

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIV VA O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI
SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Qo‘lyozma huquqida

UDK 338.48: 640

BULTAKOVA SADOQAT QUDRATOVNANING
MEHMONXONALARDA QO‘SHIMCHA XIZMATLAR
ASSORTIMENTINI OSHIRISHDA XORIJ TAJRIBASIDAN
FOYDALANISH YO‘LLARI (“KAMILA ORZU” MEHMONXONASI
MA‘LUMOTLARI ASOSIDA)

5A610201 – “Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish”

Magistr akademik darajasini olish uchun yozilgan

DISSERTATSIYA

Ilmiy rahbar: iqtisodiyot fanlari nomzodi

Z.O.Raximov

Ilmiy maslahatchi: iqtisodiyot fanlari

doktori, prof. M.Q.Pardaev

SAMARQAND – 2019

MUNDARIJA

Kirish	3
1-bob. Turizm sohasi rivojlanishida mehmonxona xizmatlarining nazariy ahamiyati	7
1.1. Mehmonxonalarning vujudga kelishi va rivojlanishi.....	7
1.2. Turizm sohasini rivojlantirishda mehmonxona xizmatlarining o‘rni va roli.....	14
1.3. Mehmonxona xizmatlari va qo‘shimcha xizmatlarining o‘ziga xos xususiyatlari.....	23
1-bob bo‘yicha xulosalar.....	29
2-bob. Mehmonxonalarda qo‘shimcha xizmatlar assortimentini oshirishda xorij tajribalarining tahlili	31
2.1. Xorij mehmonxonalarida ko‘rsatiladigan qo‘shimcha va noodatiy xizmatlar tahlili.....	31
2.2. Xorij mehmonxonalarida mijozlarni jalb qilishdagi qo‘shimcha xizmatlar.....	37
2.3. «KAMILA ORZU» mehmonxonasida ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlar tahlili.....	45
2-bob bo‘yicha xulosalar.....	48
3-bob. Mehmonxonalarda qo‘shimcha xizmatlar assortimentini oshirishning asosiy yo‘nalishlari	50
3.1. Mehmonxonalarda milliy xalq xunarmandchiligi xizmatlarini tashkil etish.....	50
3.2. Mehmonxonalarda milliy kiyinish madaniyati namoyishini tashkil etish.....	56
3.3. Mehmonxonalarda xalqaro turistlarni milliy taomlar tayyorlashda ishtirokini tashkil etish.....	63
3.4. Mehmonxonlarda xavfsizlik masalalari.....	67
3-bob bo‘yicha xulosalar.....	70
Xulosa	72
Takliflar	76
Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati	78

KIRISH

Magistrlik dissertatsiyasi mavzusining asoslanishi va uning dolzarbligi.

Ta'kidlab o'tish joyizki turizmning rivojlanishi birinchi navbatda turizm industriyasining o'zagi bo'lgan mehmonxonalarning rivojlanishi bilan ham bog'liq. Chunki, mehmonxona biznesi turizmning ajralmas qismi bo'lib, birinchi navbatda turistlarni qabul qiluvchi va turistlarning tunashga, dam olishga bo'lgan ehtiyojlarini qondiruvchi, murakkab xizmatlarni amalga oshiruvchi eng muxim bo'lagi hisoblanadi. Shuning uchun ham XXI asr turizmida mehmonxonalar biznesida nafaqat xizmatlar assortimentini ko'paytirishga, balki ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini va samaradorligini oshirishga alohida etibor berilmoqda, ya'ni xizmatlarning sifatini va samaradorligini oshirishda yangi-yangi texnologiyalar ishlab chiqilib amaliyotga joriy etilmoqda.

Prezidentimiz Shavkat Mirziyoyev rahnamoligida O'zbekistonda turizmni yanada rivojlantirish, mavjud imkoniyatlardan unumli foydalanish borasida amalga oshirilayotgan keng ko'lamlı chora-tadbirlar bugun o'z samarasini bermoqda. Davlatimiz rahbarining 2016 yil 2 dekabrda "O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoni, 2017 yil 16 avgustda "2018-2019 yillarda turizm sohasini rivojlantirish bo'yicha birinchi navbatdagi chora-tadbirlar to'g'risida"gi Qarori, 2017-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasida belgilangan vazifalar bu borada muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Bugungi kunda O'zbekiston iqtisodiyotining ko'plab sohalari chet el investorlari va hamkor sheriklari bilan xorijda ishlarni muvaffaqiyatli olib bormoqdaki, buning evaziga O'zbekistonga tashrif buyurayotgan turli mamlakat turistlari va namoyondalari soni o'sib borayotganini alohida ta'kidlash joiz. Shu tufayli mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishni takomillashtirish zarurati ham ortib bormoqda. Tashrif buyurayotgan turistlarni joylashtirish mas'uliyati asosan kichik va xususiy mehmonxonalar ulushiga to'g'ri kelmoqda. Shu tufayli

mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishni takomillashtirish, assortimentini oshirish zarurati ham ortib bormoqda. Aynan shular mazkur magistrlik dissertatsiyasi ishining dolzarbligini belgilaydi.

Tadqiqotning ob'ekti va predmeti. Tadqiqotning ob'ekti Samarqand shahrida joylashgan "Kamila Orzu" mehmonxonasi hisoblanadi.

