бунда уларнинг умумий диди ва удумлари ҳисобга олинади. Хорижий туристлар ҳақида официантлар ҳам маълумотга эга бўлишлари керак.

Бош официант вазифасига официантлар томонидан ўз вақтида ҳисоб реестри тузишни назорат қилиш ҳам кира-ди. У кун бўйи официантлар ва бошқа унга қарашли хо-димлар ишини кузатади, бошқаради ва назорат қилади, хизмат жараёнида сезилган хато, камчиликларни барта-раф қилишни талаб қилади. Бош официант мунтазам ра-вишда, официантларнинг истеъмолчилар билан ҳисоб-ки-тоблари қандай қилинганлигини назорат қилиши мумкин. Ошхона ва

буфетдан берилган таомларнинг тўла ва тўғри-лиги, идиш-товоқлар сақланаётган жойда уларнинг тоза-лиги бош официант назоратида бўлади. Аммо бош официант кўпроқ вақтини мижозлар кутишга сарфлайди. Залдаги тартиб кўпинча меҳмонларнинг қан-дай кутиб олиниши, тегишли ўринларга ўтказилишига боғлиқ. Шунинг учун бу вазифа бош официантга юкла-тилган. Залга мижозларни таклиф қилганда энг аввал аёл-ларни олиб боради ва ўтказади, улар қўлига таомнома ту-тади. Ресторанга эндигина одам қўйилган ёки бўш жой-лар бемалол бўлган ҳолларда жой танлашда мижозлар хоҳишига қаралади: осойиштароқ, бурчакроқда ўтириш дурустми, муסיқачиларга яқинроқми ёки деразалар олди-дами — бу меҳмонлар хоҳиши. Мижоз хоҳдаган қулай жой бўш бўлмаса, бошқа бўш жойга ўтирилади. Мижоз хоҳлаган жойни бошқа одамлар банд қилиб турган бўлса, улар рози-лиги билангина жой алмаштирилиши мумкин. Ҳали стол усти йиғиштирилиб, дастурхон тuzалмаган жойни ҳам ми-жозга тавсия қилиш мумкин эмас. Бордию, мижозлар ку-тамиз, шу столга дастурхон солинсин, десалар — бошқа гап. Рестораннинг доимий мижозлари бўлса, ҳамма вақт ўтирадиган ўринларига ўтказилади. Истеъмолчилар қўлла-рида гуллар билан келса, сув қуйилган ваза келтирилади. Агар стол олдиндан банд қилиб қўйилган бўлса, бош официант бу ҳақда белги қўйиб қўяди. Ресторанда турли ма-салалар бўйича турлича саволлар туғилиши мумкин. Бош официант мижозларни тинглаши, аниқ, мукамал жавоб бериши керак.

Хизмат жараёнида ресторанда турли вазиятлар юзага келиши мумкин. Бундай ҳолатларда бош официант ўзини тута билиши ва ахлоқ-одоб қоидаларига риоя қилиши шарт. Мисол тариқасида қуйидаги вазиятни кўришимиз мумкин.

Кечқурун хизмат бошланишида иккита мижоз — эр-как ва аёл тўрт ўринли столга ўтказилди. Улар бу ерга бошқа ҳеч кимни ўтказмаслик кераклигини сўрашди. Эшик ортида эса одамлар навбат кутиб турибди. Бош официант нима қилиши керак?

Люкс тоифадаги ресторан ва барларда икки ўринли столлар 50%, олий тоифадаги ресторанларда — 20 % ни, биринчи тоифадаги ресторанларда — 15 % ни ташкил қиладди. Бош официант бу икки мижозга икки ўринли стол тавсия қилиши керак. Агар залда икки кишилик бўш стол бўлмаса, улардан иккита стулни олиб бориб олти ўринлик стол ясатиш мумкин. Бундай ҳаракат ресторанга келувчи-ларнинг хоҳишини кучайтиради, ресторанга келувчилар бундан кейин ҳам кўпаяди. Бош официант мунтазам равишда хизмат маданияти-ни ошириш мақсадида официантлар билан машғулот ўтказиб туради. Машғулот ўтказишга тажрибали мутахассис кишиларни ҳам жалб қилиш мумкин.

Кўпгина ресторанларда меҳмон кутиш бўйича ўқиш-лар ташкил қилинган, бу ерда ёш официантлар мустаҳкам касб кўникмаларини, ўз вазифаларини виждонан бажа-риш усуллари-ни ўрганадилар. Хизмат маҳоратининг асос-ларини ўзлаштирадилар. Официантда доимо идиш-товоқ, сочиқлар, дастурхон бўлиши лозим. Официант яхши шах-матчи тош сургани каби ишлаши керак. Ўзининг бутун хатти-ҳаракатларини олдиндан режалаб қўйиши унинг иш унумини оширади. У психолог бўлиши керак. Ресторанга келувчи фақат овқат ейиш учун келганми ёки ҳордиқ чи-қариш учунми, бу ердаги шароитдан лаззатланиш учун келганми, буни официант дарҳол сезиб олиши керак. Киши биринчи марта келган бўлса, унга таом

ва ичим-ликлар танлашда ёрдам қилиш лозим. Бу соҳада официант ўз ишининг моҳир устаси бўлиши керак.

Ресторанга келувчилар ҳам бу ердаги қоидаларга риоя қилишлари даркор, бордию улар интизомни бузса, бошқа-лар дам олишига ҳалал берса, бош официант уларга хизмат қилишни тўхтатиб қўйиши мумкин.

Ресторанда бўладиган баъзи англашилмовчиликларни ҳам бош официант ҳал қилади. Қуйидаги вазиятни кўрайлик:

Мижозлардан бири буюртма қабул қилмаганлиги учун официантдан норози бўлди. Чучвара ейишни хоҳдаб қол-ди. Чучвара таомномада бор, аммо тарқатишда тамом бўлган. Ресторан ёпилишига ҳали 4 соат вақт бор. Бош официант мижозга чучвара тайёрлаш учун анча вақт та-лаб қилинади, шунинг учун бошқа таом тавсия қиламиз, дейди. Аммо мижоз норози. Бундай ҳолларда бош официант мижоздан кечирим сўрайди. Бош официант таом тай-ёрлашни буюради. Мижоз кутмай кетиб қолади. Ишлаб чиқариш кенгашида вақтида таом тайёрламагани учун ошпаз муҳокама қилинади.

Бош официант ҳуқуқи:

1. Официант қайдани бузса, уни ишга қўймаслик, ҳатто ишдан четлатиш, бу ҳаққа ресторан раҳбариятига маълум қилиш.

3. Овқат берилишида ёки шакллантирилишида қоидага риоя қилинмаса, таомномани ишлаб чиқаришга қайтариш. уқсонли таомни, ҳатто мижоз эътироз биддирмаса ҳам, алмаштиришни талаб қилиш.

4. Тажрибали, малакали официантларни, ёшларни тар-биялашга жалб қилиш, ўқув дастурларининг бажарили-шини назорат қилиш.

5. Официантлар танлаб олишда комиссия таркибида қатнашиш, шу ташкилотда ишлаб кетиши мумкинлиги ҳақида тавсия бериш.

6. Официантларнинг даражасини ошириш ҳақида тав-сияномалар бериш.

7. Хизматчиларга қачон таътил бериш навбатини бел-гилаш.

Ресторанга ходимлар танлашда, официантликка хоҳиш биддирувчилар олдига асосан иккита муҳим талаб қўйи-лади: самимийлик, софдиллик ва одамларга меҳр-хурмат. Бу ишга ғайратли, ҳис қилиш туйғуси кучли, саранжом-саришта одамларни топиш керак. Бошқа томондан, етук пазанда, таомлар, ичимликлар хусусиятини биладиган одамларгина официант бўлиб ишлаши мумкин. Юзаки би-лимга ишонган, ресторан ишини енгил-елпи ёдлаб олиб, ходимлар бўлимида ўзини билимдон қилиб кўрсатадиган одамлар бу ишни эплай олмайди. Ресторан ишини санъат деб қараб, жони-дили билан ишлайдиган одамгина офи-циант бўлиши мумкин. Дастлабки даврда у унча тушун-маслиги, лекин зеҳни, иродаси, меҳнатсеварлик ҳислат-лари мужассамлашган бўлсагина, официант лавозимини бажариши мумкин. Официант билимдонлик билан тегиш-ли таом ва ичимликларнинг сифати, уларнинг нафи ҳақида мижозларга тушунтира билиши керак.

Официант таърифлаган таомлар, ичимликлар ҳақиқатга мос келгандагина мижоз шу ресторан томон яна йўлга тушади.

Официант бош официант билан биргаликда залнинг тўлақонли сардори ҳисобланади. Унинг кундалик хизма-ти одамлар билан муносабатда бўлиш,

шунинг учун у фа- кат хизмат қилиш техникаси билимдони бўлиб қолмай, ахлоқ-одоб, руҳият талабларини ҳам билиши лозим.

Ҳозирги замон официанти қиёфаси саранжом-сарош-та, чиройли кийинган, равон кадам ташлайдиган, ортиқ-ча гапирмайдиган, эпчил, ҳар қандай келишмовчилик ва-зиятидан чиқиб кетадиган бўлиши керак. Залда ахлоқ-одоб муҳитини яратган официант меҳр, хушмуомалаликни ҳамма нарсадан юқори қўйиши шарт.

Официант ўз қадр-қиматини, инсонлар учун қилаёт-ган меҳнати енгил эмаслигини, касб ғурурини ҳамма вақт ҳис қилиши керак. Официант билан истеъмолчилар ора-сидаги муносабатда ҳар икки томоннинг самимийлиги талаб қилинади. Айниқса, официантдан ресторанда хуш-чакчакдик, меҳмондўстлик кайфияти талаб қилинади.

Официантга бўлган асосий талаблардан яна бири хиз-мат қилиш усулининг қоида ва техникасини билиш, ама-лий ишда уларни қўллаш олишдир. Булардан ташқари официант озиқ-овқат маҳсулотлари товаршунослик асос-лари билан таниш бўлиши, зал жиҳозланишини яхши билиши, ишлатиладиган идиш-товоқлар, анжомларнинг қаерда фойдаланишини амалда қўллаши лозим.

Официантнинг хизмати иш жараёнида зарур бўлади-ган нарсаларни олишдан бошланади. Улардан бири офи-циант билан учига солиб юрадиган сочиқчадир. Бу сочиқ официантнинг қўли қуйишига ва кийим енги ифлосла-нишига йўл қўймайди.

Официант ҳисоб бланкасини тайёрлайди, у рақамлан-ган дафтарча шаклида бўлади ва ҳисобот учун ҳужжат ҳисобланади. Касса машинаси калитини тилхат орқали кассирдан олади. Бутилка очкич, авторучка, дастрўмол, агар залда чекишга руҳсат бўлса, гугурт ёки зажигалка олади — булар официант хизматида фойдаланилади.

Уз иш фаолиятида официант қуйидаги тамойилларга амал қилиши керак: касбий бурчни юқори даражада ан-лаш, меҳнатга ижодий муносабатда бўлиш, ўртоқларча ўзаро ёрдам муҳити. Бу тамойилларни амалга ошира бо-ришда ҳозирги ресторан официантларининг ҳуқуқ ва бурч-лари бор.

Официантнинг бурчи, вазифалари:

- графикада белгиланган вақтда албатта ишга етиб келиш;
- мижозларга хизмат қилиш тартиби бўйича бош офи-циант кўрсатмаларини бажариш;
- мижозларга хизмат қилиш ва ўзини тута билиш қоидаларига риоя қилиш, мулоҳазали, меҳрли, эътиборли бўлиш;
- таомномада кўрсатилган таом ва ичимликлар мав-жудлигини, баҳосини, уларни бериш тартиби ва уларни тайёрлаш технологияси асосларини билиш;
- мижозларга таом ва ичимликлар тавсия этиш;
- ишда белгиланган шаклдаги кийимда юриш, у дои-мо озода, кўркам бўлиши, пойафзаллари тоза тутилиши лозим;
- шахсий гигиена қоидаларига риоя қилиш;
- столларни истеъмолчилар келишига жиддий тайёр-лаш, бутун иш куни давомида иш жойи, столларни тоза ва тартибли тутиш, дастурхонни ўз вақтида тузаш, фойдала-ниланган идишлар, анжомларни техника қоидаларига биноан

йиғиштириб олиш;

—ёрдамчи стол ва сервантларни озода сақлаш;

—хушмуомалалик билан келувчиларни кутиб олиш, залга бошлаб кириб ўтқозиш, таомнома тавсия қилиш, хизмат қилиш техникаси қоидаларига мувофиқ тезлик билан буюртмаларни бажаришга киришиш;

—синган, ёрилган, дарз кетган ёки доғи бор идиш-товоқ ва бошқа анжомлардан фойдаланишга йўл қўйилмайди;

—қабулларда, банкетларда хизмат қилиш тартиби ва техникасини билиш, мижозларнинг мулоҳаза ва таклиф-ларини бош официантга етказиш.

Хорижий мамлакат туристларига хизмат қилаётган официантлар зарур даражада чет тиллардан бирини би-лишлари шарт.

Официант аниқ ва тўғри ишлаш учун касса хужжатла-рини, ҳисоб-китоб варақасини, реестрларни тўлдириш қоидаларига тўла риоя қилиши керак.

Иш жараенида официант қуйидагиларни қилмаслиги лозим:

—қайд қилинмаган ҳисоб-китоб варақалари бланка-ларидан фойдаланиш, шунингдек ўз бланкасини бошқа официантга бериш;

- таомлар ва буфет маҳсулотлари номини кўрсатмас-дан бланкалар тўлдириш;

— ҳисоб-китоб варақасида, нусхасида, квитанция дафт-тарчасининг йиртиб олингандан кейин қолган қисмида тузатиш, ўзгартириш қилиш.

Официантга мутлақо тақиқланади:

—бош официант рухсатсиз мижозларни столга таклиф қилиш ва ўзича бошқа столга ўтқозиш;

—тайёрланмаган столга мижозларни ўтқозиш;

—мижозлар шикоятти ва эътирозларини бош офици-антсиз ёки дирекция ходимисиз муҳокама қилиш;

—залда чекиш, ўтириш, овқат ейиш, қаттиқ гапириш, шунингдек сервант, деворлар ва бошқаларга суяниш;

—ресторан раҳбариятисиз, бош официантсиз ўзича «стол банд» ёзувини столга қўйиш;

—ошпаздан сифати ёмон, яхши шаклланмаган таом олиш;

—белгиланган меъёрдан ортиқ спиртли ичимликлар бериш;

—банкет, тўй ва бошқа тадбирлар учун бош официант-сиз буюртмалар қабул қилиш;

—хизмат қилиш жараёнида бригадир ёки бош офици-ант рухсатсиз узоқ муддатга кетиб қолиш;

—мижозлардан ҳисоб-китоб варақасида кўрсатилган-дан ташқари пул олиш.

Официантнинг иш техникаси тизимига хизмат қилиш-ни ташкил қилиш соҳаси, стол ясатиш, таом, ичимликлар келтириб бериш ва бошқалар киради.

Касб маҳоратини ҳисобга олган ҳолда официантларга V—IV—III даража (разряд) берилади. Бу ихтисослигига караб ҳал қилинади. Ихтисос

характеристикаси икки бўлимдан иборат бўлади: «Иш бўйича характеристика» ва «Билиши керак».

Назорат саволлари:

1. Бош официант вазифалари ва мажбуриятлари намалардан иборат?
2. Бош официант қандай ҳуқуқларга эга?
3. «Беш дақиқа» лик йиғилишда қандай масалалар кўриб чиқилади?
4. Официантларни қандай эркинликларга, ҳуқуқ ва бурчларга эга?
5. Официантга нималар мутлоқо тақиқланади?

21- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонлар овқатланиш корхонасида овқатланишни кунлик рациона менюсини тузиш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	1. Меню ва перејскурантлар хақида асосий тушунчалар 2. Меҳмонхона овқатланиш корхоналарида меню ва перејскурантлар тузиш қоидалари
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Меню ва перејскурантлар хақида асосий тушунчалар тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона овқатланиш корхоналарида меню ва перејскурантлар тузиш қоидалари тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда укиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўк-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда даре утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга қутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Овқатланишни ташкиллаштиришда хизмат кўрсатувчи корхоналарда меню асосида бошқариш энг муҳим ҳисобланади.

Меню (таомнома) – залнинг меҳмонлар учун тақдим эта оладиган овқатлар, енгил таомлар, ичимликлар турлари келтирилган рўйхат ҳисобланади. Меню тузишда таклиф қилинадиган таомларга қуйидагилар эътиборга олинishi шарт:

- Махсус таомлар.
- Енгил овқатлар (совуқ ва иссиқ).
- Шўрвалар: тиниқ. Қўшимчали, пюре кўринишли.
- Асосий таомлар (алоҳида балиқли, қайнатилган, қовурилган, дудланган гўшти, табиий, кейин соус, қуш ва сузувчилардан, сабзавотлардан тайёрланган таомлар).
- Ширин таомлар (аввал иссиқ, кейин совуқ ҳолда берилади).
- Ичимликлар (спиртсиз, иссиқ, спиртли).

Агар ичимликлар тури кўп бўлса, унда алоҳида меню тузиш керак бўлади. Ичимликлар таклиф қилишни ташкиллаштириш кўпгина овқатланиш корхоналарининг мувоффақиятли иш олиб боришлари учун имконият яратилади. Шунинг учун таклиф қилинадиган менюдаги ичимликларни тўғри танлаш ва меҳмонлар талабини ҳам максимал даражада ўрганиш лозим.

Ичимликлар одатда 2 та катта гуруҳга: спиртли ва спиртсизга бўлинади.

Спиртли ичимликлар ҳам ўз навбатида 3 та гуруҳга: вино, пиво, спиртли ичимликларга бўлинади. Менюда ичимликлар рўйхати маълум бир аниқлик асосида тузилади.

Охириги йилларда минерал суви яхши таомлар қисмини ташкил этиб келмоқда. Минерал сувини таклиф қилганда, қуйидагилар инобатга олинади:

- Табиий минерал сув.
- Милий табиий минерал суви.
- Чет эл минерал суви (Perrier, Evian).
- Газсиз минерал суви.

- Қудуқ суви.
- Ошхона суви (вопадна).

Қуйидаги жадвал-а да менюдаги ичимликлар кетма-кетлиги келтирилган.

Жадвал -а

Менюдаги ичимликлар кетма-кетлиги

Ичимликлар номи	Менюда ичимликлар рўйхати
Вино	Ватанга оид оқ вино, Ватанга оид қизил вино, чет элга хос оқ, қизил вино, газли вино, жанубга оид вино
Аперитивлар	Оқ вермут, қизил вермут, аччиқ аперитивлар
Кучли спиртли ичимликлар	Арок, Виски (Шотландия, Ирландия, бурбон, комада), Джин, Ром, Бренди, коньяк, ковальдос ва бошқалар
Пиво	Ватанга оид (қадимий), чет элга хос
Аралаш ичимликлар	Коктейллар
Спиртсиз ичимликлар	Минерал сув, лимонадлар, шарбатлар
Иссиқ ичимликлар	Кофе, чой, сут

Ичимликлар менюси яна қуйидагича бўлиши мумкин:

1. Таклиф қилиш шаклига кўра (қуйма) – бокаллар, фужерлар, рюмкалар ёрдамида. Ёпиқ графин ва шишаларда.

2. Ёши бўйича – аввал ёш винолар (мукофотли), кейин кўп турганлари рўйхати кўрсатилади.

3. Нарх ўлчовлари бўйича – аввал арзон, кейин қиммат винолар кўрсатилади.

Менюга кўшимча равишда ичимликлар сифати ва таъми бўйича изоҳлар кўрсатилади. Масалан, винолар учун: нафис, нозик ва бой буклетли; таъми: ярим ширин, ширинроқ, ширин, нордон, аччиқ таъмли ва ҳ.к. Бироқ кўрсатилганлар жуда кўп истеъмол қилинса, меҳмонга таклиф қилинган сифатлар бўйича изоҳ аниқ эмаслиги тўғрисидаги фикр уйғониши мумкин. Шунинг учун меъёрида татиб кўриш таклиф қилинади.

Меню тузганда таклиф қилинадиган таом ва ичимликларнинг эни ва чуқурлигига (ассортиментлигига) катта эътибор ажратиш лозим.

Эни ёки кенлиги бўйича деганда, турли таом ва ичимликлар тушунилади: гўштли таомлар, қуш, чўчка, бузоқ, балиқ ва денгиз маҳсулотлари, вегетериан таомлар, унли таомлар, иссиқ, спиртли, спиртсиз ичимликлар.

Чуқурлиги бўйича деганда, баъзи корхоналар маҳсуслашган бўлади. Масалан, балиқ, сут, вегетериан ресторанлар, пиццалар, чучваралар, кенг ассортиментли бўлади.

Овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиладиган меҳмонларнинг турига кўра қабул қилинган хизмат тури ва ташкиллаштириш бўйича турли меню кўринишлари мавжуд.

«А ля карт» менюси (*a la carte*). Ҳар бир таом учун аниқланган нарх асосида тақсимланган таомлар рўйхати келтирилади. Бу кўриниш асосан олий

тоифали меҳмонлар бор меҳмонхоналар ресторанларида ва жуда қиммат ресторанларда қўлланилади. Бунда юқори малакали шароитлар яратилади.