Tadqiqotning predmeti bo'lib, turizmning rivojlanishida mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlar assortimentini oshirishda xorij tajribasidan foydalanish munosabatlari hisoblanadi.

Tadqiqotning maqsadi va vazifalari. Tadqiqotning maqsadi iqtisodiyotning innovatsion rivojlanishi sharoitida mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlar assortimentini oshirishda xorij tajribasidan foydalanish bo'yicha ilmiy-uslubiy tavsiyalar tayyorlash hisoblanadi.

Dissertatsiya ishida belgilangan maqsadga erishish uchun quyidagi **vazifalar** belgilandi va amalga oshirildi:

- ✓ mehmonxona xizmatlari va qo'shimcha xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlarini qarab chiqish;
- ✓ xorij mehmonxonalarida ko'rsatiladigan qo'shimcha va noodatiy xizmatlar tahlilini amalga oshirish;
- ✓ xorij mehmonxonalarida mijozlarni jalb qilishdagi qo'shimcha xizmatlarini ko'rib chiqish;
- ✓ «KAMILA ORZU» mehmonxonasida ko'rsatiladigan asosiy va qo'shimcha xizmatlar tahlilini amalga oshirish;
- ✓ mehmonxonalarda milliy xalq xunarmandchiligi xizmatlarini tashkil etish yo'llarini yoritib berish;
- ✓ mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlar assortimentini oshirishning asosiy yo'nalishlarini yoritish.

Ilmiy yangiligi. Ilmiy yangiligi iqtisodiyotni modernizatsiyalash sharoitida mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlar assortimentini oshirishda xorij tajribasidan foydalanish bo'yicha ilmiy uslubiy tavsiyalarda belgilanadi.

Tadqiqot mavzusi bo'yicha adabiyotlar tahlili. Iqtisodiy adabiyotlarda mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlar assortimentini oshirishda xorij tajribasidan foydalanish bo'yicha nazariy va uslubiy muammolari o'rganilgan. Xorijiy mamlakatlardagi olimlarining ilmiy ishlarida va tadqiqotlarida turizmni rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy munosabatlarini alohida muammolari bo'yicha nazariy va amaliy savollar o'z aksini topgan. O'zbekiston sharoitida turizm sohasida mehmonxonalarning rivojlanishi bo'yicha alohida masalalari bir qator iqtisodchi olimlarimizning ilmiy ishlarida va tadqiqotlarida yoritilgan. Xususan, K.X.Abduraxmonov, M.R.Boltabayev, I.S.Tuxliyev, M.T.Alimova, E.V.Golisheva, M.Q.Pardayev, B.Sh.Safarov, Z.O.Raximov, T.Tashmurotov, N.Tuxliyev, X.M.Mamatqulov, B.X.Turayev, D.Z.Norqulova, D.K.Usmanova, N.E.Ibadullayev, A.Eshtayev¹ va boshqalarning tadqiqotlarida o'z aksini topgan.

Tadqiqotda qo'llanilgan metodikaning tavsifi. Tadqiqotning usullari sifatida analiz va sintez, abstrakt mantiqiy tahlil hamda tanlab kuzatish, qiyoslash, va ekspertli baholash usullaridan foydalanildi.

Tadqiqot natijalarining nazariy va amaliy ahamiyati. Dissertatsiya ishining nazariy va amaliy ahamiyati shundaki, ishlab chiqilgan taklif va tavsiyalar mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlar assortimentini oshirishda xorij

¹ Абдурахмонов К.Х. Менеджмент туризма: учебное пособие. – Т.: Филиал ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» Ташкент, 2013. – 248 с.; Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – Т.: “Fan va texnologiya”, 2018 y; Raximov Z.O., Xaitboyev R., Ibadullayev N.E., Safarov B.Sh., Turporeyting. O'quv qo'llanma. – Т.: “Fan va texnologiya”, 2018. - 300 b.; Алимова М.Т. Худудий туризм бозорининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари // Монография. «Иқтисодиёт» нашриёти, - Тошкент, 2015 – 300-б.; Гольшева Е.В. Совершенствование организации и механизма регулирования развития туризма в рыночных условиях. Дис...канд.экон.наук. – Ташкент, 2012. – 156с; Пардаев М.Қ., Атабаев Р. Туристтик ресурсларни тахлил қилиш ва баҳолаш. – Самарқанд: СамИСИ, 2006. – 137 б.; Сафаров Б.Ш. Миллий туризм хизматлар бозорини инновацион ривожлантиришнинг методологик асослари. – Т.: Фан ва технология, 2016. – 184 б.; Рахимов З.О. Туризм дестинацияларида стратегик режалаштиришнинг ташкилий механизмини такомиллаштириш. // Дис. ...и.ф.н. – С.: 2012.; Ташмуратов Т.Т. Халқаро туризм. - Т.: Турон – Иқбол, 2007. – 320 б.; Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г.Р. Туризм асослари. Дарслик. – Т.: Фан ва технология, 2014. - 332 б.; Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана. - Т.: Ўзбекистон миллий энциклопедияси, 2006. – 367 с.; Mamatqulov X.M. Turizm infratuzilmasi. O'quv qo'llanma. – Т.: «O'zbekiston faylafuslar jamiyati» nashriyoti, 2011.-273b; Тураев Б.Х. Организационно-экономические механизмы регионального туризма. – Т.: Фан, 2009. – 153 с.; Усманова Д.К. Особенности формирования туристского продукта и перспективные направления его развития. Дис.... канд.экон.наук. – Самарқанд: СамИСИ, 2009. – 157 с.; Норқулова Д.З. Ўзбекистонда социал туризм хизматларини ривожлантиришнинг ташкилий-иқтисодий механизмини такомиллаштириш. Дис.... PhD. – Самарқанд: СамИСИ, 2018.; Эштаев А.А. Туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегияси. – Т.: «Фан», 2011. – 280 б.

tajribasidan foydalanishda mavjud imkoniyatlardan oqilona foydalanish evaziga mamlakatimizda mehmonxonalarni rivojlantirishga xizmat qilishi mumkinligi bilan belgilanadi. Ishning natijalaridan mehmonxonona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish, turizm yo'nalishi bo'yicha kadrlarni tayyorlashda foydalanish mumkin.

Ish tuzilmasining tavsifi. Magistrlik dissertatsiyasi kirish uchta bob, xulosalar, takliflar va foydalanilgan adabiyotlar ro'yxatidan iborat. Ishda 2 ta jadvallar, 11 ta rasmlar keltirildi. Ishning hajmi 82 bet bo'lib kompyuterda sahifalandi.

1-BOB. TURIZM SOHASI RIVOJLANISHIDA MEHMONXONA XIZMATLARINING NAZARIY AHAMIYATI

1.1. Mehmonxonalarning vujudga kelishi va rivojlanishi

Mehmonxonalarning vujudga kelishi juda qadimga borib taqaladi. Uning vujudga kelishi va rivojlanishi bilan bog'liq turli fikrlar mavjud. Birinchi mehmonxona 2 ming yildan ortiq vaqt oldin Qadimgi Sharqda paydo bo'lgan. Albatta u mehmonxonalarda qulaylik, xizmat ko'rsatishning sifati va shu kabilar haqida gap bo'lishi mumkin emas edi. Ular yo'lovchilar yoki sayohatchilar uchun faqat boshpana vazifasini bajarganlar. Keyinchalik, asta-sekinlik bilan mehmonxona industriyasi rivojlana bordi va bu rivojlanishga ya'ni hozirgi zamonaviy mehmonxonalarning paydo bo'lishida ayrim shaxslar o'zlarining munosib hissalarini qo'shishdi. Biz ishimizning ushbu paragrafida mehmonxonalarning paydo bo'lishi va rivojlanishida o'zining munosib hissasini qo'shgan shaxslar haqida to'xtalib o'tamiz.

Mehmondo'stlik sanoati korxonalarining evolyutsiyasi to'g'risida so'z yuritganda, tarixiy jihatdan kishilik jamiyatining rivojlanish bosqichlariga mos keluvchi qadimgi davr, o'rta asrlar, yangi davr va hozirgi davrlarni ajratish mumkin.

Qadimgi davr (miloddan avvalgi IV ming yillik –milodiy 476 yil). Aksariyat tarixchilar jamiyat taraqqiyotining bu davriga hozirgi mehmonxonalar va restoranlarning «ajdodi» - dastlabki mehmonxona korxonalarini paydo bo'lgan davrni kiritadilar. Bunday korxonalar – tavernalar qadimgi manuskriptlarda tilga olinadi. Taxminan miloddan avvalgi 1700 yilda yozilgan Babil podshosi Hammurapi kodeksi mana shunday manuskriptlardan biridir.

Qadimgi Yunonistonda miloddan avvalgi I ming yillikda tavernalar ijtimoiy va diniy hayotning muhim unsuri hisoblangan. Tavernalarda sayohatchilarni joylashtirish uchun xonalar mavjudligiga qaramay, ular asosan ovqatlanish xizmatlari ko'rsatishga mo'ljallangan. Vaholanki, savdo-sotiqning rivojlanishi va

shu bilan bog‘liq uzoq muddatli safarlar nafaqat ovqatlanish, balki tunash joylarini tashkil qilishni ham taqozo etar edi. Shu holat mehmonxona korxonalarining boshqa turi – karvonsaroilar paydo bo‘lishini belgilab berdi.

Karvonsaroilarning eng rivojlangan tarmog‘i Rim imperiyasi hududida tashkil etilgan edi. Qadimgi Rim karvonsaroilari asosiy yo‘llar yoqasidagi shaharlar va qishloqlarda, bir-biridan taxminan 25 mil (40,225 km.) oraliqda joylashgan edi.

Rim davlati zamirida yotuvchi qat‘iy sinfiy tabaqalanish o‘sha davrdagi mehmondo‘stlik korxonalarining faoliyatiga kuchli ta‘sir ko‘rsatdi. Chunonchi, sayohatchilar bu yerda sinfiy belgisiga ko‘ra joylashtiriladi. Savdogarlar, tojirlar hamda oddiy xalqdan chiqqan boshqa sayohatchilar davlat xizmatchilari va hukumat choparlari bilan yonma-yon joylashtirilishi mumkin emas edi. Bu karvonsaroilarning sifat holatiga jiddiy ta‘sir ko‘rsatdi. Zodagonlar va davlat amaldorlari to‘xtaydigan karvonsaroilar me‘morchilik san‘atining barcha qoidalariga muvofiq quriladi, o‘sha davr mezonlariga ko‘ra ancha keng xizmatlar ko‘rsatadi. Marko Polo bunday karvonsaroilar to‘g‘risida so‘z yuritadi ekan, ularda hatto «qirol to‘xtashga ham uyalmas edi» deb qayd etadi².