«Табльдот» (*table d'hote*) менюси. Бир ёки бир неча турдаги таомларни таклиф этади. Лекин фиксирланган нарх бўйича. Менюнинг бундай кўриниши меҳмонхона овқатланиш корхоналарида кенг қўлланилади. Меҳмонлар эса буни тежамкорлик деб ҳисоблайдилар.

«Дюжур» (*du jour*) менюси. Навбатчи таомлар (кундузги) менюси.

Туристтик меню – туристлар ва саёҳатчилар эътиборини қозониш, истеъмол қилинадиган таомлар сифатли ва арзон нархда бўлишлиги эътиборга олиб тузилади. Туритслар учун аниқланган бўлиши керак.

Калифорния менюси. Баъзи калифорния ресторанларида истаган таомни, истаган вақтда буюртма бериш мумкин.

Баъзи ресторанларда куни бўйи ўзгрмайдиган менюлар тузилади. Бундай меню статистик дейилади. *Статистик меню* таркиби фақат фаслий ўзгаришда бўлиши мумкин.

Статистик менюга қарама-қарши *циклик меню* ҳисобланади. Қанчадир вақтдан сўнг таомлар рйхати қайтарилиб ўзгаради.

Ресторан залларида қоида бўйича истеъмолчилар тушлик ва кечки овқат қилишлари мумкин. Бироқ мажлислар, конференциялар қатнашчилари овқатланишининг тўла кундузги рационли қилиб олинади.

Менюда ҳар доим совуқ таомлар, енгил овқатлар, иссиқ таомлар, биринчи, иккинчи ва ширин таомлар, иссиқ ва совуқ ичимликлар, булочка ва қандолат маҳсулотлари, мевалар, ароқ-винолар ва тамаки маҳсулотлари ассортиментлари ҳисобга олиниши керак.

Миллий ошхона туридаги ресторанларда таомларнинг ўзгариши билан меню ҳам ўзгариши мумкин.

Тушлик вақтида ресторанларда менюдаги таомлар тури 50 %гача қисқартирилган бўлиши мумкин. Конференция қатнашчилари учун қўлланиладиган менюда ҳам қисқартиришлар бўлиши мумкин. Катта ўриндаги меҳмонхоналарда кафе ёки тамаддихоналар лойиҳаланган бўлиши шарт.

Олий тоифадаги кафеларда меҳмонларга хизмат кўрсатиш официантлар ёрдамида амалга оширилади. Биринчи даражадаги кафеларда ўз-ўзига хизмат кўрсатиш қўлланилади.

Кафе менюсида ҳар доим иссиқ ичимликлар ассортиментлари, сут ва сут маҳсулотлари, булочка, ун ва қандолат маҳсулотлари, иссиқ ва совуқ овқатлар, бутербродлар, ширин таомлар ва яхна ичимликлар, енгил тайёрланувчи биринчи ва иккинчи таомлар рўйхати ташкил қилиниши керак.

Меҳмонхона атрофида истиқомат қилувчи аҳоли ҳам ресторан залида овқатланишлари мумкин. Бундай вақтда катта талабларга кўра комплекс тушликдан фойдаланилади.

Банкет заллари одатда соат 18:00 дан 23:00 гача ишлайдилар. Бунда меню тахминий буюртмага асосан алоҳида тузилади.

Бардаги ассортиментлар қуйидагича бўлиши мумкин: вино, коньяк, коктейл, пуншлар, мевалар, шарбатлар, қандолат маҳсулотлари, ёнғоқ, шоколад, тамаки маҳсулотлари.

Шунга кўра буфетлар ҳам мавжуд. У ерда ўз-ўзига хизмат кўрсатилади.

Аҳолига хизмат кўрсатувчи ошхоналар одатда соат 11:30 дан 15:30 гача ишлайдилар. Улар асосан ўз-ўзига хизмат кўрсатиш системаси бўйича ишчиларни тушлик билан таъминлаб хизмат кўрсатадилар. Унда қисқартирилган ва ҳафта кунлари давомида ўзгартиришлар киритилган менюдан фойдаланилади.

Менюни тузишда катта тажрибавий маҳорат ва турли сабабларни инобатга олиш керак бўлади. Уларга энг аввало қуйидагилар киради:

- Истеъмолчиларнинг ҳоҳиш ва истаклари.
- Ходимлар квалификацияси ва сони.
- Турли ошхона жиҳозлари ва уларнинг (фойдалилигини) инобатга олиш.
- Керак бўладиган ингредиентлар миқдори ва сифати.

Меню тузганда, менюни сифат бўйича қилинган таҳлиллар натижаси ҳам эътиборга олиниши керак.

Меҳмонхона ҳоҳиши ва истаклари. Меню ресторан услуги ва концепциясига тўғри келиши лозим. Масалан, концепция кенгайтирилган ҳолда бўлса, унда тузиладиган менюда ҳам кенг ассортиментли таом ва ичимликлар, ўртача нархда ташкил қилиниши керак. Кўпгина овқатланиш корхоналарининг машҳурлиги, улар меню тузишдан олдин, меҳмонларнинг истак, ҳоҳишлари ва тахминий талабларини инобатга олишганлиги сабабдир.

Ходимлар квалификацияси ва сони қуйидаги талабларни инобатга олиш керак:

- Тиғиз вақтда буюртмани бажара оладиган ходимлар сони етарлими?
- Меҳмонларни кутиб олиш учун ходимларнинг малакаси етарлими (ошпаз, официантлар)?

Корхоналарнинг энг катта муаммоси бу кенг ассортиментли меню асосида хизмат кўрсатганда бутун кун давомида иш вақтини тақсимлаб беришдир. Бу муаммони ечиш учун аввало хизмат кўрсатувчи ходимлар сони, иш жадвалини тузилиши ва меҳмонларнинг сони эътиборга олиниши керак.

Ходимнинг малакавий иши ва тоифасига қараб, корхона аниқлаб берган меню асосида аниқ бир иш олиб борилади. Замонавий ресторанларда таомнинг олий сифатли ва хизмат кўрсатишнинг тез ва аниқ бажарилиши, бу ишлаб чиқариш жараёнининг мустаҳкамлигидан далолат беради.

Ошхонада жиҳозларнинг турлилиги ва самарадорлиги. Самарадорлик бўйича муаммо, бу талаб қилинадиган таомнинг тайёрланиш технологиясини мураккаблиги ва кўп жиҳозлар кераклигидадари. Ресторан, кафе, барда ошхона жиҳозларнинг қайтадан ташкиллаштириш жуда қимматга тушади. Бундай пайтда мавжуд жиҳозга кўра, меню рўйхатини ўзгартириш керак. Менюни шундай тузиш керакки, бажарилиши тезлиги тенг бўлиши лозим. Гриль, бройлер ёки фритюр каби жиҳозлар асосида таом тайёрлаганда ишлаб чиқариш самарадорлиги пасайиб кетади ва хизмат кўрсатиш даражаси ҳам секинлашади. Сифат бўйича назорат ҳам қийинлашиб боради.

Меню бу овқатланиш корхоналарининг асосий ҳужжати ҳисобланади ва баҳоловчи, аналитик, стимуллаштирувчи функцияни бажаради.

Менюнинг баҳолаш функцияси шундан иборатки, унда корхонанинг ва ошпазлар хусусиятининг аҳамияти тасвирланади. Корхона аниқланган меню асосида келтириладиган хом-ашё ва ярим тайёр маҳсулотларнинг миқдори ва сифати тўғрисида ҳисоб-китоб қилиш керак. Ошхона, омборхонадаги маҳсулотлар билан меню тўғридан-тўғри боғлиқдир. Маҳсулотнинг аниқ миқдори, жиҳоз ва керакли жойда қайта тайёрланади. Сервировкалашда фойдаланиладиган идиш-товоқларнинг турлилиги уларни тозалаш ва сақлаш бўйича ҳам кўшимча иш талаб қилади.

Аналитик функция деганда, бу истеъмолчи ва официант ўртасидаги боғлиқлик сифатини назорати тушунилади. Бунда, меню аввал талабларни ўрганеди, сўнгра шу асосида янги рўйхат тузилади. Меню, зал, ошхона ва тайёрланиш жараёни тўғридан-тўғри боғлиқ бўлади.

Стимуллаштирилган функция корхона фаолияти натижасига таъсир кўрсатади. Кам ассортиментдан меню тузилади. Кенгайтирилган меню, истеъмолчиларга хизмат кўрсатишни қийинлаштиради, кўп миқдорда хом-ашё, ярим тайёр маҳсулот талаб қилиб, таом тайёрлаш учун кўп жиҳоз ва майдон керак бўлади. Бироқ менюда танланадиган таом оддий ва турли хилда бўлиши керак. Меню ҳисоби автоматик ва қўл режими ёрдамида амалга оширилиши мумкин. Меню ҳисобида зал ҳажми ва истеъмолчилар сони инобатга олинади. Зал ҳажми у ерда бўлиши мумкин бўлган ўринлар сони билан аниқланади. Кунлик ишда истеъмолчилар сони белгиланган график асосида ёки залда битта ўринга келадиган истеъмолчиларнинг айланиш даври ҳисобга олинади. Бир кунда қабул қилиниши мумкин бўлган истеъмолчилар сонидан келиб чиқиб, кун давомида бериладиган таомлар гуруҳлар (шўрвалар, иккинчи таом), маҳсулотлар (гўштли маҳсулот, балиқли) бўйича умумий таомлар сони аниқланади.

Меню ҳисоби: таом номи ва сони, тайёр маҳсулот чиқиши, - «Сборник рецептов ва кулинарных изделий китоб»ларидаги ҳисоблар, таом тайёрланиш вақти каби ўлчовлардан тузилади.

Қуйида жадвал-б да ресторан менюсининг ҳисоби келтирилган.

Жадвал -б

Ресторан менюси ҳисоби

Хужжат бўйича таом рақами	Таом номи	Чиқиши, г	Таом миқдори	Таом тайёрланиш вақти
1	2	3	4	5

Назорат саволлари:

1. Меню (таомнома) дегаанда нимани тушунасиз?
2. Перейскурант дегаанда нимани тушунасиз?
3. Менюда махсулотлар кетма-кетлиги қай тартибда берилади?
4. Менюни қандай шакллари мавжуд?
5. Менюни қандай функциялари мавжуд?

22- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхоналар ва туркопмлексларда овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш системасининг таҳлили.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулотининг шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулотини
Ўқув машғулотининг режаси	<p>1. Меҳмонларга овқатланишни ўзи олдиндан пул тўлаш, қўшимча тўлов билан, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш формасида ташкил этиш</p> <p>2. Меҳмонхона хўжалигининг жамоавий қисмига қўйилган талаблар ва уларни ташкил этиш</p> <p>3. Жамоавий қисмлардаги хизматчилар,</p>
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулотини жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазибалари:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхоналар, туристик комплекслар тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхоналарнинг классификацияланиши тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш • Халқаро меҳмонхоналар занжири ҳақида маълумотларга эга бўлиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқитиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда даре утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси (II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Чет эл туристларига умумий овқатланиш бўйича хизмат кўрсатувчи корхоналарда гуруҳ аъзоларини рўйхатга олиш бўйича журнал бўлиши лозим. Унда қайси шаҳардан, қаердан келганликлари, турар жойи номери, хизмат кўрсатиш синфи, овқатланиш тури (нонушта, яримпансион, пансион), буюртма бўйича туристлар сони ва қанча овқатланганлиги, ҳақиқатда сарфланган озиқ-овқат маҳсулотлари тўғрисида маълумотлар қайд этилади.

Туристларга нонушта соат 7:00 дан 10:00 гача, тушлик соат 12:00 дан 15:00 гача, кечки овқат соат 17:00 дан 20:00 гача берилади.

Қойдага кўра, меҳмонхонада жойлашган ресторанларда туристлар учун нонушта «ўз-ўзига» хизмат кўрсатиш билан бир «Швед столи» ташкил қилинади. Бунда таомларнинг барча турдагилари қўйилади. Нонушта учун сервировкалаш минимал кўринишда бўлиши лозим.

Туристлар билан бирга саёҳат қилувчи 2 ёшдан 12 ёшгача бўлган болаларга хизмат кўрсатиш синфи, овқатлантириш туридан 50% чегирма асосида ҳисобланади.

Туристларни мўътадил нонушта билан хизмат кўрсатишганда 6-8 кишилик столга тахминий сервировкалаб, стол четига ликопча ва чашка, иссиқ ичимликлар учун кичкина қошиқ билан қўйилади. Иссиқ енгил овқат (қовурилган тухум ёки блишилар) ёки енгил иккинчи таом (қайнатилган тухум ёки омлет, сутли бўтқа)ни официант европача усул билан узатади.

Шунга ўхшаш туристларни тўла нонушта билан ҳам хизмат кўрсатиш мумкин. Лекин столга олдиндан енгил таом билан бирга совуқ таомлар ассортиментлари (пишлоқ, колбаса, ветчина, карбонат) қўйилади. Хизмат кўрсатишни тезлаштириш мақсадида туристларга бир кўрнишидаги мўътадил ёки тўла нонушта таклиф этилади.

Агар швед столи бўлмаса унда нонушта менюсини хар доим ўзгартириб туриш керак бўлади. Нонушта ва тушликда столда албатта, қайнатиб совутилган сув идиши бўлиши шарт, меҳмонлар талабга кўра эса муз контейнерлари, шипцы билан бирга қўйилади.

Юқори категорияли (4 ёки 5 юлдузли) меҳмонхоналарда дам олувчи туристлар нонуштани ресторан, кафе ёки кўп қаватли барларда «А ля карт» менюси асосида ёки хонага келтиришни сўраб буюртма беришлари мумкин. Хоналарда ошхона ва минибарлар ташкил қилинган бўлса, унда туристларнинг мустақил равишда нонушта тайёрлаш имкониятига эга.

Тушлик қоидага кўра, совуқ таомлар, шўрвалар, иккинчи иссиқ овқат, десерт, кафе ёки чойдан иборат. Кечки овқат менюси (тамономаси) эса совуқ енгил таомлар, иккинчи иссиқ таом, десерт ва иссиқ ичимликдан ташкил топган бўлади. Тушлик ва кечки овқатда салқин ичимликлар ёки пиво ҳам берилади.

Тушлик ва кечки овқат менюси ҳар куни 2 турда тузилади. Бунда буюртмачи билан (суммаси) тўғрисида келишиб, гуруҳ сардорига гид-таржимон орқали таом танлаш имконияти берилади (агар тушлик ва кечки овқат швед столисиз ташкил этилса).

Тушлик учун столни тахминий безаш қўйидагича амалга оширилади. Столлар комплекс тушлик каби сервировкаланади. Стол чети бўйлаб, кофе ёки чой учун ликопча, кичкина қошиқча билан бирга чашкалар қўйиб чиқилади.

Олдиндан ҳар бир меҳмон олдига енгил таомлар қўйилади. Стол марказига эса шўрва солинган идиш, катта қошиқ билан бирга қўйилади. Яна нон савати билан ҳар хил пишириқлар солинган ваза, креманкаларда (идишларда) ширинликлар қўйилади. Тайёр таомлар европача усулда узатилади. Иссиқ ичимликларни эса официантлар чойнак ва кофейниклардан қўйиб берадилар.

Кечки овқат учун столни тахминий безаш, тушлик каби амалга оширилади, бироқ биринчи таом қўйилмайди.

Корхона залларида сервис барларда, яъни тележкалар билан маҳсулотларни сотиш ҳам ташкил этилади. Бунда мевалар, нон ва нон маҳсулотлари, конфетлар, шоколад, салқин ичимликлар, шарбатлар сотилади. Сервис барнинг барча маҳсулотларида баҳоси келтирилган бўлиши, ҳар бири алоҳида ёзиб қўйилган бўлиши керак.

Чет элда «табльдот» кўринишида туристлар гуруҳига хизмат кўрсатиш шакли кенг тарқалган. Хизмат кўрсатишдан 10-15 дақиқа олдин, тахминий стол безатилади, яъни салқин ичимликлар ёки қайнатилган сув муз доналари билан бирга нон ва нон маҳсулотлари қўйилади. Совуқ енгил таомлар катта ликопчага оз миқдордан чиройли қилиб безаб, меҳмонлар келишидан олдин столга қўйилади. Қолган таомлар европача усул билан берилади.

Чет эл туристлари гуруҳига хизмат кўрсатиш учун звено-бригадали усулдан фойдаланиш таклиф этилади. Бригада бригадир ва 3-4 аъзолардан иборат бўлади. Бригадир залда доимий юриб, истеъмолчилар талабига кўра нақд пулга буюртма қабул қилиб, официантлар иш фаолиятини назорат қилиб туради. Бригада аъзолари эса столни сервировкалайди, таомларни тарқатади ёки сервис-бардан хизмат қилиб, ишлатилган идишларни йиғиб оладилар, залга керакли таом ва идишларни етказиб берадилар.

Метрдотел, официантлар ва барменлар камида битта европа тилларидан билиши керак. Бригадага бир неча тилларни билувчи официантлар қўйилади. Чет эл туристларига хизмат кўрсатувчи ишчилар санитария-гигиена

талабларига жавоб берувчи формада ва корхонага оид пойафзалда бўлишлари шарт. Кийимлар корхона категориясини билдирувчи шаклда ва юлдузлар сонига мос равишда фирма белгисига эга бўлиши лозим.

Туристтик овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатувчи ишчилар исми, фамилияси, шарифи келтирилган ва корхона эмблемаси келтирилган бейджик тақиб юришлари шарт.

Индивидуал (алоҳида) туристлар учун овқатланиш заллари ташкил қилинади. Уч марталик овқатланиш билан (нонушта, тушлик ва кечки овқат) таъминланади. Нонушта ҳисоби пул ўтказиш билан саёҳат ҳисобига қўшилади.

Туристларга корхона фаолияти, хизмат тури, иш вақти, ҳисоб-китоб тартиби, шунингдек овқатланиш жойи ва вақтлари тўғрисида қабулхонада маълумот бериб борилади. Ҳар бир туристга «Нонушта» штампи ташриф карточкаси берилади, шу билан меҳмонхонага қабул қилинади.

Индивидуал истиқомат қилувчи туристларнинг, шунингдек болаларнинг сони ва буюртмаси корхонага хизмат кўрсатиш вақтидан 21 соат олдин ахборот берилади ва масъул ходим томонидан қўл қўйилиб олинади. Нонушта швед столи ва туристлар хоҳишига кўра хоналарида ташкил қилинади.

Ресторан метрдотел меҳмонларни кутиб олганда ташриф карточкасини сўрайди, унда нонушта учун сумма тўланган бўлиб, сўнг столга кузатиб қўяди. Махсус «ҳисоб-китоб» кассасидан официант улар бўйича маҳсулотларни ошхонадан ва сервис-бардан олиб, меҳмонларга хизмат кўрсатади. Агар нонушта саёҳат ҳисобига қўшилмаган бўлса, унда официант «А ля карт» менюси асосида хизмат кўрсатади.

Меҳмонхона бухгалтерияси ресторанга ҳар куни индивидуал туристларга нонушта учун хизмат қилинганлик тўғрисидаги ведомостларнинг бир нусхасини топшириб боради.

Метрдотел ресторан кассасига уни ҳисоботга қўшиб, нонуштани ташкил қилиш учун ведомостларни топшириб боради. Тушлик ва кечки овқат чет эл туристларига «А ля карт» менюси бўйича буюртма олинади, 2 хил тилда печат қилинган бўлиши керак (ўз тилида ва чет тилида).

Тушлик ва кечки овқат индивидуал туристлар учун нақд пулга ва кредит карточкалари бўйича ташкил қилинади (Американ Экспресс, Дайнерс Клуб, Банк оф Америка, Виза Еврокарт кабилар). Кредит карточкаси орқали кўрсатиладиган хизмат ҳақидаги маълумотлар, шунингдек чет эл фирмалари эмблемалари меҳмонхона, ресторан, кафеларнинг кўринадиган жойларига осиб қўйилади.

Барча меҳмонхоналарда асосий эътиборни нонушта сервисига қаратилади. Меҳмонларнинг кунни қандай ўтказишлари нонуштанинг ташкил этилишига қараб баҳоланади. Меҳмонхонадаги меҳмонлар тушлик, кечки овқатга нисбатан нонуштага ҳар доим келишади. Шунга кўра қуйидаги шарт-шароитларни яратиш лозим:

- Нонушта ташкил этиладиган бино тоза ва яхши шамоллатиб, ҳавоси алмаштирилган бўлиши лозим.
- Эрта бошланишига қарамай (нонушта соат 6:00 дан бошланиши ҳам мумкин), хизматчилар тетик ва фаол бўлишлари шарт.

➤ Хизмат кўрсатиш узулишларсиз ташкиллаштирилиши керак.

Нонуштанинг қуйидаги турлари мавжуд:

1. Континентал нонушта. Бу ном инглиз тилидан олинган бўлиб (continental breakfast), жуда кўп йиллар илгари европаликлар учун қабул қилинган. Ҳозирги кунда турли мамлакатлардан келган меҳмонлар учун алоҳида тури мавжуд. Континентал нонушта: кофе, чой ёки иссиқ шоколад, шакар, қаймоқ, лимон, 2 турдаги повидло, жем ёки асал, турли нон маҳсулотлари сариқ ёғдан иборат. Якшанба кунлари совутилган тухум ҳам берилади. Европанинг кўпгина шаҳарларида континентал нонуштанинг баҳоси меҳмонхона баҳосига қўшилади.