Quyi tabaqa vakillariga xizmat ko‘rsatish uchun mo‘ljallangan tavernalar va karvonsaroilar tunash va dam olish uchun minimal shart-sharoitlar taklif qiladi.

Milodiy 476 yilda Rim imperiyasi qulaganidan keyin mehmondo‘stlik korxonalarining rivojlanishida yangi bosqich boshlandi.

O‘rta asrlar (milodiy V – XV asrlar). O‘rta asrlarda diniy an‘analar mehmondo‘stlik korxonalarining rivojlanishiga katta ta‘sir ko‘rsatdi. Bu davrda muqaddas joylarga ziyorat qiluvchi odamlar soni keskin ko‘paydi. Cherkov monastirlarga ziyoratchilarni qabul qilish, ular uchun tunash joylari tashkil etish va ularni ovqatlantirish majburiyatini yukladi. Bu davrda mazkur vazifani bajaruvchi boshqa muassasalar ham paydo bo‘ldi.

² Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ, 2016. С. 12.

XII-XIII asrlarda ilk mehmonxonalarning ajdodi – karvonsaroylar ruslarda ham paydo bo‘ldi. O‘sha davrda ular «yama» – o‘ra deb atalar, bir-biridan ot charchamasdan bosib o‘ta oladigan masofada joylashgan edi. XV asrda karvonsaroylar Yamskoy prikaz³ ixtiyoridagi pochta bekatlari qoshida tashkil etila boshlandi. Katta rus shaharlarida mehmon kutiladigan hovli (gostiniy dvor)lar qurildi. Ularning karvonsaroylardan farqi shunda ediki, bu yerda tunash va ovqatlanishdan tashqari, savdo-sotiq qilish imkoniyati ham mavjud edi.

XIII asrda bunday hovlilar Vitebsk, Grodno, Brest, Slonim hamda boshqa belorus shaharlarida paydo bo‘ldi. Belarus savdogarlari uchun maxsus hovlilar XV-XVI asrlarda Bryansk, Vyazma va Moskvada qurildi.

O‘rta asrlarda ilk kasaba uyushmalarining tashkil topishi mehmondo‘stlik korxonalari faoliyatining ilg‘or yo‘nalishini tashkil etdi. 1282 yilda Italiyaning Florensiya shahri traktirchilari o‘z gildiyasini tashkil etdi.

Yangi davr (XVI asr – XX asr boshi). Bu davrda ovqatlantirish korxonalari restoranlar paydo bo‘lishi bilan harakterlidir. XVI asrda dastlabki qahvaxonalar ochildi. Ular o‘sha davr madaniy va adabiy hayotining markazlariga aylandi. Yirik shaharlarda ularning soni bir necha o‘ntaga yetar edi.

1553 yilda Parijda birinchi restoran – «Tur d’Arjan» restorani ochildi. Bu restoran keyingi ikki asr mobaynida o‘ziga xos muassasa bo‘lib qoldi, chunki uning yagona funksiyasi faqat ovqatlantirishdan iborat edi.

XIX asr o‘rtalaridan «a la carte» (a lya kart) menyusidan foydalanila boshlandi. Mijoz taklif qilingan ro‘yxatdan o‘ziga ma’qul taomni tanlash imkoniyatiga ega bo‘ldi.

1898 yilda Londonda «Savoy» mehmonxonasi ochildi. Uning boshqaruvchisi Sezar Rits (hozirda Rits-Karlton mehmonxonalari uning nomi bilan ataladi), bosh oshpazi esa – Jorj Agyust Eskofe edi. Bu ikki odam mehmonxonalar qoshida restoranlar tashkil etishda chinakam inqilob sodir etdi.

³ Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ, 2016. С. 12.

Mehmondo'stlik korxonalarining rivojlanishida AQSH alohida o'rin tutadi. Tarixchilarning fikricha, birinchi karvonsaroy bu yerda Yevropadan ancha keyin, 1607 yilda paydo bo'lgan. Dastlabki tavernalardan biri 1634 yili Bostonda ochildi. 1642 yilda Nyu-Yorkda (o'sha davrda u Yangi Amsterdam deb atalar edi) taverna gollandlar tomonidan ochildi. Shu davrdan boshlab tavernalar jamiyat hayotining markaziga, askarlar va tijoratchilar uchrashadigan joyga aylandi. Ular nafaqat shaharlarda, balki katta yo'llar yoqasida, ayniqsa, chorrahalarda ravnaq topdi.

Amerika qit'asiga ko'chib kelgan yevropaliklar karvonsaroilar va tavernalar qurish va ularni boshqarish sohasida asrlar mobaynida to'plangan tajribani o'zlari bilan olib keldilar. Arxitekturasi, joylashishi, xizmat ko'rsatish tarziga ko'ra Amerika karvonsaroilari va tavernalari Yevropa karvonsaroilari va tavernalariga o'xshab ketar edi. Ammo ba'zi bir jihatdan jiddiy farq qilardi.