2. Кенгайтирилган нонушта. Бу турдаги нонушта 60 йил ўрталарида Европада кенг тарқалган бўлиб, континентал нонуштадан фарқли равишда меҳмонларга шарбатлар (апельсинлар, грейпфрубли, томатли), ветченали, пишлоқли, колбасали, тухумли таомлар, йогуртлар, твороглар, қурук мевалардан иборат бўлади. Нонушта вақтида буфет сервиси асосида официантлар хизмат қилади ёки шкопчаларни столга келтириб қўяди. Тухумли таом буюртма асосида тайёрланади.

3. Инглизча нонушта. Инглиз нонуштаси асосан хонага чой ёки кофе олиб келишдан иборат (иссиқ шоколад ҳам). Шунингдек, шакар, булочка маҳсулотлари, сариёғ, жем, асал, мурабболардан ҳам тайёрлаш мумкин. Бундай нонушта «Short breakfast» (қисқа нонушта) деб аталади, унга қўшимча равишда тухум, балиқ, ёрмалардан тайёрланган таомлар ташкил этади. Бу нонушта худди кенгайтирилган нонушта каби сервировкаланади. Агар меҳмон тухум ўрнига балиқли ёки сули ёрмасидан тайёрланган таомларга буюртма берса, унда қўшимча равишда балиққа приборлар ёки қошиқлар билан сервировкаланади.

4. Америкага оид нонушта. Бунда қўшимча равишда: муз бўлаклари билан оддий сув, мевали шарбат, мевалар (грейпфрут, тарвуз, қаймоқли майда мевалар) ёки мевали компотлар (олхўри, шафтоли). Ёрмали таомлар (маккажўхорили, гуручли), оз миқдордаги гўштли, ҳар хил пироглар ва бошқалар ҳам берилдади.

Қуйидаги жадвалда-а миллий нонушталарнинг бошқа турдагилари келтирилган.

Жадвал-а

Миллий нонушталар турлари

Миллий нонушта тури	Ташкил қиладиган маҳсулотлар
1-Австрияга оид	Қаймоқ ёки сутли кофе, булочка
2-Австрияга оид	Совуқ таомлар (колбаса, қайнатилган гўшт), иссиқ таомлар (димланган ёки қовурилган гўшт, қовурилган жигар), минерал сув, кофе
Голландларга оид	Кофе, чой, сут, голландча анисли сухарилар, голландча пишлоқ, сутли бўтқа, начинкали блинчиклар, сельд, гўштли ассорти
Испанча ва португалча	Кофе, булочка, мармелад ёки иссиқ шоколад билан

эрталабки	печеньелар
Испанча ва португалча кечки (10:00-11:00)	Сабзавотлар, балиқли ва тухумли таомлар
Италянча	Мевалар, сутли аччиқ кофе. Мармелад билан булочка, асал ёки сариёғ
1-Немисларга оид (6:00 атрофида)	Сут ёки қаймоқли кофе, мармеладли ёки жемли булочка, пишлоқли ёки сариёғли бутербродлар
2-Немисларга оид (10:00-11:00)	Совуқ ва иссиқ таомлар, десерт, биринчи ва иккинчи таомлар
1-Полякларга оид	Чой, сутли кофе, булочка, мармелад ёки мураббо
2-Полякларга оид	Совуқ ва иссиқ таомлар. Десерт, кофе, сутли чой
Скандинавияга оид	Балиқли ва гўштли таомлар, қурутилган нон
Финларга оид	Сутли иссиқ ичимлик
1-Французга оид	Жуда кўп сутли аччиқ кофе, сариёғ, турли хилдаги пишлоқлар, нон, булочка, рогаликлар
2-Французга оид	Совуқ таомлар (бутерброд канапе, сабзавотлардан тайёрланган салатлар, товук, балиқ, сариёғ, денгиз маҳсулотлари), иссиқ сабзавотли таомлар, балиқ ёки гўштли, сабзавот, мева гарнирли таомлар, кофе
1-Швейцарияга оид	Сутли кофе, булочка
2-Швейцарияга оид	Пишлоқ, гўштли ассорти, сушили бўтқа, балиқ ёки гўштли иссиқ таомлар, булочка, асал

5. Шампань, виноли нонушта. Бу нонуштанинг вақти соат 10:00 дан 11:30 гача. Кофе, чой, спиртли ичимликлар (шампан, вино), оз миқдорда иссиқ ва совуқ таомлар, шўрва, салатлар, десертлар. Таклиф худди буфет каби. Шампан алоҳида талаб бўйича етказилади.

6. Кечки нонушта. Соат 10:00 дан 14:00 гача. Таркиби нонушта ва тушликда бериладиган таомлар ва турли маҳсулотлардан иборат, яъни иссиқ ва совуқ таомлар, ичимликлар, булочка, сариёғ, жем, колбаса, пишлоқ, десерт. Таклиф худди буфет каби. Альтернатив тушлик ва нонуштадан иборат.

Нонушта, тушлик ва кечки овқатни ташкиллаштиришда турли хизмат кўрсатиш усулларидадан фойдаланилади.

1. «А ля карт».
2. «А парт».
3. «Табльдот».
4. «Швед столи».
5. Буфет хизмат кўрсатиш.

«А ля карт (a la carte)» хизмат кўрсатиш. Меҳмонлар меню (таомнома)дан ўзларига ёқадиган таомлар ва ичимликларни танлаб оладилар. Буюртма ошхонага берилади, шундан сўнг буюртмага асосан столни сервировкалаш бошланади. Бунда меҳмонлар официантдан таом ва ичимликлар танлашда маслаҳат олиши мумкин. Бундай пайтда сугестли сервис қўлланилади, яъни меҳмонга таомни танлай олишини синдириш, бу усул

ресторанга яхшигина даромад келтириши мумкин. Бу сервис меҳмонларни мажбурий тарзда танлашда қўллаш учун эмас, балки уларга маслаҳатлар бериш мумкинлигига ишмкон ратилади. Одатда официант меҳмонга таниш бўмаган таомни татиб кўриш учун шароит яратади. Қайси таом билан вино ичиш мумкинлиги тўғрисидаги маслаҳатни эса, улар бажонидил қабул қилишади. Сугестивли сервиснинг мақсади, ресторанда хизмат кўрсатишни ривожлантириш, маҳсулот турларини кўпайтиришдир. «А ля карт» усул бўйича хизмат кўрсатиш кўп меҳнат талаб қилишига қарамай, кўпгина ресторанларда қўлланилиб келинмоқда ва бу меҳмонларнинг хоҳиши бўйича амалга оширилади.

«А парт (a part)». Меҳмонларга бундай усулда хизмат кўрсатишда, тахминий буюртма олиниб, берилган вақт асосида бажарилади. Кўпгина дам олиш уйларида ва меҳмонхоналарда фойдаланилади.

«Табльдот (table d'hote)». «А парт»дан хизмат кўрсатиладиган меҳмонларга бир хил меню асосида, бир вақтда хизмат кўрсатиш билан фаркланади. Ҳамма столга ўтиргандан кейин хизмат кўрсатиш бошланади. Одатда пансионатларда, дам олиш уйларида ва бошқа биноларда фойдаланилади.

«Швед столи». Жуда кенг ассортиментли таомлар ва эркин танлаш. Бу қисқа таркибли ва кенгайтирилган ассортиментли столдан иборат бўлиши мумкин. Ҳаммаси отеллар категориялари ва қайси мамлакатлардан эканликларига боғлиқ.

Келтирилган хизмат кўрсатиш тури қуйидаги афзалликларга эга:

- ресторанга кириш фаолиятини кўпайтиради;
- хизмат кўрсатиш жараёнини тезлаштиради;
- квалификацияланган идора ходимларининг камроқ қатнашишларини таъминлайди. Ҳар бир меҳмон ўзига танлаш имконияти борлиги туфайли бу усулни хуш кўради.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонанинг ресторанларида туристлар овқатланиши қандай ташкил этилади?
2. Тушлик нонушта ва кечки овқатларга нималар киради ва у нечта турда тузилади?
3. Табльдот нонуштасида нималар эътиборга олинади?
4. Метрдотелнинг вазифаси нималардан иборат?
5. Меҳмонхоналарни овқатланиш корхоналарида қандай қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш қоидалари қўлланилади?
6. Меҳмонхона номер, коридор ва этажларда овқатланиш хизмати қандай ташкил этилади?
7. Зал-экспресс ва стол-экспресс қандай амалга оширилади?
8. Кейтеринг индустрияси нечта категорияга бўлинади?
9. Ресторан деганда нима тушунилади ва унда қандай хизмат кўрсатилади?

23- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонхоналарда овқатланиш хизмат кўрсатиши системасини лойиҳалаш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхоналарда овқатланиш хизмат кўрсатиши системасини ишлаб чиқиш 2. Овқатланиш хизмат кўрсатиши системасини лойиҳалашда ривожланган давлатлар тажрибасидан фойдаланиш
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхоналарда овқатланиш хизмат кўрсатиши системасини ишлаб чиқиш тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Овқатланиш хизмат кўрсатиши системасини лойиҳалашда ривожланган давлатлар тажрибасидан фойдаланиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхоналардаги комплекс ресторанларда (кафеларда) хизмат кўрсатишни ташкиллаштирганда қуйидаги овқатлантириш усуллари қўллаш таклиф этилади:

- Тўла пансионли, яъни 3 марталик овқатлантириш (нонушта, тушлик ва кечки овқат) – Full Board (FB);
- Ярим пансионли, яъни 2 марталик овқатлантириш (нонушта ва тушлик ёки кечки овқат) – Half Board (HB);
- Фақат нонушта, яъни бир марталик овқатлантириш – Bed and Breakfast (BB).

Отелларда дам олувчиларга асосий овқатланиш шарт-шароитлари яратилади (3 марталик овқатлантиришдан ташқари, кун бўйи пепул тамадди қилиш, спиртли ва спиртсиз ичимликлар билан таъминланади). – Бу All inclusive (ҳаммаси нархда кўрсатилади) деб аталади.

Чет эл умумий овқатланиш корхоналарининг характеристикаси жадвалда-а келтирилган.

Жадвал -а

Чет эл умумий овқатланиш корхоналарининг характеристикалари

Ресторан	Ҳажми (ўлчови)	Жойлан иши	Хизмат кўрсатиш	Нархи	Истеъмолчи	Меню	Бошқариш
Саноат корхоналарида	Бино ўлчамлари ва ишловчи-лар сонидан келиб	Йирик ташкилотнинг бир қисмида	Кафетерий, тамадди - хоналар ва ҳ.к.	Ўртача комп-лекс нарх	Доимий фаолият кўрсатадиган мижозлар	Комплекс тушлик, даврий меню	Шартнома асосида

	чиққан ҳолда						
Клублар	50-300 ўрин	Бинонинг бир қисми	Махсус буюртма-лар, банкетлар ва бар хизмат кўрсатади	Кенг спектрли нарх	Клуб аъзолари ва юқори сифатли хизмат кўрсатиш керак бўлган меҳмонлар	Кенг спектрли тамолар ва ичимликлар	Клуб аъзолари томонидан бошқариш
Кейтеринг	Чегарасиз	Бинодан ташқари ичимлик-лар ва тамадди-лар билан хизмат кўрсатиш	Келтирилган таомлар ва бошқалар билан	Хизмат кўрсатиладиган меню асосида кенг спектрли нарх	Йириқ тантаналарнинг катнашчилари, масалан, спортчилар	Тахминий танланган таомларнинг барчаси	Бошқарув компаниялари
Хоналарда хизмат кўрсатиш	Чегарасиз	Хонага ёки уйига етказилди берилади	Мижозистаги бўйича. Хизмат вақти чегараланмаган	Ресторандаги нархларга нисбатан 10-20% юқори нархлар	Касаллар ёки мижоз кўмагига муҳтожлар	Етказиш учун тайёрланган таом ва ичимликлар	Рестораннинг бошқаруви асосида
Тўла хизмат кўрсатиш	75-200 ўрин	Шаҳарда ёки транспорт асосида етадиган манзилда	Стул олдида хизмат кўрсатиш, одатда француз сервис	Тўла хизматда юқори нарх қабул қили-	Махсус байрамларда ёки ўтиришларда таклиф этилганлар	Ҳамма таом ва ичимликлар	Ресторан аъзолари томонидан

				нади			
Мавзуг а оид	100-400 ўрин	Унча катта бўлмаган савдо ва транспорт марказлари яқин жойида	Стул олдида ичимликлар билан хизмат кўрсатиш	Хизмат ва менюга асосан ўртача ва юқори нархга ача	Дам олувчилар ёки ёлғиз мижозлар	Қовурилган гўшт, денгиз махсулотлари	Ресторан ходимлари асосида
Кафетерий	100-400 ўрин	Савдо марказлари яқин жойида	Чегараланган хизмат кўрсатиш «А ля карт» сервиси бўйича	Ўртача нарх, қўшимча хизмат кўрсатилмайди	Оилавий ёки алохида истеъмол қиладиганлар	Кенг асортиментли махсулотлар	Бошқарув раҳбарлари
Кафе-шоп	35-300 ўрин	Транспорт ҳаракати кам бўлган районларда	Юқори сифатли хизмат	Жойланиши ва менюга асосан камроқ тўланиши	Кенг сафдаги мижозлар	Кенг асортиментдаги таом ва ичимликлар	Худи ресторандек
Швед столи	100-400 ўрин	Алохида жойлашган биноларда	Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш	Ягона баҳо	Юқори бўлмаган нархга истеъмол қиладиганлар	Кафетерийларга нисбатан чегараланган	Хусусий бошқариш
Тез	1-100	Кўп	Залда	Лими	Кенг	Чегара	Худи

хизмат кўрсатувчи	ўрин	қаватли транспорт кўчалари ва яқинида	ёки автомобилда хизмат кўрсатиш	телефон хизмати ёки интернет-хизматлари	сафдаги мижозлар	-ланган рўйхат асосида фақатгина бир неча таомлар	ресторан тармоқлари ва кабини
-------------------	------	---------------------------------------	---------------------------------	---	------------------	---	-------------------------------

Овқатланишнинг махсус турлари кўп сонли истеъмолчиларга (илмий анжуманлар, симпозиум, съезд ва ҳ.к.) чегараланган вақтда сифатли хизмат кўрсатиш мақсад қилиб қўйилади. Бунда: зал-экспресс, стол-экспресс, швед столи (буфет), кейтеринг қабилари ташкил қилинади.

Зал-экспресс – ресторанларда чегараланган тушлик вақтида истеъмолчиларга хизмат кўрсатишни тезлаштириш мақсадида ташкил қилинади. Бундай зал 4 кишидан иборат гуруҳ хизмат кўрсата оладиган, унчалик ўринлар сони кўп бўлмаган ҳолда бўлади. Таомномаси эса комплекс тушлик, яъни 4 хил: совуқ таомлар, суюқ таомлар, асосий иссиқ таом ва десертдан иборат бўлади. Нон нархи эса тушлик таркибида киргизилади. Тушлик вақтида зал-экспрессдаги столларнинг ҳаммаси тайёр ҳолда бўлади. Сервировкада эса ўртача ликопчалар, овқатланиш асбоблари ва фужерлардан фойдаланилади. Ҳар бир столда таомномалар қўйилади. Столга хўрандалар ўтирганда официант енгил овқатларни олиб келади, ундан кейин суюқ таомлар, сўнг асосий иссиқ таом ва десерт олиб келинади. Бундай тушликда истеъмолчи одатда 15-20 дақиқа сарфлайди. Тушликнинг стандарт нархи аниқланган бўлиб, ҳисоб-китобни тезлаштиради. Ҳисоб тўлангандан кейин чек асосида берилади.

Стол-экспресс – 20 кишига мўлжалланган бўлиб, марказий қисми айлана ҳаракатига эга бўлади. Столда ҳар хил яхналар, таомлар, қандолатчилик маҳсулотлари, шарбатлар, ҳар хил салқин ичимликлар қўйилади. Истеъмолчи столга ўтириб марказий айланмани айлантириб керак бўладиган таомларни танлаши мумкин. Иссиқ ичимликларни эса официант талабга кўра олиб келди ва ҳисоб-китоб қилинади.

Швед столи бўйича овқатланишни ташкиллаштириш, бу асосан йирик анжуманлар, конгресслар ва ҳ.к. қатнашчиларга хизмат кўрсатишни тезлаштириш мақсадида қўлланилади. Бунда нонушта учун 15-20 дақиқа, тушлик ва кечки овқат учун 25-30 дақиқа вақт сарфланади. Истеъмолчилар буюрган таомлар ва ҳисобни кутиб ўтирмайдилар. Швед столини залда хизмат кўрсатиш учун қулай жойда ташкил қилинади. Кассанинг кўринадиган жойига иш тартиби, вақти, нонушта, тушлик ва кечки овқатнинг нархлари тўғрисидаги

эълон осиб қўйилади. Швед столидаги ассортиментлар овқатланиш вақтига (нонушта, тушлик ва кечки овқат) қараб тузилади. Бунда ҳар бир истеъмолчи ўз ҳоҳишига кўра таом танлаш имкониятига эга.

Швед столини ташкил этишда махсус савдо-технологик жиҳозлар турли чет эл фирмалари олиб келинади. Улар қуйидагилар:

- поднослар учун прилавкалар;
- совуқ ва ширин таомлар учун совутувчи прилавкалар;
- суяқ ва иссиқ таомлар учун мармитли прилавкалар;
- иссиқ ичимликлар учун прилавкалар;
- ҳаракатланувчи тележкалар;
- стол анжомлари ва бошқалар учун прилавкалар.

Швед столини махсус баландлиги 75-90 см, эни 150-200 см (бир қаторнинг узунлиги 300-400 см) ёки тўғритўртбурчак шаклидаги столлардан иборат бўлади. Стол юзасини керагича кўпайтириш учун қўшимчалардан фойдаланилади. Стол усти оқ ёки рангли дастурхонлар билан қопланади, унинг узунлиги полгача етади (худди фуршет столидек). Швед столи учун хизмат кўрсатадиган махсус официантлар гуруҳи тузилади. Ундаги ҳар бир ходим аниқ бир вазифани бажариб, иш олиб боради. Официантлар бошлиғи ёки бош ошпаз нонушта, тушлик ва кечки овқат учун таомларни олиб, истеъмолчиларга етказиб бериш ва столга керак бўлган ассортиментлар билан тўлдириб боришни назорат қилиб туради.

Официантлар овқатланиш столларини сервировкалайти, ишлатилган ёки бўшаган идишларни йиғиштириб чиқадилар. Истеъмолчи талабига кўра (ёши улуғи, ҳаракати оғир ёки бошқа сабабларга кўра) официантлар уларга стол олдида хизмат кўрсатишлари мумкин. Истеъмолчиларга официантлар томонидан хизмат кўрсатилиши ва ташкиллаштиришни назорат қилиш залнинг метрдотели амалга оширади. Иссиқ ичимликларни сотиш учун одатда алоҳида стол ташкил қилинади. Столда самовар ёки кофе қайнатгич, чашкалар, десерт ликопчалар, қандолат маҳсулотлари, шакар, асал, мурабболар, жемлар, конфитюрлар қўйилади.

Истеъмолчи залга кириш жойидаги махсус столдан падносни олиб, овқатни ўзлари танлаб, керагича оладилар, бироқ тушунмовчиликлар келиб чиқса, уларга маслаҳатчи ошпоз ёрдам беради.

Тайёрланадиган таомнома туристларнинг талаб ва истакларини инобатга олган ҳолда ҳафталик қилиб тузилади. Ресторанда парҳез ва гўштсиз таомлар ҳам керак бўлганда тайёрланиши лозим. Туристлар овқатланадиган стол устига, улар келган юртнинг байроқчалари қўйилади.

Тушлик (кечки овқат) вақтида савдо залида истеъмолчиларга нақд пул эвазига хизмат кўрсатадиган спиртли ичимликлар ва тамаки маҳсулотлари билан барлар ташкил қилинади.

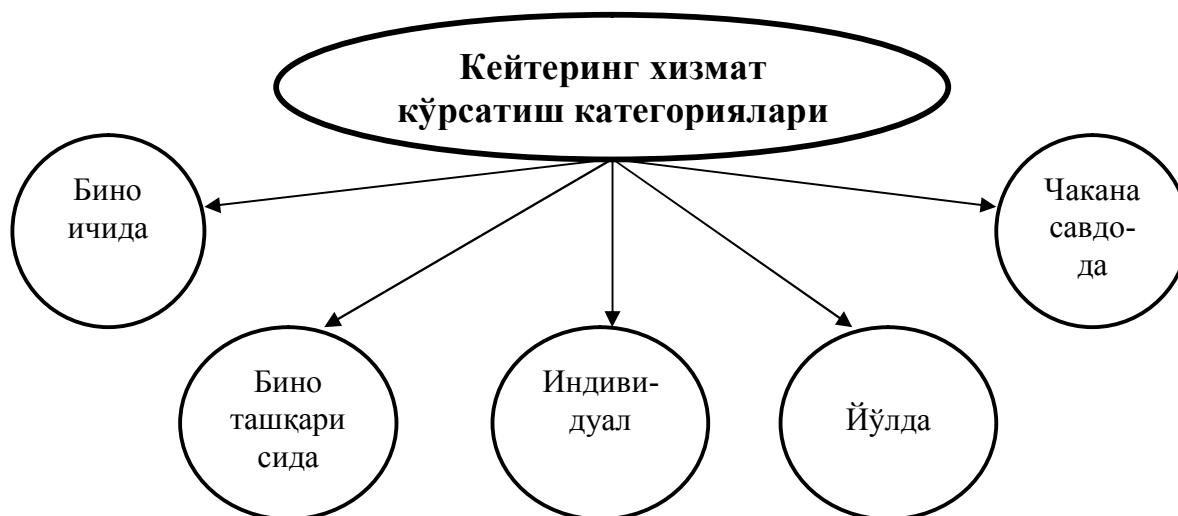
Туристларнинг ҳоҳишига кўра, ресторан бошқаруви уларнинг хоналарига овқатларни етказишни ташкил қилиши лозим. Бунинг учун эса қўшимча тўлов талаб этилади.

Кейтеринг бўйича хизмат кўрсатувчи ташкилот асосан, овқатланиш корхоналаридан ташқарида амалга оширилади. Бундай хизмат кўрсатиш

кўпинча пикниклар, банкетлар, фуршетлар, тўй ва бошқа тантаналарда профессионал менеджерлар ёрдамида бажарилади. Бу усулдан Шарқий Европада миллий тантаналарда фойдаланилади. Умумий овқатланиш ташкилотидан ташқарида универсал ошпазлар ёки шартнома асосида келган мутахассислар ёрдамида столлар безатилади ва хизмат кўрсатилади.

АҚШда бундай хизмат кўрсатишда тахминан 30 мингта мутахассислар қатнашадилар. Кейтеринг – аҳоли сони кўп бўлган штатларда, масалан: Каролина, Нью-Йорк, Нью-Жерси кабиларда ривожланган. Кейтеринг миқозларга хизмат кўрсатиш тури бўйича бир қанча категорияларга бўлинади. Бироқ шуни таъкидлаш жоизки, бу категориялар бир-бирига ўхшашдир.

Кейтеринг индустриясини 5 та категория ташкил этади (расм-15.1).



Расм. Кейтеринг индустрияси схемаси.

Россия пойтахтида «Потель Шабо», «Фигаро», «Барсон-2», «Махый-Макеж», «Красные палаты», «Красная площадь» ва шулар каби кейтеринг бўйича хизмат кўрсатиб ишлайдиган корхоналар ҳам ташкил этилди. Бу ташкилотлар йирик мусобақалар, турли тантаналар ўтказиладиган жойларда қатнашадилар.

Ўринлар сони 200 та ва ундан ортиқ бўлган меҳмонхоналарда бу ерда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг овқатланиши учун ҳам ошхоналар ташкил этилади. Меҳмонхонада ўринлар сони билан овқатланадиган залдаги ўринлар сони бир хил бўлиши лозим.

Ресторан – бу умумий овқатланиш корхоналари ичида энг олий корхона ҳисобланади. Уерда хизмат кўрсатиш турлича ва юқори сифатли бўлиб, кенг ассортиментли таомлар, яхналар, қандолатчилик маҳсулотлари, спиртли ичимликлар, мевалар ва бошқа маҳсулотлар мужассамдир.

Ресторанларда кечки хизмат кўрсатиш вақти. У ерда музикачиларнинг чиқишлари ва намоишлари вақти билан боғлиқдир. Ресторанларнинг иш вақти соат 11:30 дан 23:30 гача. Агар бир неча заллар мавжуд бўлса, унда ҳар хил вақтда иш бошлаш мумкин. Масалан: биринчиси соат 8:00 дан, иккинчиси соат 11:00 дан. Кундузги пайт олий тоифали ресторанлар ошхона менюси асосида

ишлаши мумкин. Истеъмолчиларга тез хизмат кўрсатиш мақсадида кундузги пайт комплекс овқатланиш ташкил қилинади.

Агар меҳмонхонада кафе ёки тамаддихоналар мавжуд бўлса, улар иш фаолиятини соат 7-8:00 дан 22:00 гача давом эттиришлари мумкин. Буфетлар истеъмолчиларни доимо таъминлаш мақсадида соат 7:00 дан 22:00 гача ишлашлари шарт.

Хизмат кўрсатганда алоҳида иш тартибларга таянган ҳолда аҳолига яхши шароит яратиш мақсадга мувофиқдир.

Назорат саволлари:

1. Чет эл умумий овқатланиш корхоналари қандай тавсифланади?
2. Овқатланишда қандай нонушта турлари мавжуд?
3. Меҳмонхонанинг комплекс ресторанларида қандай овқатланиш усуллари ташкил этилади?
4. Нонушта, тушлик ва кечки овқатда қандай хизмат кўрсатиш усуллари қўлланилади?

24- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхоналарда маиший хизмат, транспорт хавфсизлик ва муҳандислик хизматларини ташкил этиш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш бўйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхонада кўрсатиладиган қўшимча хизматлар 2. Меҳмонхонада маиший, транспорт хизматларини ташкил этиш 3.Меҳмонхонада хавфсизлик ва муҳандислик хизматларини ташкил этиш
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхонада кўрсатиладиган қўшимча хизматлар тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхонада маиший, транспорт хизматларини ташкил этиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш • Меҳмонхонада хавфсизлик ва муҳандислик хизматларини ташкил этиш ҳақида маълумотларга эга бўлиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, бўйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган қўшимча хизматлар, меҳмонхоналар категорияси, хилидан келиб чиқган ҳолда турлича бўлиш мумкин. Кўрсатиладиган қўшимча хизматлар асосий хизматларни тўлдириб, ўз ўрнини меҳмонларга меҳмонхонада яшашида, хордиқ чиқаришида келиши ва кетишида, кўпгина қулайликлар яратади.

Меҳмонхонада ўзининг низоми бўйича асосий ва қўшимча хизматлар кўрсатилади. Асосий хизмат кўрсатишга меҳмонхонада яшаш, овқатланиш хизмати киради. Улардан қолгани қўшимча хизматлар билан бойитилади. Қўшимча хизматлар бепул ва пулли бўлиши мумкин.

Қўшимча хизматнинг бепулига: тез ёрдам чиқариш, тиббий аптекадан фойдаланиш, номерга турли корреспонденцияни (хат, телеграмма, факс, телекс, газета, журналлар ва ҳ.к), меҳмоннинг айтган вақтида уйғотиш, меҳмон талабига биноан қайнатилган сув, игна, ип, бир комплектда йили ва ошхона приборларини бериш киради.

Қўшимча хизматлар пули турларига, меҳмон шахсан ёки гуруҳ билан биргаликда буюртма бериб хизмат олиши тушунилади.

Уларга меҳмонхонада кўрсатиладиган сайёҳлик хизмати, гид таржимон буюртмаси, театр, цирк концертларга ва ҳ.к. Катта сотишни ташкил этиш; барча турдаги транспортларга билет сотиш; такси чақириш, автомобил прокатини ташкил этиш, шаҳар ресторанларига жойга буюртма бериш, пул сотиб олиш ва бериш; сувенирлар, открыткалар ва бошқа маҳсулотлар сотувини меҳмонхонада ташкил этиш; оёқ кийимни таъмирлаш, кийимни таъмирлаш ва дазмоллаш, кимёвий тозалашни ташкил этиш ва кирларни ювишни бажариш; саунадан фойдаланиш, сартарошхона хизматини ташкил этиш, буфет ва ресторанлар хизмати; конференция зал, суҳбат хонаси, бизнес марказ ва бошқаларни учрашув ташкил этиш киради.

Қўшимча хизматларни ташкил этиш жойи бўйича улар меҳмонхона ичида ва ташқарисида бўлиши мумкин. Хизматлар вақт жиҳатидан доимий (масалан:

кир ювиш, сартарашхона, оёқ кийимни таъмирлаш ва ҳ.к.) ва буюртма асосида (билет буюртмаси, театр, концертларга кириш ва ҳ.к.) бўлиши мумкин.

Қўшимча хизматларни бажаришда уларнинг тури, балки бажарилиш сифати ўта муҳим ҳисобланади. Асосий ва қўшимча хизматларнинг қандай сифатда кўрсатилганлигини аниқлаш учун турли тадқиқотлар олиб борилиши зарур. Шулардан энг кўп тарқалгани меҳмонлардан кетиш вақтида сўров анкетаси (яъни ҳар бир хизматининг хизматларни қандай бажарилганлиги, унинг баҳоси, камчилиги, таклифлар сўралади) тўлғазилади ва шунга қараб келгуси ишлар режалаштирилади.

Бундай анкеталар кўпинча калит топширилаётганда берилади ва сўнг администрация ва маркетинг бўлимида ўрганилиб чиқилади. Бу ҳақда чора тадбирлар ишлаб чиқилади.



Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш турлари.

Меҳмонларнинг меҳмонхонада яшаш вақтидаги эҳтиёжларидан келиб чиқган ҳолда маиший ва транспорт кўшимча хизматлари бажарилади.

Кўшимча хизматларни кўрсатишда, ёки уларни ташкил этишда албатта меҳмонхоналарга қулай – комфорт шароит яратиши биринчи вазифа бўлиши лозим. Бунинг учун бу хизматлар яшаш қаватида ёки биринчи қаватда бўлиши, меҳмонхона вестибюлида эса уларни қаерда, қандай олиш мумкинлиги ҳақида маълумотлар берилиши лозим.

Маиший хизмат кўрсатиш турларига: шошилинич кирювиш ва кимёвий тозалаш, таъмирлаш ва шахсий кийимларни дазмоллаш; оёқ кийимларни ва қимматбаҳо нарсаларни вақтинча сақлаш; меҳмон юкини тушириш, ортиш, номерга элтиш хизматлари; маданий – маиший предметларни ижараси; расм ишлари, фатоаппаратура, радио – кино электр сақололгични, соатларни кичик таъмирлаш; массаж, маникюр, педикюр ва сартарошхона хизмати; овқатни номерга элтиш ва бошқалар кирди.

Кийимларни тозалаш, таъмирлаш, дазмоллаш қуввати катта меҳмонхоналарда ташкил этиладиги, уларда бошқа кичик меҳмонхоналарнинг ҳам шартнома ва буюртма асосида бу хизматлар бажарилиши мумкин бўлсин.

Хизматларнинг бажарилишида барча турлари бўйича буюртма бланкалари тайёрланса, меҳмонларга қулайлик, ҳам хизмат тўқрисида тўлиқ маълумотлар берилади.

Меҳмонхона блокидан, меҳмонларни вақтини тежаш, лекин аниқ маълумотлар бериш ва олиш учун асосий саволлар, реквизитлар ва буюртма предмети келтирилган.

Буюртма бланкасида, бундан ташқари яна бошқа шартлар ва маълумотлар ҳам берилиши мумкин. Келтирилган бланканинг орқа қисмида аёллар кийими худди шундай берилган ва изох сифатида: меҳмонхона тозалашга берилган нарсаларнинг размерларининг, рангининг, тугмаларининг ўзгаришига жавобгарликни олмайди. Бўладиган зарарнинг коплаш миқдори тозалаш хизматининг баҳосидан 10 баровардан ошмасди ва х.к. шартлар олдиндан маълум этилади.

Кимёвий тозалаш ва дазмоллашга буюртма

Кераклиси чизилсин

Фақат дазмоллаш

Кўйлак/нимча

Вешелка

Тахлаш

Илтимос портъега беринг ёки горничный учун буюртмани эшик олд томонига осиб кўйинг.

Номи _____ Хона № _____

Кун _____ Қачон олиб келиш _____

Махсус инструкция _____

Изоҳ: нарсалар сони формулярнинг чап устунига киритинг.

Одий сервис:	9.00 с. буюртма 18.00 с. келтириш	
Экспресс-сервис:	10.00 с. гача буюртма 4 с. ичида келтириш	
Эркаklar	Баҳоси АҚШ \$	Сумма
кастюм		
пиджак		
шим		
джинси		
пальто		
кўйлак		
галстук		
шарф ва ҳ.к.		

«Шератон-Невокий Палас» (Россия) меҳмонхонасида маиший хизмат учун кўлланиладиган бланка шакли.

Категорияси юқори бўлмаган меҳмонхоналарда дазмоллаш учун ижарага дазмол берилдики, меҳмонлар у билан ё номерда ёки махсус ажратилган хонада кийимларини дазмоллашади. Худди шунингдек, юқори классли меҳмонхоналарда холларда оёқ кийимини тозалаш учун аппаратлар кўйилади, номерларда ҳам кийим ва оёқ кийими шёткалари кўйилади.

Меҳмонхона транспорт хизматларига чипталарни бронлаш, такси буюртмаси, автотранспорт ижараси ва бошқалар киради.

Чипталарни бронлаш янги информацион технологиялар, глобал компьютер тармоқлари кўлланилади.

Глобал информацион тармоққа уланган меҳмонхоналар, уларнинг информациялар маълумот банкига, меҳмонхона номерларининг хили, баҳоси ва улар тавсифини киритишлари мумкин.

Ҳозирги вақтда “Галелео”да, “Апигалия”, Гритни эйруез, К,Л, М, “Свиссекпир, эйр Лингуч, Остриэн эйралайз, Сабено, “Опилик эй рейз ва “ТАП” авиакомпаниялар бронлаш системасини бирлаштирилган бўлса, «Аладсус» системасига «Эр Франс», Эйр интер» «Иберия», «Люфтганза», Адрия эйруез», Д.Е.А.Т., «Братенс сефт, Финэйр, «Айсландер», Линьерай» фирмаларни ўз ичига олади. Худди шундай, Европа бронлаш системаси Америка системаси билан узвий боғлиқликда ишлашади. Америка компаниялари бош дастур таъминловчи бўлиб хизмат қилади.

Ҳозирги пайтда катта меҳмонхона компаниялари, туррагентлиги ва компьютер системалари ишлаб чиқарувчилари бирлашган супер глобал бронлаш компьютер системасини тузишга киришган.

1994 йилда ташкил этилган, ҳозирда Россиянинг Москва, Санкт-Петербург шаҳарларида ваколатхоналари мавжуд бўлган «Word Span» компанияси дунёнинг 327 авиакомпанияларида жойларни бронлаш имкониятига эга.

Буларга нисбатан автомобилларга ва 1 та система 40 та компанияни бирлаштиради ва темирўлларга туристик компанияларнинг ўзлари бронлаш ишини олиб боради.

Меҳмонхонада меҳмонларнинг ўзларига такси буюртмаси икки хилда: шаҳар такси хизмати ва меҳмонхона хусусий таксилари орқали бажарилиши мумкин.

Агар шаҳар такси хизматидан фойдаланилса, меҳмонхона администратори буюртмани қабул қилиб, карточка тўлдирилган, бунда албатта: меҳмонхона номи, хона номери, машина номери, вақти жойи кўрсатилган бўлиши керак. Бу тўлғизилган карточка такси ҳайдовчисига берилади, чунки меҳмон чет эллик бўлиши мумкин. Такси тўловини меҳмоннинг ўзи ҳайдовига бериш билан бажаради.

Агар меҳмонхонанинг ўзининг таксиси бўлса, бунда ҳам карточка тўлдирилиб ҳайдовчига берилади. Фарқи шундаки, такси машинасида меҳмонхона фирма белгиси, унинг номи, эмблемаси, хизмат телефон номери ва ҳ.к. кўрсатилган бўлиши лозим.

Меҳмонхоналарда автомобилларни ижарага бериш хизмати ҳам кенг тарқалган. Бунда туристнинг ёши 21 дан кам эмас ва 70 дан кўп бўлмаслиги ва фақат паспорти ва ҳайдовчилик гувоҳномаси ижара хизматчиларига кўрсатилган бўлади.

Айрим мамалакательарда кредит карталари билан ҳам бундай хизматлар кўрсатилиши мумкин. Ижара ҳақи олингани автомобил классига боғлиқ бўлади.

Автомобилларни ижарага олишдан олдин, ижара шартлари билан танишиш, унинг қийматига нималар киришини билиш зарур.

Ижарага берилган автомобил баҳосига: автомобилнинг ижараланмаган юриши, автомошинани мижоз айтган жойда олиб келиш, носоз бўлса созлаш, (тўлиқ суғурталанганлиги, мижоз гуноҳкорлигида авария бўлгандаги суғурта, солиқлар, пасажирлар, суғуртаси киради.

Мижозга ижарага бериладиган машина, ёқилғи баки тўлғизилган, худи шундай қайтарилган вақтда ҳам бак тўла бўлиши талаб этилади.

Қўшимча ҳақ тўлаш билан, машина ҳайдовчиси билан ижара қилиниши ҳам мумкин. Туристларнинг машинани ижарага олишидан олдин албатта шаҳардаги қоида қонунлар билан таништириш, агар фавқулотда авария бўлиб қолса, албатта, авария аниқ вақти, куни гувоҳларнинг исми шарифи, манзили, милиция участкаси ва номини ташкил этган маълумотномага эга бўлиш керак.

Меҳмонхона таркибида, яъни унинг хўжалиги бўлиш моддий-техник базасида турли хилдаги хизмат кўрсатиш ва касбий технологик жихозлар мавжудли уларнинг эксплуатациясининг аҳамияти катта ҳисобланади.

Меҳмонхона ҳаётида мунтазам равишда ишлаб турувчи, унинг лифт хўжалиги, ҳавони салқинлаш ва кондицирлаш, бинони иситиш, сув таъминоти ва канализация, турли хилдаги ошхона катта қувватли электр ва газ жихозлар, кабелли телевидения, телекоммуникация техникалари ва бошқаларнинг тўла имкониятда ишлаши учун махсус қўшимча муҳандислик хизмати жорий этилади.

Бундай муҳандислик хизматида бош муҳандис, соҳа муҳандислари, техник-технологлар, механиклар, члангарлар (слесарлар) ва бошқалар кирадики, уларнинг вазифасига меҳмонхона муҳандислик жихозларини тўғри фойдаланиш ва вужудга келадиган айрим носозликларни зудлик билан бартараф этиш ҳисобланади.

Меҳмонхоналар қувватига асосланган ҳолда уларда махсус таъмирлаш устахоналари ва хоналарни таъмирловчи бригадалар ташкил этилади.

Муҳандислик хизмати ва вазифасига меҳмонхона хўжалигида сувнинг, электроэнергиянинг сарфланиш назоратини ҳам бажариш юклатилган. Уларнинг ишини ташкиллаштиришда барча вужудга келган аварияни, таъмирлаш ишлари ва назорат қилиш, натижалари бўйича қайд этиш журнали олиб борилади. Албатта, бундай хизматлар ёнғин хавфсизлиги, техника хавфсизлиги бўйича ҳам жавобгар ҳисобланадилар.

Меҳмонхона хўжалигидаги яна бир қўшимча хизмат бу хавфсизлик хизмати ҳисобланади.

Хавфсизлик хизмати меҳмонхоналарни, уларнинг мулкани ва меҳмонхона мулкига турли хил жиноий унсурлар томонидан зиён бермаслигини таъминлаш мақсадида ташкил этилади.

Меҳмонхоналар бўйича ўтказилган тадқиқотлар натижаси бўйича меҳмонхонада юз берадиган жиноят бу ўғрилик, шу жумладан меҳмонхона мулкани ўғирлаш ҳисобланади. Чунки, мижозлар кетиш олдидан ўзларининг нарсаларига айнан меҳмонхона нарсаларини қўшиб олиб кетишлари мумкин. Буларга сочиклар, чойшаблар ва кўп ҳолда кулдонларни олишади.

Шунинг учун ҳам, бу хавфсизлик хизмати томонидан булар аниқланиш кузатилиши лозим бўлади ва улар аниқлангандан сўнг меҳмонхона қора рўйхатига киритилиши лозим. Булар қатори, бу рўйхатга мунтазам шикоят қилувчилар, жанжалчилар ва ҳ.к. ҳам киритилиши керак.

Хавфсизлик хизматининг асосий вазифасига рўй берган жиноятчини изланиши эмас, балким уларни олдини олиш вазифаси қўйилади. Чунки бу хизмат ходимларининг ҳуқуқлари давлат органлари хизматчилари ҳуқуқига нисбатан анча чегараланган ҳисобланади. Улар сўров, объект ва бошқа ҳаракат қилишлари мумкин эмас.

Хавфсизлик хизмати ходимлари ўз вазифаларини самарали бажаришлари учун, меҳмонхона ва бошқа давлат ташкилотлари билан узвий боғлиқликда иш олиб боришлари талаб этилади.

Хавфсизлик хизмати ўзларининг ишларини режалаштиришлари, шу билан бирга меҳмонхона хавфсизлик системасини ташкил этиб, меҳмонхона бош директорининг тасдиқини ошишлари зарур бўлади.

Бу хизматга, асосан олдин шу соҳа бўйича давлат махсус ташкилотларида хизмат кўрсатилган ходимлар олинади ва махсус ўқитилади.

Уларнинг сони 500 номерга 10 та ходимдан иборат бўлиши мумкин. Улар хавфсизлик техникаси билан таъминланган бўлишлари олиб бориладиган аудиотеле – ёзувлар камида 24 соат сақланиши, меҳмонхонада энг хавфли ҳисобланган 18.00-2.00 вақт оралиғида бўлишлари талаб этилади.