Nyu-Yorkning Brodvey ko'chasidagi 70 xonali «Siti-otel» Qo'shma Shtatlarda ochilgan birinchi mehmonxona bo'ldi. Bu muhim hodisa 1794 yilda sodir bo'ldi. 1829 yilda Bostonda «Tremont» mehmonxonasi – AQShdagi birinchi klassli, koridor xizmatchilari, registratura (resepsiya)ga ega, nomerlarning eshiklari qulflanadigan va hatto mehmonlarga bepul sovun beriladigan ilk mehmonxona ochildi. Bu AQShda mehmonxona buni boshlanishiga turtki berdi. Sharqiy qirg'oq shaharlarida, so'ngra G'arb va Janubda ko'plab mehmonxonalar ochildi. XIX asr oxiriga kelib bu yerda mehmonxonalarining ikki turi – katta, hashamatli, shinam mehmonxonalar hamda kichkina, eskirgan, arzon narxda xizmatlar taklif qiluvchi mehmonxonalar tarqalgan edi.

XIX-XX asrlar chegarasida mehmondo'stlik sanoati muhim tarmoqqa aylandi. Mehmonxona birlashmalari, sindikatlar, aksiyadorlik jamiyatlari, korporatsiyalar mehmonxonalar qurish, kadrlar tayyorlash, narxlarni belgilash masalalari bilan shug'ullana boshladi. XX asr boshida faoliyat ko'rsatgan bunday uyushmalar orasida London mehmonxonalar sohiblari sindikati, Fransiya «Mehmonxona sohiblari uyushmasi»ni qayd etish mumkin. 1906 yilda jahonning

turli mamlakatlarida joylashgan 1700 mehmonxonani birlashtirgan Mehmonxonalar sohiblari xalqaro uyushmasi tashkil topdi.

Hozirgi davr. So‘nggi yillarda mehmondo‘stlik sanoati korxonalarining rivojlanishida ko‘zga tashlangan tendensiyalar qatoriga quyidagilarni kiritish mumkin:

1. Mehmonxona va restoran xizmatlari ixtisoslashuvining chuqurlashishi.
2. Xalqaro mehmonxona va restoran tarmoqlarining tashkil topishi.
3. Kichik korxonalar tarmog‘ining rivojlanishi.
4. Mehmondo‘stlik sanoatiga yangi kompyuter texnologiyalarining joriy etilishi.

So‘nggi yillarda to‘la servisli an’anaviy mehmonxonalar bilan bir qatorda, taklif qilinuvchi xizmatlar to‘plami qisqartirilgan *ixtisoslashgan* korxonalar paydo bo‘la boshladi.

Mehmondo‘stlik korxonalarini ixtisoslashuvining chuqurlashishi *xalqaro tarmoqlarning* tashkil topishi bilan ham bog‘liq. Bunday tarmoqlar xizmat ko‘rsatishning yuksak andozalarini ishlab chiqish va amalga joriy etishda katta rol o‘ynaydi.

90-yillarning o‘rtalariga kelib butun jahon mehmonxona fondining 30% dan ko‘prog‘ini yirik mehmonxona birlashmalari va tarmoqlari o‘z nazorati ostiga oldi. Boshqa aksariyat tendensiyalar singari, mehmonxona tarmoqlarining tashkil topishiga ham AQShda asos solindi. 90-yillarning boshiga kelib, AQSH mehmonxona tarmoqlari jahonda yetakchi mavqeni qo‘lga kiritdi. Ular jahonning o‘nta yetakchi mehmonxona tarmoqlari qatoridan Yevropaning Travelodge International va Master Hosts International tarmoqlarini siqib chiqardi. Hozirda bu o‘nlikda Yevropaning atigi ikkita mehmonxonalar tarmog‘i – Accor (Fransiya) va Forte PLC (Buyuk Britaniya) qolgan.

So‘nggi yillarda yangi *kompyuter texnologiyalarining* amalga joriy etilishi mehmondo‘stlik sanoati korxonalarini va tashkilotlarining professionalizmi va ish unumdorligini oshirdi, mehmonxona biznesini yuritish usulini tubdan o‘zgartirdi,

korxonalarining egalariga bir qancha muammolarni hal qilish imkonini berdi va mijozlarga juda ko'p qulayliklar yaratdi.

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

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

Shuni ta'kidlash joizki, xizmatlar tayyor, tugal shaklda bo'lishi mumkin emas. Ular ijrochi va iste'molchining o'zaro qalin hamkorligida xizmat ko'rsatish chog'ida shakllanadi. Mehmonxonada xizmatlarini ishlab chiqarish va iste'mol qilinishi mehmonning mehmonxonaga kelgan paytidan jo'nab ketilganiga qadar bir vaqtning o'zida kechadi.

Mehmonxonada xizmatlari bitta joyda – xizmat ko'rsatish joyida ishlab chiqiladi va iste'mol qilinadi, iste'molchining o'zi esa taqsimlash tizimi qismiga aylanadi. Mehmonlar xizmat ko'rsatuvchi xodimlar bilan restoranda, nomer (xona)da, oshxonada ro'baro' (duch) keladi. Demak, mehmonxonada korxonasi xodimlarning mijozlar bilan bo'ladigan aloqasini izchil yo'lga qo'yishi kerak. Shu bilan birga mehmonlar jamoat joylarida belgilangan xulq-avtor, odob-axloq normalariga, yashashda tartib-qoidalariga rioya etishi shart⁴.