Меҳмонхона хавфсизлик хизмати вазифасига меҳмонхона бошлиқларини уларнинг оила аъзоларини ҳам кўриқлаш, инкасацияни, калитлар хавфсизлиги, компьютер хавфсизлиги, транспорт кредит карточкалари ва ҳ.к. ҳам уларнинг вазифасига киради.

Меҳмонхонада кўрсатиладиган барча қўшимча хизматлар буюртма асосида бажарилади. Буюртмалар эса меҳмонлар томонида махсус шаклдаги буюртма бланкалари орқали ёки оғзаки равишда, телекоммуникацион техника ёрдамида бериши мумкин.

Олинган буюртмалар, ҳаммаси расмийлаштирилади ва меҳмонхона ходимлари томонидан бажарилади.

Меҳмонхонада меҳмонларнинг буюртмасидан ташқари, яна меҳмонхона ходимларининг ҳам буюртмалари бажаришади. Бунинг учун, меҳмонхонада (заунок) буюртмалар бўлими ташкил этилади.

Буюртма бўлимининг вазифасига ўз вақтида талаб этилган товарларни олиш хизматларни юқори сифатда бажариш ҳисобланади.

Товарларни олишда, уларнинг минимал сақланиш муддатлари ҳисобга олинади. Олинган товарлар қўйидаги гуруҳларга бўлинади: озиқ-овқат маҳсулотлари, ичимликлар, жихозлар ва мебеллар, кунлик сарфланадиган материаллар. Товарларни меҳмонхона эҳтиёжи учун олишда унинг сотувчиси ҳақида, товарлар сифати ва нархи, олиш ҳажми, тўлов шарти, олинган товарларга сервис хизмат кўрсатиш, олиб келиш баҳоси, ва олиш жойининг узоқ ва яқинлигига эътибор бериш лозим.

Амалиётда ҳар бир меҳмонхона товар сотиб олиш корхоналари билан узоқ муддатга шартномага эга бўлиши лозим. Чунки, бундай шартномалар баҳони бир мунча пасайтириш мумкин.

Албатта, сақлаш муддати катта бўлган товарлар кўпроқ миқдорда олиш мумкин бўлади.

Агар меҳмонхона бирор-бир занжирда бўлса, унда катта қисм товарлар занжири орқали марказий меҳмонхонадан олинади.

Умуман буюртмалар бўйича товарлар олинishi қуйидаги тартибда бажарилади:

Меҳмонхона барча бўлимлари буюртма бўлимига буюртма берилади. Бунда буюртма шакли турлича бўлсада, албатта, бунда унинг оғирлиги, ўлчами, қайси давлатдан бўлиши, миқдори ва қачон қўйилиши аниқ бўлиш керак.

1. Буюртма бўйича менежер, ҳар бир буюртмани кўриб, ишлаб чиқарувчилар таклифларини ўрганиб чиқади. Бунда баҳога, бериладиган буюртмага, тўлов шаклига эътибор бериб, сўнг буюртмани расмийлаштиради.

2. Буюртмага асосан қўйилган товарларни текширилади, яроқли ва яроқсиз маълум талабларга асосан расмийлаштирилади.

3. Товар берувчилар томонидан юборилган ҳисоб фактураси текширилади, рўйхатдан ўтказилиб тўлашга молия хизматига юборилади.

Буюртма этилган хизматлар ҳам маълум тартибда меҳмонхона ходимлари томонидан сифатли даражада бажарилади.

Назорат саволлари:

1. Қандай ҳужжатга асосан меҳмонхонада қўшимча хизматлар кўрсатилади?

2. Бепул хизматларга нималар киради?

3. Меҳмонхонада кўрсатиладиган хизмат кўрсатиш структурасига нималар киради?

4. Пули хизмат турлари қандай ташкил этилади?

5. Маиший ва транспортларда қандай қўшимча хизматлар кўрсатилади?

6. Меҳмонхонада муҳандислик ва хавфсизлик хизматлари қандай ташкил этилади?

7. Қўшимча хизматларга буюртмалар олиш ва бажариш қандай тартибда амалга оширилади?

25- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхоналарда маркетинг ва савдо бўлими ишларини ташкил этиш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхонада маркетинг ва савдо фаолиятининг йўлга қўйилиши 2. Меҳмонхона маркетинги ва унга қўйилган талаблар
<p><i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.</p>	
<p><i>Машғулот вазифалари:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхонада маркетинг ва савдо фаолиятининг йўлга қўйилиши тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхона маркетинги ва унга қўйилган талаблар тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услугий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш қоидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

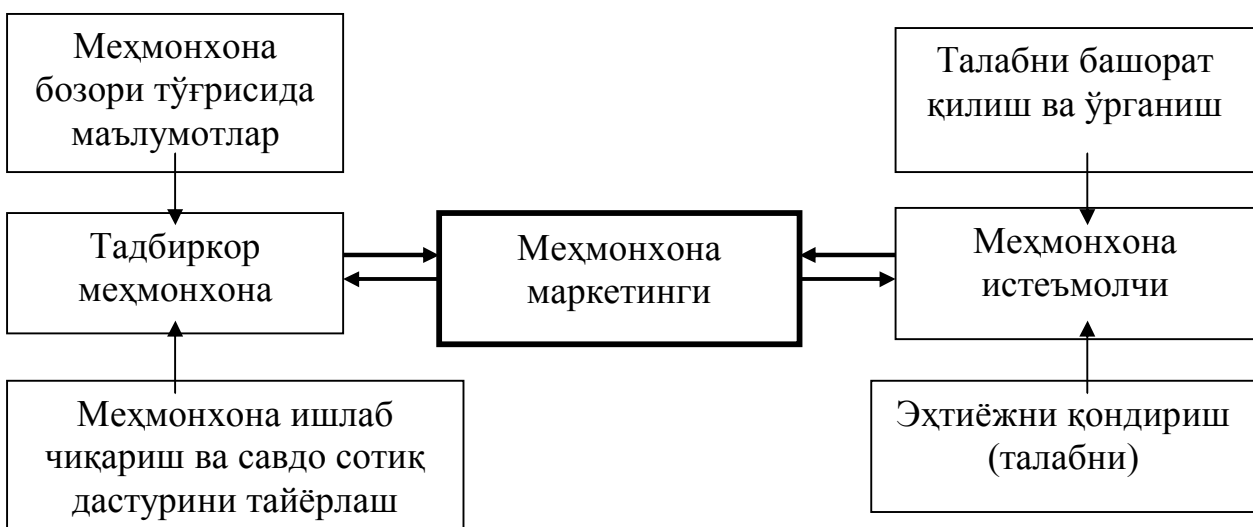
- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукаамиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Маълумки, маркетинг товарларни яратиш, таклиф этиш ва айрибошлаш асосида одамлар ёки гуруҳларнинг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган иқтисодий ва бошқарув жараёнидир.

Унинг мақсади харидорларни шундай ўрганиш ва тушунишдан иборатки, товар ва хизматлар унинг талабига айнан мос тушиши, келгусида ўзини-ўзи сота билиши лозим.

Меҳмонхона хўжалигида охириги 20 йилда хизмат кўрсатишнинг соҳаси бўлган маркетинг жадал равишда ривожланиб борди. Чунки, маркетинг бўлими меҳмонхона маҳсулотини, хизматини сотишни таъминлаш ва сотувга маҳсулот ва хизматларни меҳмонлар талабига мос ҳолда бажариш, шу билан уларнинг талабини қондириш мақсади, вазифаси туради.



Меҳмонхонада маркетингнинг ўрни

Расмда келтирилгандан кўринияптики, меҳмонхонада маркетинг бозор тўғрисида маълумотларга эга бўлиш, шундан келиб чиқган ҳолда ишлаб чиқариш дастурини тайёрлаш ва бўлажак талабни олдиндан башорат этиш орқали меҳмонлар (истеъмолчилар) талабини қондириш муҳим восита бўлиб хизмат қилади.

Меҳмонхонада маркетингнинг қуйидаги асосий тамойилларига амал қилиш талаб этилади:

- меҳмонхона истеъмолчилари эҳтиёжи бўйича қарорлар қабул қилганда, уларнинг талаб ҳолати динамикаси ва бозор конъюктурасини ўрганиш, миқдорларнинг нимани хоҳлашларини тушуниш;

- меҳмонхона ишлаб чиқаришнинг талаб структураси ва бозор талабига максимал даражада мослигини таъминлашга шароит яратиш;

- истеъмолчиларга меҳмонхона хизматлар ва товарлари ҳақида маълумот бериш ва уларнинг айнан шу корхона товарларни сотиб олишларига эришиши керак.

Меҳмонхонанинг фаолиятида максимал меҳмонларга эришиш деганда максимал кўп жой ёки уларга хизматни сотиш эмас, балким уларнинг талабини максимал қондиришдан иборатдир. Бунда меҳмонларга меҳмонхонанинг кенг ассортиментдаги хизматлари, товар маҳсулотларининг танлаш имкониятини яратиш лозим.

Меҳмонхона маркетингининг турмуш даражаси сифатини ошириш деганда - хизмат меҳмонларга кўрсатиладиган ва товар сифати, миқдори, ассортименти, нархи ва меҳмонхона ходимлари меҳнатига ҳақ тўлаш даражаси; меҳмонхонада яратилган маданий муҳитнинг сифати ва бошқалар тушунилади.

Албатта, буларга бажариш концепцияси ҳам мос бўлиши: меҳмонхона хўжалигини, маҳсулотини ва тижорат фаолиятини такомиллаштириш, янги замонавий хилларни тадбиқ этиб ривожлантириш лозим.

Маркетинг функциялари унинг амалдаги фаолиятини ифодалайди ва келтиришлари бўлинади: аналитик, ишлаб чиқариш, сотиш ва назорат.

Агар аналитик функциясида, бозорни тадбиқ этиш, меҳмонхона хизматлари ва товарларини, сотиш имкониятини билиш шунга асосан унинг стратегиясини ишлаб чиқиш тушунилса, аналитик функциясида ҳар қайси бозорда меҳмонхонанинг мақсадли ривожланиш ва бунга эришиш стратегиясини шакллантиришдан иборат бўлади.

Ишлаб чиқариш функцияси хизмат ва товар маҳсулотларни яратиш, жиҳозларни янгилаш, янги технологияларни ишлаб чиқиш, ва ҳ.к.

Сотиш функцияси ўз ичига хизмат ва маҳсулот тузишини ташкил этиш, нарх сиёсатини олиб бориш, уларнинг ҳаракати бўйича чора-тадбирлар ишлаб чиқиш, кадрларни қабул қилиш, ўқитиш, малакасини ошириш учун қайта тайёрлаш масалаларини ўз ичига олади.

Маркетингнинг меҳмонхонада қандай олиб борилаётганлигини ҳолати, ютуқ ва камчилигини унинг назорат функцияси бажаради.

Меҳмонхона маркетингининг барча функцияларининг бажарилиши, меҳмонлар ва ходимлар эҳтиёжини қондиришга қаратилган бўлиши керак.

Бунда унинг элементлари бўлган: эҳтиёж хоҳиш, талаб, товар, айирабошлаш, битиш бозор ва бошқалар ўзаро боғлиқликда бўлиши лозим бўлади.



Меҳмонхона маркетинг фаолияти структураси.

Меҳмонхона маркетинг фаолиятини олиб бориш учун меҳмонхоналарда маркетинг ва савдо бўлими ташкил этилади.

Ҳозирги вақтда меҳмонхона генерал директори лавозимига Буюк Британияда молия, Германияда хизмат кўрсатиш бўлимида ишлаганлардан танланса, АҚШда маркетинг ва сотиш бўлими бошлиғи сифатида ишлаганлар тайинланади.

Чунки, бу фаолиятнинг муҳимлиги кундан-кунга меҳмонхона ҳаёти учун зарур бўлиб бормоқда.

Маркетинг ва савдо бўлимнинг асосий вазифаларидан бири бу меҳмонхонани максимал даражада тўлдириш. Бу бўлимда агар 10 та ходимдан иборат бўлса, қолганлари – сотиш менеджерлари ҳисобланади. Улар ўз ўрнига асосий вақтларини меҳмонхонадан ташқарида, истеъмолчиларни топиш билан шуғулланадилар.

Меҳмонхона маркетинги хизматининг яна бир вазифасига меҳмонхона миқдори ҳақида ахборотни билиши ва уларни қандай қилиб жалб этиш туради.

Меҳмонхона миқдори ҳақида ахборотда, унинг ёши, даромади, миллати нима билан шуғулланиши, нима учун келгани, қачон келиши ва кетиши,

меҳмонхонада кўрсатилаётган сервиснинг нимасини кадрлаши, унинг одати ва ҳ.к. киради.

Меҳмонхона маркетинг ва савдо бўлими фаолиятига яна рекламани ташкиллаштириш, келгусида қайси соҳани ривожлантириш лозимлиги ва кунлик меҳмонхона сиғимининг тўлдирилганлиги тўғрисида маълумотлар билан ҳам шуғуланади.

Меҳмонхона маркетинг хизматида мижозларнинг меҳмонхонада яшаганида, ундан қониқарли аниқлаш учун таҳлил олиб борилади.

Бунда номерларга анкеталар тарқатилади ва сўров ўтказилади. Сўровда балл системасида сервис даражаси, номерларни йиғиштириш-тозалаш сифати, овқатнинг сифати, хизмат кўрсатиш даражаси, ресторан ва бошқа корхоналар иши тўғрисида ва бошқалар сўралиши мумкин. Анкеталардаги саволларга берилган жавоблар таҳлил этилиб, чора-тадбирлар ишлаб чиқилади.

Маркетинг бўлими меҳмонхона таъриф сиёсати бўйича ҳам ўз номерларини ишлаб чиқиб, молия, бўлимига беришади.

Маркетинг ва сотиш бўлимида, меҳмонхона бизнесининг асосий усулларида бири бу хизмат кўрсатиш ва товарларга чегирма (скидка) қўйиш билан рағбатлантириш ҳисобланади. Масалан, олдиндан жойлар брон этилса (турфирма томонидан) - 40% гача мавсумдан ташқари вақтда талабалар учун - 25%, ходимлар ва доимий мижозларга 40% гача берилиши мумкин.

Бундан бошқа турли хилдаги рағбатлантириш: доимий мижозларга мукофотлар бериш, юбилей сонларни нишонлаш, овқатланишда, бирор хизматга буюртма беришда ва ҳ.к. махсус сертификат бериш йўли билан бепул айрим хизматларни бажариш.

Бўлим менежерлари мунтазам равишда янги мижозлар, компаниялар, турфирмалар ва бошқалар билан алоқа ўрнатиб, мижозларни меҳмонхонага жалб этиш лозим бўлади. Бунда менежернинг асосий қуроли бўлиб, корпоратив тарифни таклиф этиш, яъни (скидкаларни) чегирмаларни қўллаши ҳисобланади.

Барча менежерлар ҳар ҳафтада бўлим бошлиғига қилинган ишлар тўғрисида ҳисобот бериб боради.

Маркетинг бўлими кадрлар бўлими билан биргаликда ўзининг ходимларини замонавий иш методларига ўқитиб, малакасини ошириб боради. Бунда, меҳмонхона ҳар бир хизматчиси меҳмонхона хизмати «сотувчиси» бўлишини талаб этилади.

Маркетинг бўлими реклама ишларида оммавий ахборот воситаларини ва барча мумкин бўлган усул ва воситаларини (реклама стендлари, турли тадбирлар, бепул тарқатма моддийлар ва ҳ.к.) қўллаш мумкин бўлади.

Маркетинг бўлимига меҳмонхона барча статистика ва бухгалтерияси ҳақида маълумотлар ҳам берилиб борилади. Бу орқали меҳмонхона ҳолати таҳлил этилади.

Меҳмонхоналар маркетинг ва сотиш бўлимида бажариладиган ишлар, айниқса мавжуд маълумотларнинг ҳаммаси конфиденциал бўлиши талаб этилади.

Ҳозирги вақтда маркетинг меҳмонхона бошқарувининг асосий таркибий қисми бўлиб келмақда. Маркетинг деганда корхона ишларининг режалаштириш, координациялаш ва назоратни олиб бориш билан, бир томондан истеъмолчилар талабини қондиришни ва иккинчи томондан бошқарув вазифаларини бажаришни амалга оширади.

Бундай ишларни бажаришда маркетингни режалаштириш муҳим аҳамият касб этади.

Меҳмонхона маркетинг фаолиятини режалаштириш учун унинг иқтисодий таҳлилини ўтказиш лозим. Меҳмонхона хўжалигининг таҳлили қўйидагиларни ўз ичига олади:

- меҳмонхона маҳсулотига бўлган талаб, унинг тўлов қобилияти, истеъмол бозорига асосланган ишлаб чиқариш ва реализациясини ўрганиш;
- талабнинг эластик қобилиятининг таҳлили;
- рақобатбардошликни баҳолаш;
- талабнинг стратегиясини тактикаси ва методини ошириш воситаларини ишлаб чиқиш;
- маҳсулотни ишлаб чиқиш ва сотиш эффективлигини аниқлаш.

Меҳмонхона фаолиятининг ўзига хос хусусияти - бу талабнинг ўзгариб туришида. Чунки, у дам олиш мавсумийлигига боғлиқ. Айрим вақтда, ҳаттоки ҳафта ичида ҳам талабнинг тушиб кетиши ёки ошиб кетиши ҳолатлари учрайди. Шунинг учун меҳмонхонанинг талаб ва таклиф ҳолатини ўрганиш кўпгина масалаларни ечиб беради.

Бунда, меҳмонхона хизматларининг баҳосини, талаб ва таклифларга қараб эластиклигини амалга ошириш лозим. Агар меҳмонхона сотувига хизматининг баҳоси таъсири сезиларли бўлмаса, унда бундай ҳолат эластик эмас деб қабул қилинади ва эластиклик талабнинг омилларини таҳлили ўтказилади.

Агар хизматларнинг баҳо таъсири кам бўлса унда бошқа хусусиятларнинг таъсири ўрганилади. Буларга: истеъмолчиларга хуш келадиган, ёқадиган (саломатлигига, экологик тозаллигига, чойшабларнинг табиий газламалардан бўлишлигига, табиий экстрактли шампунга, ёстиқларнинг табиий газламалар билан бўлганлигига ва ҳ.к. ишлар); истеъмолчилар сони, даромад, миқдори, қўшимча хизматлар ва товарлар баҳоси, кутиш (яъни товар ва хизматлар нархини тушишини, иш ҳақининг кўтарилиши ва ҳ.к.) ва бошқаларга асосланган тадбирлар ўтказилади.

Меҳмонхона хизматлари бозори ҳам турлича бўлиши мумкин: мақсадли, келажаксиз, асосий қўшимча, ривожланувчи бўлиши мумкин. Худди шундай, миқдорларнинг қизиқиши бирлаштирувчи, ҳақиқӣ, тўлов қобилиятига эга, ишланган бозор бўлиши мумкин.

Бу бозорлар қанақа бўлмасин, маълум конъюктура билан тавсифланади. Буларга: меҳмонхона хизматларига бўлган талаб ва таклиф нисбати, нархлар даражаси, рақобатбардошлик ҳолати, давлат бошқарувининг даражаси, хизматлар реализациясининг тадбиркорлик шарти талабнинг мавсумий ўзгаришининг мавжудлиги ва ҳ.к.

Сотиш ўтказиш. Сотиш бозорининг иқтисодий таҳлилида реал ва потенциал рақобатчиларни аниқлаш ва уларнинг ишларини таҳлил этиш керак бўлади. Рақобатчиларнинг камчилиги ва ютуғини билиш ва келгуси стратегиясини, мақсадини аниқлаш мумкин бўлади.

Меҳмонхона маркетинг фаолиятида сотиш режаси асосланиши лозим. Ишлаб чиқариш ҳажмини аниқлашда бозордаги ҳолатни баҳолаш, яъни талабнинг таҳлилин, таклифнинг таҳлилин ўтказиб, маҳсулот рақобатбардошлиги аниқланади.

Реал талаб реал истеъмолчилар қобилятидан ва хизмат баҳосига боғлиқ бўлади.

Талабни назарий жиҳатдан аниқлаш анча мураккаб бўлиб, статистик ўрганиш, санилогик изланиш ўтказиш ва ҳ.к. ҳақиқатга яқин бўлган натижаларни беради. Прогнозлашда ҳам реклама нашрларини ўрганиш, статистикасини билиш ва аниқ таҳлил ўтказиш ва ҳ.к. ҳақиқатга яқин бўлган натижаларни беради. Прогнозлаш ҳам реклама нашрларини ўрганиш, статистикасини билиш ва аниқ таҳлил ўтказиш яхши натижалар бериши мумкин. Меҳмонхонада келгусидаги режадаги хизматлар ва маҳсулотларни баҳосини аниқлашда:

- қўйилган баҳо сарф харажатларни қоплаши, корхонага фойда келтириши;

- баҳо рақобатчи корхоналар баҳосига ориентир олиш ундан кўп эмас, балки иложи борича кам бўлиши;

- баҳо талаб баҳосига мос келиши, яъни истеъмолчилар максимал баҳосига яқин ёки тенг бўлиши керак.