Shuni ta'kidlash joizki, hozirgi kunda mehmonxonalar mehmonlarning toifalariga qarab hamma xizmat turlarini ko'rsatishga qodir emas. SHu tufayli ular maxsus yo'nalishlari bo'yicha bir qancha turlarga bo'linadi. Bu bevosita

⁴ Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.SH., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – T.: "Fan va texnologiya", 2018 y

mehmonxonalarining ixtisoslashuvini talab qiladi. SHu jihatdan olib qaraladigan bo‘lsa mehmonxonalar hozirgi sharoitda quyidagi turlarga ega bo‘lishlari lozim. Bularga quyidagilarni kiritish mumkin (1.1-rasm).



1.1-rasm. Turistlar va mehmonlarni joylashtirish vositalari⁵

Turli adabiyotlarda mehmonxonalar turli mezonlar (belgilar)ga ko‘ra tasniflangan bo‘lib, keng tarqalganlariga quyidagilarni kiritish mumkin:

- komfortlilik darajasiga ko‘ra;
- qabul qilish hajmiga ko‘ra;
- funksional maqsadiga ko‘ra;
- joylashuviga ko‘ra;
- xizmat ko‘rsatish davomiyligiga ko‘ra;

⁵ Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018 y.

- ovqatlanish xizmatlari mavjudligi bo'yicha;
- mijozlarning turish davomiyligi va boshqalarga ko'ra.

Mehmonxonalarining komfortlilik darajasi kompleks mezon bo'lib, u quyidagilar bilan belgilanadi:

- 1) nomerlar fondi holati va tarkibi: nomerlar yuzasi, bir o'rinli va ko'p o'rinli nomerlar ulushi, kommunal qulayliklar mavjudligi;
- 2) mebel, inventar, sanitar-gigienik jihozlar holati;
- 3) ovqatlanish xizmatlarining mavjudligi, holati va ish tartibi;
- 4) mehmonxona binosi, unga kirish yo'laklari, hududdagi obodonlashirish holati;
- 5) axborot texnologiyalari ta'minoti va texnik jihozlanishi, ya'ni telefon, sun'iy yo'ldoshli aloqa, televizor, konditsioner, minibar, miniseyflar, muzlatkich va boshqalar;
- 6) qo'shimcha xizmatlar ko'rsatishga imkoniyat yaratilganligi.

1.2. Turizm sohasini rivojlantirishda mehmonxona xizmatlarining o'rni va roli

Turizm tarixi bir necha ming yilni qamrab oladi va g'arb sivilizatsiyasining rivojlanish tarixi bilan bevosita bog'liq. Sayoxatlar geografiyasi va ularning asosiy maqsadlari, turizm sohasi infratuzilmaning xolati – bularning barchasi jamiyat rivojlanish tarixining asosiy bosqichlari bilan belgilangan. O'z navbatida, mehmondo'stlik industriyasi korxonalarini, eng avvalo mehmonxonalar va ovqatlanish korxonalarining tadrijiy rivojlanish jarayoni turizm shakllanish jarayonining asosiy bosqichlari hisoblanadi.

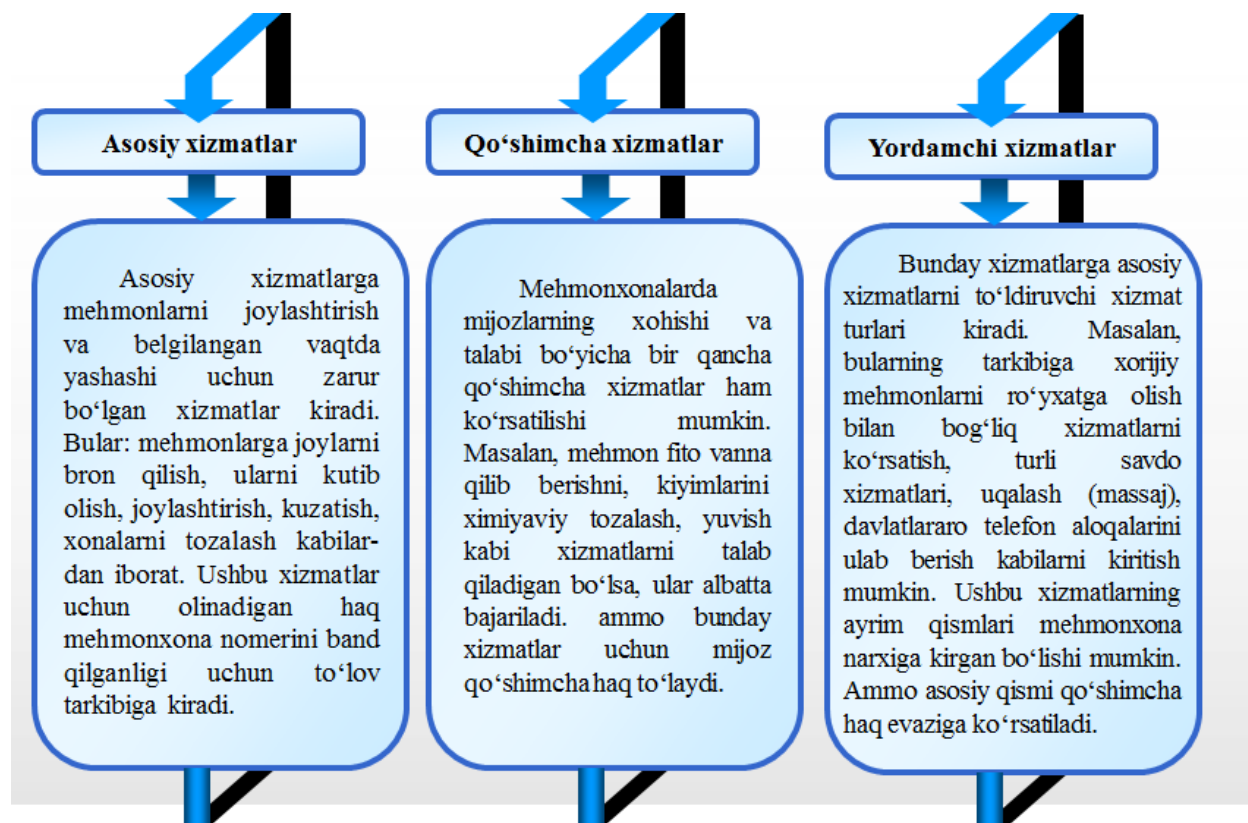
Joylashtirish vositasi deganda tunash uchun muntazam yoki onda-sonda joy beriladigan har qanday ob'ekt tushuniladi va u turistik industriyaning asosini tashkil qiladi. Uning ulushiga turistik sohada band shaxslarning 65% gacha, turizmdan tushadigan tushumlarning 68% ga yaqini to'g'ri keladi⁶. Yangi