Бундай шартларни бажаришда баҳолар сиёсатининг таҳлилин ўтказиш лозим бўлади. Чунки бундай таҳлилда: баҳонинг қанчалик сарф-харажатни (чиқишини) даражасини қоплаши; баҳони стимуллаш сиёсати борми; рақобатчиларга нисбатан баҳо сиёсати қандай, давлат сиёсатчи ва ҳ.к. аниқланади.

Меҳмондорчилик бизнеси фаолияти ўзининг юқори рақобатбардошлик даражаси билан бошқа фаолиятлардан ажралиб туради.

Меҳмонхона фаолиятида меҳмонхона хизмати ва маҳсулотининг рақобатбардошлигини кўйидаги параметрлар ёрдамида аниқлаш мумкин.

- техникавий (товар хусусияти, қўллаш области);
- эргономик (одам организмига мослиги);
- эстетик (ташқи кўриниши);
- меъёрий (стандарт ва меёр даражада бўлиши);
- иқтисодий (баҳо даражаси, истеъмолчилар баҳоси).

Рақобатбардошликнинг таҳлилининг асосий вазифасига: маҳсулот (хизмат) рақобатбардошлигининг башорати ва баҳоланилиши; унинг даражасига таъсир этувчи омилларнинг ўрганилиши; керакли рақобатбардошлик даражасини таъминлаш учун кўриладиган чора-тадбирлар. Албатта, бундай таҳлилда меҳмонхона корхонасининг даромадини, сарф харажати, фойдасини, рентабиллигини, меҳнат унумдорлигини ва бошқаларни билиши билан корхонанинг иқтисодий муҳитини, унинг кучли ва

кучсиз томонларини имкониятлар захирасини аниқлайди ва маркетинг фаолиятини тўғри олиб бориш режасини яратади ва келгусида корхона ривожини таъминлайди.

Назорат саволлари:

1. Маркетинг деганда нима тушунилади?
2. Меҳмонхона маркетинги қайсиларни ташкил этади?
3. Меҳмонхона маркетинги фаолияти структураси нималардан иборат?
4. Маркетинг функциялари неча турга бўлинади?
5. Меҳмонхонада маркетинг ва савдо бўлими қандай ташкил этилади?
6. Маркетинг ва савдо бўлимининг вазифлари нималардан иборат?
7. Меҳмонхонада маркетингни режалаштиришда қандай таҳлил олиб борилади?
8. Меҳмонхонада хизмат ва маҳсулотлар баҳосини аниқлашда нималарга эътибор берилади?

26- Амалий машғулот мавзуси. Меҳмонхона персоналини танлаш, иш ўринларига қўйишда қўйилган талаблар.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхона ходимларини танлаш ва иш ўринларига қўйиш 2. Ходамларни аттестациядан ўтказиш
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат ўтказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхона ходимларини танлаш ва иш ўринларига қўйиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш • Ходамларни аттестациядан ўтказиш ҳақида маълумотларга эга бўлиш 	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шарҳлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни якунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси” да (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат килишлари лозим;
- берилган топшириклар буйича фаол, хамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамиз ёки бирга кутиламиз” коидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхона персонал бўлимнинг асосий функциясига ходимларни танлаб меҳмонхона кадрларига бўлган эҳтиёжини кондириш; персонални ўқитиш, меҳмонхона ходимлари шахсий ишини олиб бориш, ходимлар мотивация тизимини ишлаб чиқиш ва кукуллаш ходимлар арзлари устида ишлаш ҳисобланади.

Ходимларни танлашда узидаги ходимларни юкори лавозимига кутариш ёки четдан олиб келиш бўлими билан бажарилади. Меҳмонхонада бу икки йўлни ҳам қўллаш самарали ҳисобланади.

Танловдаги ходимлар албатта анкеталар тўлдиради ва суҳбатдан, тест синовидан, олдинги жойидан сўров ва тиббий кўрикдан ўтказилади.

Ходимларни ўқитиш: янги ишга кирганлар ва аввалгиларни малакасини ошириш билан бажарилади. Малака оширишишлари мунтазам корхона режасига биноан ўтказилиши талаб этилади.

Меҳмонхона персонал бўлими, корхона ходимларининг яхши томонлари, техникавий усталиги, ҳаракатчанлиги, ташаббускорлиги, меҳмонлар бошлиқлар ҳамкасблар билан яхши муомалада бўлиши ва камчилиги меҳнат ташаббусининг етишмаслиги, кечикиши, ўғрилиги, тақиқланган жойларда чекиши, алкоголь ичимликлар ичиши, маст ҳолда ишга келиши, қўл кўтариш, қўполлигини ўрганиб, билиб бериши лозим.

Ходимларнинг иш коида ва таркибини бузилиш барча ҳолати чуқур ўрганилиши лозим.

Мунтазам равишда ходимнинг яхши ишларини рағбатлантириш (пул мукофоти, малака оширишга юбориш, лавозимини кўтариш, иш ҳақиға қўшимча қўшиш ва х.к.) ва тозалиги (интизоми), мукофот берилмаслиги, лавозимини пасайтириш ва охир оқибат ишдан бўшатиш ишларини олиб бориши лозим.

Меҳмонхона ходимларининг арзларини кўриб чиқишда албатта, уларнинг бошлиқлари билан сўнгра меҳмонхонани юкори бошлиқлари билан кўриб чиқади ва меҳмонхона бошлиғининг қарори охирги ҳисобланади. Шу билан

бирга меҳмонхона персонал бўлими штатларни қискартириш билан ҳам шуғулланади.

Меҳмонхона персоналини танлаш деганда, маълум лавозимларга (компонентли) мос номзодларни изланиши, сайланиши ва натижада контракт лавозимлари тайинлаш тушинилади.

Меҳмонхона персонални танлашда ўзаро боғлиқ хизматларда фаолият олиб бораётган ходимлар ичидан танлаш, кадрлар захира ҳосил қилиш яхши натижалар беради. Айниқса, маркетинг ва реклама бўлими, бронлаш хизмати ва қабул қилиш, жойлаштириш бўлимларида ишлаганлардан администрация ходимларини танлаш самарали ҳисобланади.

Лавозимларга номзодлар танланишида улар тўғрисидаги ахборотларни тўплаш, уларнинг таҳлилини ўтказиш лозим бўлади. Лекин бундай усул, агар лавозимга номзодлар бўлса, қўлланилишини бўлишиш мумкин. Бўлмаган ҳолда, унда ташкилий кадрлар бўлими ўқув даргоҳларига, кадрлар тайёрлаш марказига, оммавий ахборот воситаларига, рекламалар ва ҳ.к. ёрдамида мурожаат этишади. Кўп ҳолда меҳмонхона раҳбарлари ўзларининг танишлари, билишлари ва қариндошлари орасидан маъқул номзодларни ахтаришади.

Меҳмонхонада яхши кадрларни ахтариш, топиш, танлаш, ўқитиш ёки қайта тайёрлаш ишлари билан мунтазам равишда кадрлар бўлими иш олиб бориши лозим.

Ҳозирги вақтда чет эл корхоналарида кадрларни танлашда «хэдхонтинг» усули қўлланилиб келинмоқда.

Хедхонтингнинг биринчи босқичида, бошқа корхоналардан ишчилар ход контерлар томонидан аниқланади, улар ҳақида информациялар яширинча йиғилади.

Бунда: корхона ва ундаги ходимларнинг иш режими, исбот структураси, молиявий аҳволи ва иш ҳақи миқдори, яъни жалб этиш керак бўлган объект ўрганилади ва таҳлил этилади. Шундан сўнг иккинчи босқичда, қандай қилиб яхши ходимларни жалб этиш ҳаракат режаси тузилади ва шу билан иш олиб борилади.

Бўш лавозимларга номзодларни танлаш қандай йўл билан олиб борилмасин, йиғилган ахборотлар билан ишлаш икки:

❖ Пассив методда ҳужжат билан ишлаш тушунилади ва бу ҳужжатларга қуйидагилар киради:

- паспорт, яъни унда номзодни шахсини билдирувчи бошланғич расмий маълумотлар берилади;

- диплом (ёки дипломлар), яъни таълим, унинг қачон ва қаерда олинганлиги ҳақида маълумот берилади;

- меҳнат дафтарчаси, бунда номзоднинг касбий тажрибаси ҳақидаги расмий маълумот, ишлаган жойи ва муддати, аниқ эгаллаган лавозими, рағбатлантирилганлиги ва меҳнат муваффақиятлари, мукофотлари кўрсатилади;

- кадрлар шахсий варақаси стандарт формада, номзод томонидан тўлдирилади, олдингиларга нисбатан кенгроқ маълумотлар берилади;
- автобиография, номзод кераклигича эркин формада ўзининг ҳаёт йўли ва касбий фаолияти тўғрисида ахборот беради.

Охириги вақтда автобиография ўрнида ҳаёт йўли ҳақида резюме тўлдириятти. Резюменинг шакли расм-19.1 да келтирилган.

Булардан ташқари, кадрлар танлови амалиётида номзод ҳақида олдинги иш жойидан тавсифнома, рекомендация ёки тақриз олиниши мумкин.

❖ **Актив усулда, номзод билан шахсий алоқа олиб борилади.** Шу жумладан: суҳбат, анкета тўлғазиш, тест синовидан ўтказиш, маълум муддат кузатиш, топшириш ва вазифа бериб кўриш ва бошқалар ўтказилади

Шу билан бирга синов муддати (3 ойдан ошмаслиги) шарти билан ишга олиб, ишлатиб кўриш ҳам амалиётда ўз тадбиқини топган.

Ривожланган давлатлар меҳмонхона амалиётида психодиагностик усуллар қўлланилади. Бунда, улар махсус дастурланган сўровдан ўтказилади. Буларга ИТО (90 та савол), стандартлаштирилган кўпфакторли усул Смил (смил қисқа вариантыда 397 савол, тўласида 565 савол мавжуд), худди шунингдек рангли танлов деб ном олган

Лютернинг модификацияланган саккиз рангли саволлари, адаптифланган Санди портрет усули, Кеттел ва Айзенканинг интеллектуал тестлари ҳам фойдаланилади.

Танлов текшируви қандай бўлмасин энг аввал вакант лавозимнинг касбий сифатини ташкил этувчи хусусиятларини аниқлаб, номзодларнинг шунга жавоб бериши ёки йўқлиги аниқланиши лозим.

РЕЗЮМЕ

Ф.И.Ш. _____

Қайси лавозимини хоҳлайсиз _____

Контакт телефони
ва боғланиш вақти _____

Қаерда ва қачон туғилган _____

Фуқаролиги _____

Доимий яшаш адреси _____

Яшаш адреси _____

Оилавий аҳволи _____ болалар борлиги _____

Маълумоти (ўқиган йиллари, ўқув юрти номи, мутахассислиги,
диплом буйича малакаси). _____

Қўшимча таълим _____

Иш тажрибаси (охириги иш жойидан биринчисигача)

Кириш ва чиқиш санаси	Ташкилот номи (ташкилот йўналиши), кайси лавозимда, бажарган мажбурияти

Чет тили _____

Компютер дастурини билиш _____

Ҳайдовчилик гувоҳномасини бор йўқлиги: А, В, С, D, E
(кераклиси чизилади)

Шахсий автомобилнинг бор йўқлиги: бор, йўқ
(кераклиси чизилади)

Тўлдирилган сана _____ имзо _____

Резюме бланка шакли.

Масалан: меҳмондорчилик индустрияси менежерига куйидаги талаблар қўйилади:

- ўзини ўзи бошқариш қобилияти;
- шахсий ақлий хусусияти;
- шахсий мақсадининг аниқлиги;
- мижозлар билан муомала қила олиши;
- доимий шахсий ривожланиши (ўсиши);
- муаммони ечиш тажрибаси;
- ташкилотчилик қобилияти;

- замонавий бошқарувни билиш.

Ҳозирги вақтда меҳмонхона ходимларининг чет тилини билиш зарур ҳисобланади.

Масалан, 5 юлдузли меҳмонхона ходими учта чет тилини билиши талаб этилади.

Булардан ташқари кадрлар танлашнинг аутейсмент, аутстаффинг, вақтинча танлаш, иш ҳақини ташқи ҳисоби усуллари мавжуд.

Агар аутийайсмент усули бўшаб қолган кадрларни қайта ишга жойлаштириш билан, аутетафингда штат лавозимлари қисқарилиши натижасида бўшаган кадрларни, штатдан ташқарига чиқариб, аниқ бирор лойиҳага қўйиш билан шуғулланади. Уларнинг барча масалалари билан (карьерасини ривожланиши, тренинги, муаммоли масалаларини ечиш, компенсация ва ҳ.к.) провайдерлар шуғулланади.

Вақтинчалик персонални танлаш, асосий ходимларнинг вақтинча таътил вақтида, бетоблигида, мавсумда ишлаш учун жалб этилади. Ташқи иш ҳақи ҳисоби усули – бухгалтерия хизмати бўлиб, ишчисига ташқаридан провайдер жалб этилади.

Корхона ходимларни танлаш натижасида уларни исбот бўйича лавозимларга қўйилади. Бунда аввал: ходим малакасининг ва иш қобилиятининг, ўзининг жамоа тажрибаси, ёши ва жинсининг лавозимга мослиги катта аҳамиятга эга.

Ҳар қандай корхона ишчиларининг лавозимдаги ишини баҳолаш, бу унинг ишининг натижаси билан баҳоланади. Баҳолаш натижаси билан уларни бошқа истиқболли, жавобгарли ишларга тайинлаш мумкин бўлади.

Амалиётда ходимнинг иши бўйича баҳолашнинг: кунлик, вақти-вақти билан (эпизодик) ва потенциал хили мавжуд. Кўп ҳолда, баҳолаш объекти сифатида иш натижаси олинади: ишнинг ҳажми, миқдори, сифати, самарадорлиги, рекламация ва аризанинг йўқлиги ҳамда ходимнинг одоби (ишга муносабати, қандай ишлаши, мижозлар билан муносабати ва ҳ.к.) инобатга олинади.

Баҳолашда: суҳбатланиш, ҳисобот маълумотлари, тавсифи, тест синови, масалалар ва вазифани еча олиши, намуна билан таққослаш, танлов, ишчи ўйинлар ва аттестация қўлланилиши мумкин.

Ходимларни аттестацияси ҳар 3-5 йил муддатида ўтказилади. Бу вақтда ишга қабул қилинган ёш мутахассисларни ҳам ўтказиш мумкин бўлади.

Аттестацияни ўтказиш учун корхона раҳбари томонидан комиссия тузилади, унга раҳбариятдан ташқари ижтимоий ташкилот, юқори инстанциядан, четдан мутахассислар жалб этилади. Комиссияга қўйидаги ҳужжатлар тақдим этилади: ишчининг ҳисоботи, тавсифи ва бошқалар (тақриз, рецензия, видеоматериаллари, мақолалари ва ҳ.к.). Бу ҳужжатлар комиссия томонидан суҳбат ўтказилаётганда қўлланилади.

Аттестация суҳбатини ўтказишда қўйидаги қоидаларга риоя этилиши мумкин:

- аттестация вақтини тежаш керак эмас;

- ишчи ҳақида фикрнинг ўзгаришига суҳбат натижасидан янги қарор чиқаришга тайёр бўлиши керак;

- аттестация вақтида тортишиш керак эмас;

- аттестациялановчи ходимлар сўзини тўхтатиш, узиш керак эмас.

Бунга нисбатан аттестация вақтида, ходимларга мақсадини эълон этиш; аттестация давридаги ходимлар муваффақиятини айтиб ўтиш, ходимлардаги ходимлардан иш тўғрисида, жамоа иши тўғрисида фикрини сўраш, танқидий фикрларни рағбатлантириш ва аттестация натижасини алоҳида комиссия аъзолари билан маслаҳатлашгандан сўнг эълон қилиш тавсия этилади.

Аттестация натижаси ходимни лавозимига лойиқ, лойиқ эмас ёки шартли равишда лойиқ деб қарор қабул қилинади. Аттестация натижаси раҳбариятга тавсиф сифатида берилади.

Кадрларни малакасини ошириш, уларни қайта тайёрлаш ҳам корхонада муҳим ишлардан ҳисобланади.

Меҳмонхона ва туркомплекслар ходимларининг қайта тайёрлови ва малакасини оширишнинг турли-туман шакллари мавжуд. Бунда иккинчи мутахассисликни олиш, таълим муассасаларида таҳсил олиш ёки институт, университетлар қошидаги малака ошириш курсларини ўтиш ҳисобланади. Ҳозирги вақтда турли хилдаги қисқа курслар, бизнес мактаблари, мастер синфлар, тренинглар ва бошқалар мавжуд.

Ҳозирги вақтда олиб борилаётган тренинг дастурлари традицион усуллардан ўзининг ўқувчиларини активлиги билан фарқ қилади. Чунки, асосий акцент назарий билиши билан бирга амалий билимга эътибор берилади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона персоналии бўлимида қандай ишлар бажарилади?
2. Меҳмонхона персоналини танлаш қандай олиб борилади?
3. Меҳмонхонада кадрларни танлашда қайси усулдан фойдаланилади?
4. Бўш лавозимларга танлашда қандай ҳужжатлар талаб этилади?
5. Резюмени тўлдириш қандай олиб борилади?
6. Меҳмондорчилик индустрияси менеждерига қандай талаблар қўйилади?
7. Персонални баҳолаш қандай амалга оширилади?
8. Аттестация қайси вақтларда ва қандай қодалар асосида ўтказилади?
9. Меҳмонхона ва туркомплексларида ходимларни қайта тайёрлашнинг қандай шакллари мавжуд?

27- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхоналарда ёнғин, техника хавфсизлиги ва меҳнат муҳофазаси бўйича олиб бориладиган тадбирлар.

Меҳмонхоналарда меҳнатни ташкил этишни ўрганиш, ходимлар бажариладиган ишларга вақт сарфини ўлчаш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш бўйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меҳмонхонада ёнғин, техника хавфсизлиги 2. Меҳмонхонада меҳнатни муҳофаза қилишни ташкил этиш
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий ҳужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхонада ёнғин, техника хавфсизлиги тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхонада меҳнатни муҳофаза қилишни ташкил этиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, бўйича уқитиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда даре утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шарҳлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

Гуруҳ билан ишлаш қоидалари

Гуруҳ аъзоларининг ҳар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чуқамиз ёки бирга қутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Ёнғин меҳмонхонага катта моддий зарар келтиради. Бир неча минут ёки соат жудда катта миқдордаги халқ бойликлари ёниб қолга айланади.

Ёнғин вақтида ажралиб чиқадиган зарарли газлар ҳавони заҳарлайди, кишиларни жароҳатланишига ҳатто ўлишига сабаб бўлади. Шунинг учун бошқа корхоналар сингари меҳмонхоналарда ёнғин хавфсизлиги учун бажариладиган тадбирлар муҳим рол ўйнайди.

Меҳмонхона ва тур комплексларда ёнғин чиқиши сабаби, кўпинча: олов билан эҳтиётсизлик билан муносабатда бўлиш, электротармоқлари, электр жиҳозларнинг носозлиги, ресторандаги иссиқлик ушловчиларнинг ўз вақтида тозаланмаслиги, эксплуатация технологик жараёнларининг бузилиши, таъмирлаш ва бошқа ишларда ёнғин хавфсизлик қоидаларига риоя этмаслик ҳисобланади.

Шу билан бирга номерлардаги телевизорлар ёритиш ускуналари ва чиқиш ҳолатлари ҳам сабаб бўлиши мумкин.

Шунинг учун ҳам буларнинг олдини олиш учун турли профилактик ишларни ташкил этиш керак бўлади. Аввалам бор, ишлаб чиқариш интизомини кўтариш, ёнғинга қарши қаттиқ режимни ўрнатиш, ҳар бир ходисани чуқур ўрганиш, хабарини бериш лозим.

Меҳмонхона ходимларини ёнғинни сезиш қобилиятини ошириш мақсадида махсус ўқитиш, ёнғин хавфсизлиги қоидаларини бажаришни талаб қилиши лозим.

Ёнғинга қарши профилактика, деганда меҳмонхонада яшовчилар ҳаётини ёнғин хавфсизлигини таъминлаш, бино ва бойликларни сақлаш, ёнғиндан огоҳлантириш ва ёнғин бўлган пайтга мувофақият билан уни бартараф этишни билиш тушунилади.

Меҳмонхонада олдиндан эвакуация йўллари, ёнғинга қарши қўланиладиган воситалар (тутун чиқиш, лифт тахтаси ҳаво йўллари, ёнғин автоматик қурилмалари суз ҳолатда бўлишни таъминлаш лозим. Меҳмонхона каридорида, зина майдончаларида эвакуация чиқиш эшиклари устида «чиқиш»

деб символик равишда одамнинг зинапоядан югураётган тасвири, ҳаракат стрелкаси кўрсатилиши лозим.

Барча меҳмонхона қават эвакуация режаси тузилиб, эшигининг орқасига кўринадиган жойларида осиб кўрсатиши лозим.

Ушбу режада қандай қилиб ёнғин, ёнғин вақтида зудлик билан чиқиб кетиш йўли кўрсатилган бўлиши керак.

Эвакуацияни ўрнатилган талекомуникацион система орқали навбатчи администраторлар ваҳима қилмасдан эълон қилишлари лозим.