⁶ Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.SH., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – T.: "Fan va texnologiya", 2018 y

joylashtirish maskanlarini qurish turistik yo‘nalishlarni o‘ziga rom etishini sezilarli oshiradi. Turistik oqimlarni ko‘paytiradi. Yuksak darajada servis xizmati ko‘rsatish joylashtirishda shuningdek turizmning ruhiyat aspektlaridan hisoblanadi, qaysikim turistlarni u yoki bu mamlakatga sayohatga kelishini tashkil qilishda yuqori darajada qoniqtiradi.

Mehmonxona industriyasi iqtisodiy faoliyat turi sifatida o‘zida mehmonxona xizmati ko‘rsatish va mehmonxonalar kempinglar, motellar, o‘quvchilar va talabalar yotoqxonalarida qisqa muddatli yashashni tashkil etishni mujassamlashtirgan.

Mehmonxona xizmatlari mohiyatiga ko‘ra uchta guruhga bo‘linadi: asosiy, qo‘shimcha va yordamchi. Bularning mazmuni quyidagi jadvalda o‘z ifodasini topgan (1.2-rasm).



1.2.-rasm. Mehmonxona xizmatlarining mohiyatiga ko‘ra turlari va ularning tavsifi⁷

⁷ Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018 y

Mehmonxonalarda turistlarga xizmat ko'rsatish jarayonini amalga oshirish uchun asosiy mehmonxona xizmatlari taqdim etishni ta'minlovchi quyidagi asosiy xizmatlar minimal to'plami ko'zda tutilishi lozim:

- bronlashtirish;
- xizmat ko'rsatish;
- qabul qilish va hisob-kitob qismi;
- xonalar fondini ekspluatatsiya qilish

Turli tipdagi, turli sig'imdagi mehmonxonalarda xizmatlar soni yuqorida keltirilganidek kam yoki ko'p bo'lishi mumkin. Ularning vazifalari ham turlicha bo'lishi mumkin. Misol uchun yirik mehmonxonalar tarkibida xizmat ko'rsatish xizmatlari va bronlashtirish mustaqil tarkibiy tuzilma bo'linmalari hisoblanadi. Kichik va o'rta korxonalarda joylashtirish va mijozlarga xizmat ko'rsatishni alohida qabul qiluvchi xizmat xodimlari bajarishadi.

Mehmonlar nuqtai nazaridan xizmat ko'rsatish servisi mehmonxonada eng muhimi hisoblanadi. Negaki bu xizmat xodimlari mijozlar bilan doimiy aloqada bo'lishadi va ular bilan bog'liq barcha vazifalarni bajarishadi.

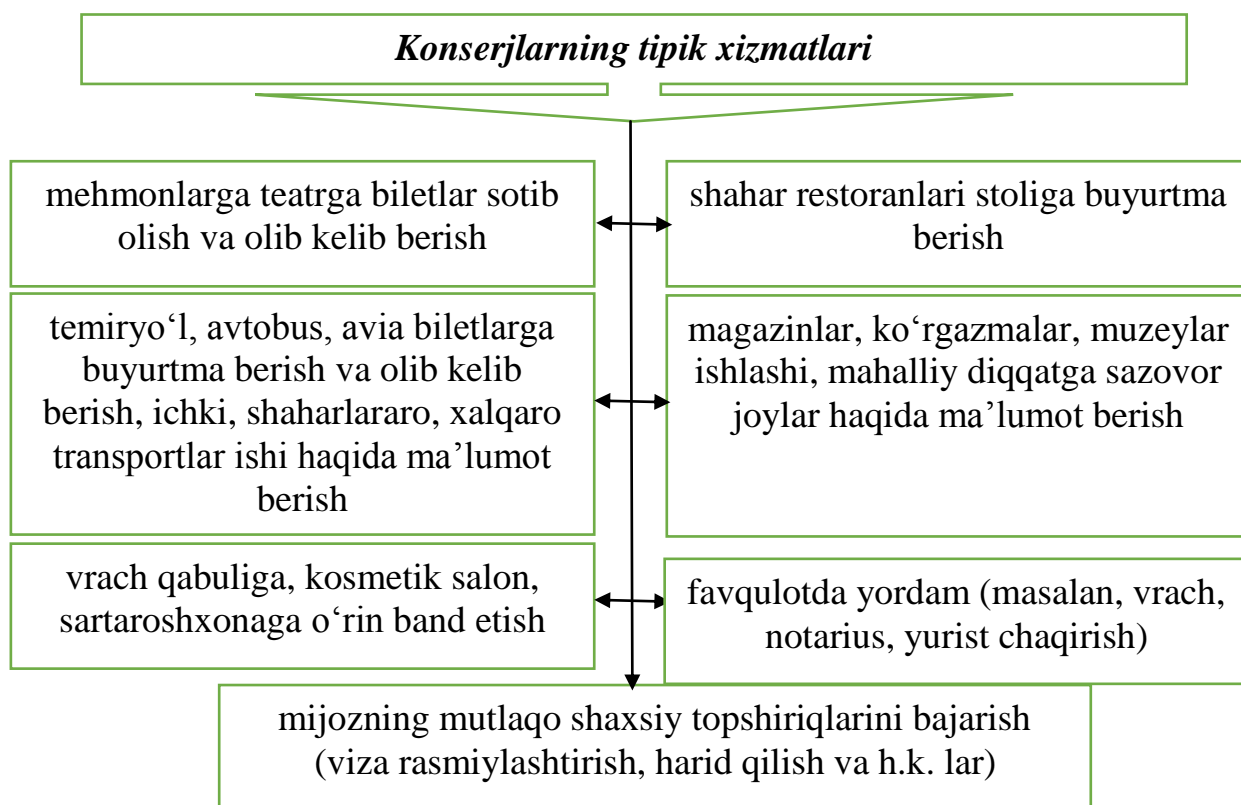
Xizmat ko'rsatish servisini menejer boshqaradi. Unga shveysarlar, bagaj toshuvchilar, liftchilar, yo'lak xizmatkorlari, joylashtiruvchilar, haydovchilar (ijaraga olingan mashinalar va mehmonlar avtomobillarni joylashtirishga xizmat qiluvchilar) bo'ysinadi.

Mijozlar tasavvuridagi mehmonxona haqida birinchi muhim vazifa xizmat ko'rsatish xizmati xodimlari zimmasiga alohida mas'uliyat yuklaydi. Odatda mehmonlarni mehmonxona ostonasida birinchi bo'lib shveysarlar-yeshik og'alari kutib olishadi. Ular mehmonlar bilan salomlashishi, mashinalardan tushushlariga ko'maklashishlari lozim. Shveysarlar mehmonxonada mavjud xizmatlar, mehmonxona tadbirlari (konferensiya, banketlar), mehmonxona joylashgan joy, uning tevarak-atrofi haqida batafsil ma'lumotlarga ega bo'lishlari zarur.

Mehmonlarni xonaga kuzatib borish, yuklarini yetkazib kelish bilan daxlsiz-yo'lak xizmatkorlari shugullanadi. Kuzatib kelish vaqtida ularga mehmonlar bilan

soʻzlashib borish tavsiya etiladi. Bunda albatta mehmonxonada mavjud xizmatlar haqida maʼlumot berish ayniqsa juda muhim; restoranlar, kafe, barlar, kirxona kimyoviy tozalash, basseyn, sportzallari va h.k lar mavjudligi ularning ish rejimi haqida soʻzlab berish kerak.

Juda koʻp muhim xizmatlarni mehmonlarga maxsus xodimlar koʻrsatadi. Ularni mehmonxona vestibyullari yoki bevosita qavatlarda alohida stol qoʻyib oʻtirishganini koʻrish mumkin. Konserjilar deb ataladigan bu odamlar maʼlum vaqtgacha mehmonxona xizmatchilari emas edilar. Ular mehmonxona mijozlariga xizmat koʻrsatish huquqini sotib olishga mustaqil tadbirkorlar hisoblanishardi. Konserjlarning tipik xizmatlariga koʻproq quyidagilar kiradi (1.3-rasm):



1.3-rasm. Konserjlarning tipik xizmatlari tarkibi⁸

Qabul qilish xizmatini koʻpincha otelning «yuragi» yoki «nerv markazi» deb ataydilar. Ushbu xizmat bilan mehmonlar koʻproq aloqada boʻladilar, ular mehmonxonada boʻlish vaqtida xizmatlar va maʼlumotlar boʻyicha murojaat qiladilar.

⁸ Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.SH., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018 y

Qabul qilish xizmati muhim vazifasiga mehmonlar bilan salomlashish va ularni joylashtirishda zarur rasmiyatchiliklarni bajarish kiradi. Qabul qilish xizmati xodimi (porte) shveysardan keyin kirishda turadigan mehmonxonaning amaldagi birinchi xodimi hisoblanadi va mehmonlar bilan ilk alokada bo‘ladi. Mehmonlarni qanday kutib olish, qanday salom alikda bo‘lish, rasmiyatchiliklarni qanday tez bajarish (bronlashtirishni, anketa to‘lg‘izish, oldindan to‘lovni tekshirish) ko‘p jihatdan unga bog‘liq. Shunga qarab mehmonxona haqida mehmon eng yorqin tasavvurga ega bo‘ladi. Shu munosabat bilan qabul qilish xizmatiga quyidagi talablar qo