Меҳмонхона персонали вақти-вақти билан ёнғин хавфсизлиги ўқитилиб, асосий ёнғинга қарши қўлланиладиган олов ўчиргичлар (ОХП-10, ОП-М, ОП-9мм, улар кўпикли, угле кислоталари бўлиши мумкин)нинг қўлланилишини ўрганиши керак.

Меҳмонхоналарда электржихозлар носозлиги сабабли ёнғинларни бартараф этиш учун, мунтазам равишда уларнинг созлигини текшириб туриш керак.

Меҳмонхонанинг ҳар бир ходим ўзининг лавозими мажбуриятларидан ташқари, яна ёнғин хавфсизлиги қоидаларини, ёнғиндан сақланишни кутқарув ишларини ташкил этиш билиши шарт.

Бунинг учун ҳар бир қаватда бу бўйича жавобгар шахслар тайинланиб керакли жойларда ёзиб қўйилиши лозим.

Меҳмонхоналарда қабул қилишда, албатта ёнғин хавфсизлиги инструкцияси билан таништириш, огоҳлантириш лозим ва улар карточкаларига бу ҳақда имзо қўядилар.

Меҳмонхоналарда кўп ҳолда ёнғин бўлиши сабабли, кечки навбатчиларнинг жойларида бўлиши, ушлаб қолмасликлари қаттиқ талаб этилади. Чунки, ёнғин бўлган тақдирда улар меҳмонхоналарни, ёнғинга қарши тизимларни хабардор этишлари, эвакуацион эшикларини очишлари, унга қарши дастлабки ҳаракатни ташкил этишлари сўралади. Эвакуацияни айнан ёнғин қаердан пайдо бўлган бўлса, шу ердан бошлаш керак.

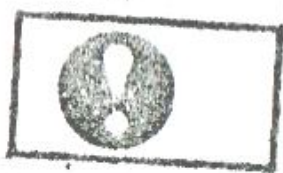
Кўпгина замонавий меҳмонхоналарга ёнғин автоматик сигнализацияси ўрнатилган. Шунинг, учун марказий станциясига навбатчи электрик бўлиш лозим. Ёнғин ҳақида сигнал бўлса, уни қабул қилиш (ёзиб олиш) қаердан эканлиги аниқлаши, зудлик билан ёнғин ҳимояси тузилмасига хабар бериш, меҳмонхона навбатчисига айтиш, мунтазам равишда келаётган сигналларни кузатиб аниқлаб бериш сўралади. Унинг мажбурияти эслатма сифатида ёзилиб иш жойининг кўринадиган жойига қўйиш керак.

Администрация ходимлари меҳмонларнинг келиши олдидан номерларнинг тайёрлигини хоналар санитар ҳолатини, керакли инвентарлар билан контактланганлигини, шу билан бирга техник воситалар ҳолатини, электр асбобларнинг ва электрожихозлар созлигини текшириши лозим.

Меҳмонхонада фавқулотда ёнғин хавфсизлиги режимини ўрнатишда, меҳмонларни хавфсизлик тўғрисида эслатиб қўйиш ўта муҳим ҳисобланади.

Шунинг учун, ҳар бир меҳмонхонада, яшовчилар учун эслатма тузилди ва унда ёнғин хавфсизлиги тўғрисида таклифлар ва ёнғин вақтида ўзини тутиш қоидалари кўрсатилади.

Расмда Россия меҳмонхонасида бажарилган эслатма шакли берилган.



Хурматли меҳмонлар!

Сизни ёнғин хавфсизлик қоидаларига риоя этишингизни сўраймиз



Лифт кабинасида ёқилган сигарета (папирос) билан чиқишга рухсат этилмайди



Номерда электр иситиш асбоблардан (кофе қайнатгич, дазмол ва ҳ.к.) илтимос фойдаланг



Сизга эслатамиз, ёндирилган тортер ва стол устки лампаларни ёнувчи материаллар билан ёпиш хавfli ҳисобланади

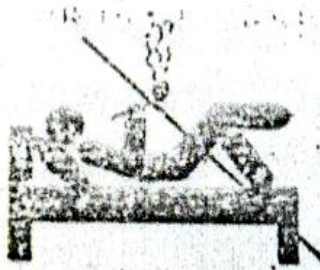


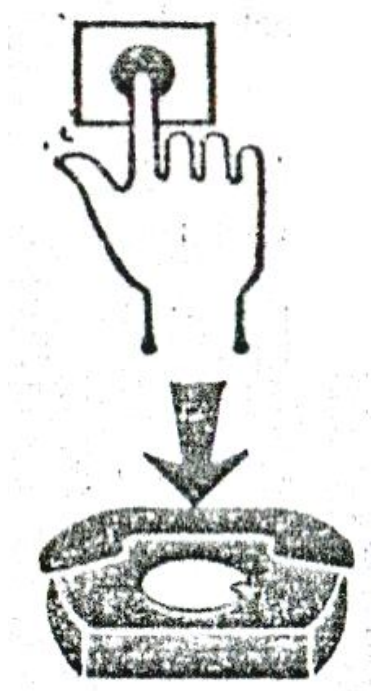
Қоғоз корзинасига ўчирилмаган сигарета (папирос)ни ташламаңг. Кулдондан фойдаланиңг

Номерда портловчи ва тез ёнувчи материалларни келтириш ва сақлаш мумкин эмас

Ишонамизки, сиз қворотга чўзилиб сигарета (папирос) чекмайсиз ва ўчирилган сигарета (папирос)ни қўймайсиз.

Бу жуда хавfli!





Номердан чикаётганингизда,
телевизор, кондиционер, ёритгич
лампарани ўчиришни унутманг!

Ёнғин чикқанида албатта, зудлик
билан 01 ёки 233-3301 телефонига кўнғирок
қилинг.

Администрация

Россия меҳмонхонасида бажарилган
эслатма шакли.

Ушбу эслатмани меҳмонхона номерларида, кўринадиган жойда ёки телевизор, совутгич устида кўйилади.

Замонавий меҳмонхоналарда етарли миқдорда ёнғин хавфсизлигини таъминловчи, ёнғин учун жиҳозлар билан таъминланган бўлиш лозим.

Буларга: гидрантлар, махсус мослама, шланглар, брантеятлар, аланга ўчиргич киради ва улар доимо шай ҳолатда бўлиши керак.

Меҳмонхона биноси керак каридорида ҳар 20 м бита кўпикли ёнғин ўчиргич, биттадан буфетда, ошархонада, устахонада, сартарошхонада машина бўлимида, иссиқлик узелида, бойлерда 18 та кўпикли ва 1 та карбонат кислотали ўтўчиргич ва қумли яшиқ, белкураги билан бўлиши керак.

Агар меҳмонхона хўжалик ҳовлиси бўлса, унда албатта, ёнғин умли яшиги лом, болта ва челак кўйилган бўлиши керак.

Бундан ташқари ҳар бир қаватда телефон, электромегафон ва фанар бўлиши керак.

Ҳар бир этажда махсус шланг крани, стволли қўл ушлагичи қўшилиб пломбалаб кўйиш лозим.

Ўт ўчиргичлар ҳар ўн кунда текширилиб, унинг соғлигига ишонч ҳосил қилиши талаб этилади.

Улар полдан 1,5 м, эшикдан 1,2 м эвакуация йўлини тўсмайдиган умумий интерерга мос қилиб ўрнатилади.

Ҳар бир меҳмонхонада, меҳмонхона ходимлари ишдан кўнгилли ёнғин дружиналари ҳам ташкил этиш, ўзининг самарасини беради. Улар ёнғинга қарши барча жиҳоз ва воситалар билан таъминланган бўлишлари ва ҳар вақт кўриқдан ўтказиши талаб этилади.

Меҳмонхонада турли жиҳозлар ва техник воситалари билан мураккаб ҳўжаликни ташкил этади. Унинг таркибида техникавий хизмат кўрсатиш хизматлари таркиб топган.

Меҳмонхона меҳнат фаолиятининг ўзига хос хусусияти шундаки, меҳнат қилиш узлуксиз вақтда, меҳмонларнинг алмашиб туриши билан олиб берилади. Шунинг учун ундаги меҳнат муҳофазаси ва хавфсизлиги алоҳида эътиборга эга.

Меҳмонхона нормал ишлаши учун, унда нормал санитария гигиеник шароит бўлиши, ёрдамчи ва яшаш хоналарида яхши ёруғликнинг бўлиши, хоналарининг нормал шамолланиш, лифт ҳўжалигининг ва бошқа техникавий хизматлар меъёрий ишлаб туриши зарур.

Меҳмонхонада иш фаолияти шундай ташкил этиши керакки, унда бахтсиз ходимларбўлмаслиги таъминлаш керак. Бунинг учун ҳар бир ходим ўзининг хизмат мажбуриятларини яхши билиши ва лавозим кўрсатмаларини бекамукўст бажариши талаб этилади.

Меҳмонхонадаги меҳнат муҳофазаси ва хавфсизлиги меҳмонхона директори бошқаради. Унга жавобгар шахс бўлиб бош муҳандис ҳисобланади.

Унинг зиммасига соғлом ва хавфсиз меҳнат шароитини ташкил этиш, ишлаб чиқариш маданиятини ошириш ва касбий касалланишини камайтириш, олдини олиш вазифаси юклатилади.

Корхонанинг таркибий барча бўлимларида меҳнат муҳофазаси ва хавфсизлиги бўйича қоида ва кўрсатмалар ишлаб чиқиладики, улар ходимлар томонидан тўлиқ бажарилиши лозим.

Бу ҳолда кўрсатмалар корхона директори ва касаба союз томонидан тасдиқланиб иш ўрнига осиб қўйилади.

Меҳнат муҳофазаси ва ҳимоясини ташкил этиш жавобгарлиги бўлиш, хизмат, корпус ва ҳ.к. раҳбарлар зиммасида бўлади. Буларга меҳнат муҳофазаси ва ҳимояси бўйича тадбирлар ташкил этиш.

Ишчиларнинг иш жойида инструктаж ўтказиш ва уларни хавфсиз ишлашга ўргатиш; қўлланиладиган жиҳоз ва воситаларни созлигини назорат қилиш, иш жойида шамоллатиш, ёруғлик ва исистиш воситаларининг тўғри эксплуатациясини таъминлаш, ҳар бир иш жойининг хусусиятидан келиб чиққан ҳолда интруктив кўрсатмалар ишлаб чиқиш, иш жойларида намунавий тартиб ўрнатиш, ишчиларнинг меҳнат хавфсизлиги ва муҳофазаси бўйича барча қоида ва кўрсатмаларни бажарилишини таъминлаш киради.

Меҳмонхонага ишга кирувчилар аввал дастлабки, сўнг иш жойи интруктажини ўтишлари ва махсус журналларда расмий равишда белгиланиши лозим. Бу журнал кадрлар бўлимида сақланади. Иш фаолиятининг ҳар уч ойида бундай инструктажлар такрорланади.

Меҳмонхонада электро жароҳланиш бўлмаслиги учун барча ходимлар утюг, чойнак, электросамовор, телевизор, радиоприёмник, полговчик, чангютгич машиналари билан хавфсиз ишлар бўйича техника хавфсизлиги инструктажи ўтказилади.

Корхонада жароҳатланишнинг асосий сабабларига: меҳнат хавфсизлиги қоидаларига риоя этмаслик, ҳимоя воситаларини (қўлқоп, кўзойнак, ҳимоя тўсиғи) ўз вақтида қўлланмаслик, ходимлар малакасининг пастлиги, иш ўринларига нотўғри қўйилиши, иш шароитининг ёмонлиги ва инструктажнинг қониқарсиз ўтилганлиги киради.

Барча рўй берадиган бахтсиз ҳодисалар 24 соат давомида сабаби аниқланиши, далолатнома тузилиб, узоғи билан уч кун муддатда жабрланганга берилиши лозим.

Ходимларнинг иш вақтида жароҳатланиши ишлаб чиқариш жароҳати ҳисобланади.

Меҳнат муҳофазаси ва ҳимоясининг умумий қоида, ва кўрсатмалардан ташқари, ҳар бир хизмат ва иш лавозимнинг ўзига қаратилган инструкцияси бўлиши керак.

Меҳмонхона ходимлари ҳаммаси тиббий кўрикдан ўтишлари ва иш жойи инструктажини олишлари лозим.

Биз қуйида меҳмонхона айрим хизматлари ходимларига меҳнат муҳофазаси ва хавфсизлиги бўйича бериладиган тавсиялар ва кўрсатмаларни келтирамиз.

Администратор, ҳисоб-китоб оператори ва порте, маиший хизмат электр асбоблари билан хавфсиз ишлаш тартиби ва қоидасини, ёритгичлар ўчиргичларининг жойлашишини, ёнғин хавфсизлик қоидасини билиши; ёнғинга қарши воситалар қўллаш олишни, уларнинг қаерда жойлаштирилганини билиш; қўл остидаги хизматчилар навбатидан олдин мунтазам равишда инструктаж ўтказилиши керак.

Ишнинг тугаши билан навбатчилигини топшириш ва бу ҳақда ката администратор ёки корпус мудирига ёки директорига бериши лозим.

Катта горничний ишнинг бошланишидан олдин электр жихозлар ва приборларнинг, очилиб-ёпилувчи норвончаларнинг, қўлқоп, кўзойнак ва барча иш воситаларини текшириб кўриб созликка ишонч ҳосил қилиш керак. Ювиш кимёвий воситаларни тўғри қўллаш, дарз кетган ойна ва сиртларни қўли жароҳат олмаслиги учун ишқалаб тозаланмаслиги керак. Ҳар бир машина воситани ишлатганда албатта унинг кучланиши тармоқ кучланишини текшириш керак. Асбоб-ускуналарни, машиналари қўллаш вақтида кепик, аҳамитсиз носозлик бўлганда ҳам, ишни тўхтатиб мутахасисга мурожат этиш лозим.

Иш вақтида ҳар қандай кучланишда бўлган электр кабеллар хавфли ҳисобланади, шунинг учун унинг устида турмаслик, электр тармоқдан ажратилгандан сўнг йиғиштириш тавсия этилади. Чанг ютгичнинг исиб кетиши, товушининг дағаллаши филтърнинг тўлиб қолиши ва бошқа ҳ.к. йўл қўймаслик зарур.

- совутгичдан ташқари электр жихозларни ишлатиб қаровсиз қолдириш;

- носозлик электр жихозларини ўтказгичларини қўллаш;

- ишлаб турган электрочайникни ва электр самоворни сув билан тўлғазиш;

- розеткадан вилка шнуридан тортиб олиш;
- пахтақоғозли филтрсиз чангютгични ишлатиш;
- чанг ютгич режими бузиш режими бўйича ҳар 45 минутда 20 мин дам бериш керак.

- чангютгични шуноридан тортиб юргизиш.

Санузелларни тозалашда албатта қўлқоп ва оид резинали фартукдан фойдаланиш керак. Раквина, ванна кафелларни ювиб тозалашда меҳнат хавфсизлик қоидасига риоя этиш лозим.

Ишнинг охирида қўлланилган жихозларни тозалаб сақлаш жойига қўйиш, уларнинг носозликлари тўғрисида қайта горничнийга хабар бериш керак.

Меҳмонхона фарроши ишни бошлашдан олдин махсус формада иш кийимини кийиниши, бошларида бош кийими бўлиши лозим бўлади.

Қўлланиладиган жихозлар, инвентарлар, ювиш воситаларининг бўлиши ва созлиги текширилади. Иш вақтида электр асбоб ва приборларни куруқ ката билан ортиш, кимёвий воситалар қўлланишда резинали қўлқоплар, деворларни артишда щеткалар, мебелларни тозалашда чиқиб турган шуруплар, дағир-буғирлардан эҳтиёт бўлиши керак.

Трубали ўтказгичларни кўрсатиладиган норвонлар билан артиш, ахлат карзиналарни қўл билан бўшатиш тақиқланади. Худди шундай электр жихозлар, электр аппаратларни техник персоналларсиз артиш, тозалаш, тўсиқларни олиниш, электр токи бор ўтказгичлар, ишлаётган насосларни хавфсизлик мақсадида артиб тозалаш ҳам ман этилади.

Ишдан сўнг барча иш жихозлари белгиланган жойда қўйилиши керак.

Меҳмонхона ётоқ анжомларини бошқарувчиси (касбелянига ишини чойшаблар омборида қўйилган пломбани тўғрилигини текширишдан бошлаш лозим. Унинг мажбуриятига: электр приборлари, ёнғин ўчиргич, хлорли эритмалар билан ишлашни билиш; шахсий гигиена қоидаларига риоя этиш, кир, чойшабларни олиш ва тозасини бериш қоидаларини билиш, юкларни ташишда хавфсизлик қоидасига риоя этиш; ёнғин хавфсизлик қоидаларини билиши юклатилган. Айниқса, чойшабхонада дазмолни қўллаш қатъиян ман этилади.

Чойшаб таъмирловчи текширувчилар тикув машинасида тўғри билиши, фақат берилган топшириқни бажариш, фақат соз жихозларда ишлаши талаб этилади.

Ишга тушишдан олдин барча тугмаларни ўтказиш, электромашиналарнинг ерга уланганлигини текшириш, машиналари ўзини юритиб кўриб созлигига ишонч ҳосил қилиши, уларнинг ҳимоя тўсиқ билан тўсилгани, олинадиган қисмларининг беркитилганлигини текшириш лозим.

Иш вақтида хавфсизлик қоидаларига риоя этиб: машина ишлаб турганида игнани алмаштириш, қўйиш мумкин эмас; машинани секин ишга қўйиш, тикишда икки қўлни ишлатиш, қолиб қолган ипларни машина тўхтаган вақтда олиш, барча инструментларни (қайчи, отвертка алоҳида сақлаш машинани қўл билан тўхтатишга ҳаракат қилмаслик, машина ҳаракат қисмлари тўла тўхтатилган вақтда ёғлаш, назорат қилиш ишларини олиб бориш керак.

Иш жойини тоза, тартибли сақлаш талаб этилади.

Гардеробчи, нарсаларни сақлаш омборчаси, навбатчиликни қабул қилишда иш жойининг тозалигини, ёритгич приборларнинг созлигини текшириши, навбатчи администраторда ёнғин хавфсизлиги бўйича инстуктаж олиши керак.

Улар доимо иш жойида бўлиши, ёнғин хавфсизлик қоидасини билиши, ёнғин ўчиргичдан фойдаланишни билиши талаб этилади. Иш жойини тозалашда горничний ёки фаррошларга берилган инстуктажни билиши керак. Иш жойига бегоналарни қўйиш қалган манн этилади.

Швейцар ишга қўшишда олдин майдончасини кўздан кечириши, эшикларнинг ойналарнинг тозалагичига, уларнинг қўлининг созлигига, керакли инвентарларнинг борлигига эътибор бериш керак.

Иш вақтида: меҳмонхона қўйилган талаб бўйича ичкарига қўйиш, киришиэшиклари олди тозалигига, иссиқлик режимига қараш керак ва талаб даражасида бўлишини таъминлаш лозим.

Барча тозалаш жараёнида меҳнат, техника хавфсизлик қоидаларига риоя этиш лозим.

Ўзича иш жойидан кетиб қолмаслиги сўралади.

Меҳмонхона ходимлари интрукцияни бузганликлари учун интизомий жазоланадилар.

Назорат саволлари:

1. Ёнғин деганда нима тушунилади?
2. Меҳмонхона ва туркомплексларда ёнғин қандай сабаблардан келиб чиқади?
3. Меҳмонхоналарда ёнғинни олдини олиш учун қандай ишлар амалга оширилади?
4. Меҳмонхонада жвакуация қандай ташкил этилади?
5. Ёнғинга қарши қандай турдаги ўт ўчиргичлар ишлатилади?
6. Меҳмонхонада ёнғинни билиш учун қандай қурилмалар ўрнатилади?
7. Меҳмонхонада яшовчилар учун қандай хужжат тузилади ва ундан нима мақсадда фойдаланилади?
8. Меҳмонхоналарда ёнғинга қарши қандай жиҳоз ва инвентарлар қўлланилади?
9. Меҳмонхонани меҳнат хавфсизлиги қоидаларига нималар киради?
10. Меҳмонхона ходимларининг меҳнат муҳофазаси ва химояси қандай ташкил этилади?

28- Амалий машғулот мавзуси.

Иш вақи фотографиясини ўтказиш ва уни қайта ишлови.

**Иш вақти хронометражини ўтказиш ва олинган
натижалар қайта ишлови.**

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	<p>1. Меҳмонхона ресторанида иш вақи фотографиясини ўтказиш ,уни қайта ишлш.</p> <p>2. Иш вақти хронометражини ўтказиш ва олинган натижалар қайта ишлови</p>
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Меҳмонхоналар, туристик комплекслар тўғрисида маълумотга эга бўлиш • Меҳмонхоналарнинг классификацияланиши тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш • Халқаро меҳмонхоналар занжири ҳақида маълумотларга эга бўлиш 	
Ўқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Ўқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Ўқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Ўқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қулланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шархлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. “ 2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғриси”да(Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

:

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг хар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак булганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамитиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Хизмат кўрсатиш соҳасининг бош бўғини бўлган овқатланиш корхонаси уч функцияни: тайёр маҳсулотларни ишлаб чиқариш, уни тарқатиш (бўллаш, муомалага чиқариш), истеъмолини ташкил этишни бажаради. Агар овқатланиш корхоналарининг ишлаб чиқариш функцияси озик-овқат саноати корхоналари билан, алмашинув функцияси эса савдо корхоналари билан яқинлигини билдирса, овқатланишни ташкил этиш алоҳида ўзига хос хусусиятли хизмат кўрсатиш функцияси ҳисобланади.

Умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш икки хил усул асосида: ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ва официантлар томонидан кўрсатиладиган хизматлардан фойдаланилади. Ушбу хизмат кўрсатиш жараёнларини босқичларга, поғоналарга ва усулларга бўлиш мумкин.

Ресторан маҳсулотларни тарқатиш воситалари орқали таркибига совитилган ва совитилмайдиган витриналар, пештахталар ва 2 та экспресс-кофеварка мармитлар ва стойкалар киради. Буфетда ишловчилар маҳсулотни ўзлари етказиб беришади.

Залда таомларни тик турган ҳолда столда истеъмол қилишади. Идишларни лайлига битта одам йиғади. Фойдаланилган идишлар столларда 5 дақиқагача қолиб кетади. Таомни истеъмол қилиш 4 дақиқа давом этади.

Кўпинча истеъмолчиларнинг кириш оқимининг интенсивлигини ва тарқатувчиларнинг чиқариш қобиляти истеъмолчилар сони, умумий овқатланиш корхоналари хизматларни рад этганлар сони, ўртача минимал ва максимал вақтда тарқатиш хоналарида истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш вақти, хизмат кўрсатиш каналларини бандлик коэффициенти, ўртача ва максимал вақт кутиш, залнинг сифими коэффициенти ва чиқариш қобиляти, “тарқатувчи-истеъмолчи” хизмат кўрсатиш системаларининг бандлик коэффициенти асосида ҳисоблаш мумкин.

Хизмат кўрсатиш системаларини таҳлил қилишда қуйидаги ҳолларда олиб борилади:

- турли типдаги ошхона ва буфетлардан фойдаланишда самарадорликни баҳолаш, яъни хизмат кўрсатиш ва банд бўлган каналларнинг коэффиценти пастигига таъсир этувчи омилларни очиб бериш;

- хизмат кўрсатиш вақтида истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш ўзгаришларни таҳлил қилиш, ўзгариш сабабаларини очиб бериш;

- залдан фойдаланиш самарадорлигига баҳо бериш ва унинг чиқариш қобилятининг пасайиши сабабаларини ўрганиш;

- фойдаланган, йиғилган идишларни ташкиллаштирилишини таҳлил қилиш;

- тўпланиб қолган навбатларнинг сабабини таҳлил қилиш, ҳамда истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сифатига баҳо бериш;

- ташкилот хизматидан фойдланишдан бош тортишнинг сабабаларини таҳлил қилиш, хизмат кўрсатишлардан бош тортганларнинг сонини аниқлаш ва камчиликларни бартараф этиш.

Олиб борилган тадқиқот натижасида фойдаланиш самарадорлигини ошириш учун меҳманхона ресторани ишлаб чиқаришдаги жиҳозларни модернизация йўли билан яхшилаш замонавий ускуналардан фойдаланиш керак бўлади.

Хизмат кўрсатишнинг сифатини яхшилаш учун хизматнинг янги хилларини жорий этиш лозим бўлади. Корхонада истеъмолчиларнинг навбатда туриши, истеъмол хизматларини ололмай кетиб қолишлари корхонанинг имиджига таъсир этади.

Тадқиқот вақтида шу маълум бўлдики, эрталабки ўз-ўзига хизмат, кечки официантлар хизматидаги камчиликлар, таклиф этилаётган ассортимент, таомнома таркиби, кўп ҳолда айрим истеъмолчиларга маъқул бўлмасдан, охир оқибат улар кетиб қолиша ҳолатлари юз бермоқда.

Ушбу ҳолат ресторан хизмат соҳасида қатта камчиликлардан дарак беради.

Шунинг учун биз қуйидаги бўлимда овқатланиш хизматида янги замонавий усулларни тадбиқ этишни кўриб чиқамиз.

Умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш жараёнини ташкиллаштириш ҳақидаги ахборотларни илмий асослаш учун аввало унинг асосий таркибини аниқлаш муҳимдир. Узлуксиз равишда истеъмолчиларнинг келиши (маълум бир вақт ичида (соат, дақиқа, истеъмолчилар сони, залга келиши) корхонанинг типи, оватланувчиларнинг сони, уларнинг меҳнат ва дам олиш тартибига боғлиқдир. Саноат корхоналарининг ошхоналарида барча ишлар асосан конвейерга асосланган бўлса, истеъмолчилар оқими кўпроқ бўлади.

Интенсив оқим кўпинча ўқув масканларида кўпроқ учрайди, чунки ҳар бир талаба, ўқувчи, мактаб ўқувчиларида бир вақтнинг ўзида танаффус берилади. Танаффуслар частотасини ҳисобга олган ҳолда (45 дақиқа), оқимнинг тезлашувини махсус ошхона жадвали асосида тартибга солиш мумкин. Кўпроқ мутаносиб оқимлар умумий овқатланиш корхоналарининг ҳаммабоп кўринишларида бўлади.

Маълум бир вақт давомида тарқата олиш қобилияти ёки истеъмолчилар оқимининг чиқиши (маълум бир вақт давомида (соат, дақиқа) зални тарқ этган истеъмолчилар сони) ва бунга бир истеъмолчига хизмат кўрсатиш вақтига тескари пропорционаллиги. Бир истеъмолчи хизмат кўрсатиш учун қанча вақт кам сарфланса, шунчалик тарқатиш хонасининг иш қобилияти юқори бўлади. Хизмат кўрсатиш вақти ва тарқатиш қобилияти бу хизмат кўрсатишнинг шакли ва тарқатиш хонасининг типига боғлиқдир.

Хизмат кўрсатишни кутиш вақти тарқатиш хонасига келган вақтга ёки залда таомни (ичимликни) олиб келгунга қадар кутишга тенгдир.

Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ташкилотларида экспресс-тушлик ресторанларида 5 дақиқадан кўп бўлмаган, официантлар томнидан махсус буюртмалар асосида кўрсатиладиган хизмат кўрсатишда эса 15 дақиқадан ортмаслиги шарт. Кутиш вақти белгиланган нормадан ортмаслиги учун истеъмолчиларнинг интенсив оқими тарқатиш қобилияти билан ўзаро мутаносибликда бўлиши шарт. Агар истеъмолчилар оқимининг интенсивлиги тарқатиш қобилиятидан ошса, унда навбат кутиш кўпаяди, аксинча эса тарқатиш - ўтиб қолиши мумкин.

Ўз-ўзига хизмат кўрсатишда истеъмолчиларнинг умумий овқатланиш корхоналарида умумий вақти тарқатишда навбатга туриш, олинган маҳсулотни столга олиб келиш ва уни истеъмол қилишга; официантлар томонидан кўрсатиладиган хизмат кўрсатишда - аванзалда хизмат кўрсатишни кутиш, залга кириш, буюртмани кутиш, унинг бажарилишини кутиш, овқатланиш, дам олишдан иборат бўлиши керак

Жойни банд этиш – залда жойни эгаллаш, фойдаланилган идишларни йиғиш ва столларни сервировка қилишдан иборат. Иш, талаба ва ўқувчилар ошхоналарида 15 дақиқадан 25 дақиқагача, ҳаммабоп умумий овқатланиш корхоналарида 20 дақиқадан 30 дақиқагача, экспресс-тушлик ва нонушта ресторанларида эса 120 дақиқадан 160 дақиқадан иборат бўлиши талаб этилади.

Залнинг тарқатиш қобилияти – бу жойларнинг сони, яъни маълум бир вақт оралиғида (15, 20, 25, 30, 40, 120 дақиқа) тарқатишнинг чиқариш қобилияти. Мисол учун, агар жой 20 дақиқа давомида банд бўлса, тарқатиш қобилияти бир дақиқада 3 кишидан иборат бўлса, унда бир тарқатувчининг тарқатиш қобилияти залнинг чиқариш қобилияти билан мос бўлса, унда хизмат кўрсатиш системаси мақсадга мувофиқ бўлади.

Назорат саволлари:

1. Иш вақи фотографиясини ўтказиш деганда нимани тушунаси?
2. Иш вақти хронометражи нима?
3. Олинган натижаларни қайта ишлови қандай амалга оширилади?

29- Амалий машғулот мавзуси.

Меҳмонхона персоналини сонини аниқлаш ва уларнинг ишга чиқиш режимини тузиш.

1.Семинар машғулотининг ўқитиш технологияси

Вақти - 2 соат	Талабалар сони: 25-30 нафар
Ўқув машғулоти шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш буйича семинар машғулоти
Ўқув машғулоти режаси	1. Меҳмонхона персоналини сонини аниқлаш 2. Меҳмонхона ходимларини ишга чиқиш режимини тузиш
<i>Ўқув машғулотининг мақсади:</i> Бу семинар машғулоти жараёнида саволлар ва муаммолар борасида суҳбат утказилади. “Аклий хужум” усулидан фойдаланилади.	
<i>Машғулот вазифалари:</i> <ul style="list-style-type: none">• Меҳмонхона персоналини сонини аниқлаш тўғрисида маълумотга эга бўлиш• Меҳмонхона ходимларини ишга чиқиш режимини тузиш тўғрисида билим ва кўникмалар ҳосил қилиш	
Уқитиш услуби ва техникаси	Блиц-суров, биргаликда уқиймиз, иктисодий эссе,
Уқитиш воситалари	Маъруза матни, уқув кулланмаси, проектор, флипчарт, ўқ-услубий кўрсатма, маркер, доска.
Уқитиш шакли	Билимларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, индивидуал ва гуруҳ, буйича уқиш.
Уқитиш шароитлари	Компьютер технологиялари, проектор билан таъминланган, гуруҳда дарё утишга мослаштирилган

2. Семинар машгулотининг технологик картаси

Боскичлар, вақти	Фаолият мазмуни	
1-боскич. Кириш (10 мин)	Ўқитувчи мавзу, унинг мақсади, режадаги уқув натижаларини бериб, уларнинг ахамиятини ва долзарблигини асослагандан сўнг талаба мавзунини ёзади ва саволларга жавоб беради. Машгулот хамкорликда ишлаш технологиясини қўллаган ҳолда ўтиши лозим.	
2-боскич асосий (60 мин)	<p>2.1. Талабалар гуруҳга булинади, ҳар бири вазифа олади. Кутилаётган уқув натижаларини эслатилади.</p> <p>2.2. Гуруҳда ишлаш қоидаси билан таништирилади. Баҳолаш мезонларини ҳам намойиш қилинади.</p> <p>2.3. Вазифани бажаришда уқув материаллари (маъруза матни, уқув қўлланма)дан фойдаланиш мумкинлигини эслатилади. Гуруҳларда иш бошлашни таклиф этилади.</p> <p>2.4. Тайёргарликдан кейин такдимотни бошлангани эълон қилинади.</p> <p>2.5. Талабалар жавобини шарҳлайди, хулосаларга эътибор берилади, аниқлик киритилади.</p> <p>Тушунчаларга изоҳларни тугрилайди ва саволларга жавоб кайтарилади. Гуруҳлар фаолиятига умумий балл берилади.</p>	<p>2.1. Уқув натижаларини такдим қиладилар.</p> <p>2.2. Саволлар беради.</p> <p>2.3. Жавобларни тулдиради.</p> <p>2.4. Жадвал устунларини тулдиради ва муҳокамада иштирок этади.</p>
3-боскич Якуний (10 мин)	<p>3.1. Машгулотни яқунлайди, талабаларни бахрлайди ва фаол иштирокчиларни рағбатлантиради.</p> <p>3.2. Мустақил иш сифатида :</p>	<p>3.1. Эшитадилар.</p> <p>3.2. Топширикни оладилар.</p>

3. Асосий адабиётлар:

1. 2012-2016 йилларда ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИДА ХИЗМАТ КўРСАТИШ СОҲАСИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ДАСТУРИ Тўғрисида (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й.)
2. Ж.М.Қурбонов, 3.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси(II-қисм). СамИСИ, 2011.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002..
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқ”. 2007.

4. Эслатма

Гуруҳ билан ишлаш коидалари

Гуруҳ аъзоларининг ҳар бири

- уз шерикларининг фикрларини хурмат қилишлари лозим;
- берилган топшириқлар буйича фаол, ҳамкорликда ва масъулият билан ишлашлари лозим;
- узларига ёрдам керак бўлганда сурашлари мумкин;
- ёрдам сураганларга кумак беришлари лозим;
- гуруҳни баҳолаш жараёнида иштирок этишлари лозим;
- “Биз бир кемадамиз, бирга чукамитиз ёки бирга кутиламиз” қоидасини яхши билишлари лозим.

5. Ўқув технологияси ва технологик картани бажариш бўйича ўқув-услубий кўрсатма

Меҳмонхона кадрларининг бошқаруви (менежменти) кенг категориядаги юқори звено раҳбарларининг қонценцияси сфераси бўлиб, ўз ичига кадрлар сиёсати, ходимлар, мотивациясини ва ҳ.к. олади. Кадрлар хизмати фаолиятига, персонал ходимлар билан ишлаш технологияси, кадрларни тахлаш, ходимлар бошқарувининг ҳужжатларини ишлаб чиқиш, ташқи ва ички шароитларга мос кадрлар ҳисоби ва бошқалар қиради.

Қорхонада аниқ, қатъиятлик билан кадрлар иши регламентацияси олиб борилмаса, унда керакли даражада назорат ва ижро интизоми ҳам бўлмайди. Раҳбарларнинг нимага жавоб бериши ва аниқ ижрочилари, уларнинг лавозим инструкциясига, ҳамда қорхона низомига ёзиб қўйилиши лозим.

Чунки бусиз, ҳар бир ишчининг ижро интизомини аниқ бажариб бўлмайди.

Кадрлар хизмат бўлимининг функционал хизмати талаб этилган ҳужжатлар билан тўлиқ таъминланиши лозим. Кадрлар хизмати вакант лавозимларига кадрларни танлаш ва ёллаш функциясида: лавозим талаблари, малака классификатори, асосий ва қўшимча билимлар ва янгиликлар, анкеталар, ёзма тестлар, сўровномалар маълумотномалар ва тавсиялар ҳужжатлари қўлланилади. Ходимлар ишини баҳолаш ва аттестациялаш низоми қирса, кадрлар ҳисоби ва шахсий ишини юритишда, штат жадвали, персонал ҳақидаги низом, қун тартиби, тақдимнома, меҳнат контрактети, шахсий таркиб тўғрисидаги буйруқлар қўлланилади.

Меҳмонхона кадрлар менежментида кадрлар карьерасини режалаштириш, кадрлар захирасини шакллантириш ва улар билан ишлашда ҳам, улар учун низом, ишлаш регламенти, ташкилотнинг муҳим йўналиши учун кадрларни юритиш йиллик рўйхати олиб бориши лозим.

Кадрлар сиёсати тўғри олиб бориш учун меҳмонхонада йиллик малака ошириш ва персонални қайта тайёрлов режасини тузиш, ходимлар ишининг мотивациясини ошириш бўйича режа тузиш ва шу бўйича тизимли ишларни олиб бориш лозим бўлади.

Юқорида келтирилган кадрлар менежментининг функциясини олиб боришда, бошқарувнинг ташкилий структурасини олиб бориш, унинг низомини, лавозим кўрсатмаларини ишлаб чиқиш керак бўлади.

Албатта, барча кадрлар менежменти самарали олиб боришда меҳнат қонуни кодекси, низоми умуман меъёрий ҳужжатлари асос бўлиб хизмат қилади.

Меҳмонхона ходимларини бошқарувининг асосий принципларига қўйидагилар киради:

- меҳмонхона мақсадига йўналтирилган ички ходимлар бошқарувини олиб бориш;

- иқтисодий рағбатлантириш ва ҳалол кафолат бериш билан кадрлар ишини такомиллаштириш;

- ишлаб чиқаришда инсон ролини баҳолашда иқтисодий критерйларини қўллаш;

- меҳнат ҳақи ва тақдирлашнинг мос системасини қўллаш;

- ҳар бир ходимнинг малакаси ва шахсий сифатидан келиб чиққан ҳолда бошқарув иерархия ўз ўрнини аниқлаш;

Шунингдек, меҳмонхона замонавий кадрлар менежментининг асосига қўйидагилар киради:

- бошқарув системасига «одам» омилини фаол киритилиши;

- ходимнинг ижодий қобилиятини ривожлантириш;

- ҳар бир шахснинг ишлаб чиқариш қатновчиси сифатида ўзини кўрсатиш.

- соҳа бўйича илмий изланишни олиб бориш ва унинг натижаларини амалиётга тадбиқ этиш;

- жамоада ижодий изланиш шароитини яратиш ва бошқарувга жамоани жалб этиш;

- ходимлар ўзаро муносабатидаги психологиясини ўрганиш;

- мулкчиликнинг турли хилидан келиб чиққан ҳолда ходимлар ва корхона кизиқишни аниқлаштириш.

Меҳмонхона кадрлар менежменти талабларини бажариш учун, меҳмонхона таркибида персонал бўлими ташкил этилади. Аммо, меҳмонхона номер фонди юзтадан кам бўлса, бундай бўлимни тузиш самарали бўлмайди.

Катта меҳмонхоналарда бундай ишлар билан 2-3 ходим иш олиб бориши мумкин.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхона кадрларининг бошқарувига нималар киради?

2. Кадрлар хизмати бўлимида қандай ҳужжатлар қўлланилади?

3. Меҳмонхона ходимларини бошқарув принципларига нималар киради?

4. Меҳмонхона замонавий кадрлар менежментининг асосийлари қайсилардан иборат?

Мундарижа

1. Меҳмонхоналар хўжалигини ташкил этиш асослари. Меҳмонхоналар ривожланишида шу соҳадаги илмий-техник прогресснинг ўрни.....	3
2. Меҳмонхоналар умумий классификацияси ва ўзига хос хусусиятлари.....	13
3. Меҳмонхоналар сифими, даражасини аниқлаш.....	27
4. Меҳмонхона хўжалиги материал техникавий баъзасини таснифи, уларга қўйилган талаблар.....	31
5. Меҳмонхона хўжалигининг асосий фондлари.....	41
6. Меҳмонхона хўжалигининг жамоавий ва яшаш қисмини ташкил этиш, лойиҳалаш.....	45
7. Меҳмонхона жамоавий ва яшаш хоналарининг лойиҳалашдаги таъминоти, безашдаги қўйилган талаблар.....	49
8. Меҳмонхоналар ва туристик комплекслар техникавий таъминоти ва уларнинг эксплуатацияси.....	55
9. Меҳмонхона хўжалигида сервис хизматини ташкил этиш	80
10. Меҳмонхона рационал бошқарув системаси структураси.....	87
11. Меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш технологиясини ташкил этиш.....	103
12. Меҳмонларни қабул қилишдаги қўлланиладиган ҳужжатлар.....	117
13. Номерлар фондини ҳисоб-китобида қўлланиладиган асосий ҳужжатлар.....	132
14. Меҳмонхонада яшовчилар билан ҳисоб-китоб қоидалари.....	138
15. Меҳмонхона фондига хизмат кўрсатишни ташкиллаштириш ва унинг технологияси.....	147
16. Номерларни тайёрлаш, тозалаш, йиғиш ишлари технологияси.....	151
17. Меҳмонхона ва туркомплексларда овқатланишни ташкил этиш.....	165
18. Меҳмонхоналардаги овқатланиш корхоналарини ташкил этишдаги ўзига хос хусусиятлари.....	170
19. Меҳмонларга овқатланиш корхоналарида ва номерларда овқатланиш хизмат кўрсатиш системасини лойиҳалаш.....	175
20. Официантларнинг истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш техникаси.	180
21. Меҳмонлар овқатланиш корхонасида овқатланишни кунлик рационал менюсини тузиш.....	189
22. Меҳмонхоналар ва туркопмлексларда овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш системасининг таҳлили.....	197
23. Меҳмонхоналарда овқатланиш хизмат кўрсатиши системасини лойиҳалаш.....	205
24. Меҳмонхоналарда маиший хизмат, транспорт хавфсизлик ва муҳандислик хизматларини ташкил этиш.....	214
25. Меҳмонхоналарда маркетинг ва савдо бўлими ишларини ташкил этиш.....	224

26.	Меҳмонхона персоналини танлаш, иш ўринларига қўйишда қўйилган талаблар.....	233
27.	Меҳмонхоналарда ёнғин, техника хавфсизлиги ва меҳнат муҳофазаси бўйича олиб бориладиган тадбирлар. Меҳмонхоналарда меҳнатни ташкил этишни ўрганиш, ходимлар бажариладиган ишларга вақт сарфини ўлчаш.....	241
28.	Иш вақти фотографиясини ўтказиш ва уни қайта ишлови. Иш вақти хронометражини ўтказиш ва олинган натижалар қайта ишлови.....	251
29.	Меҳмонхона персоналини сонини аниқлаш ва уларнинг ишга чиқиш режимини тузиш.....	256

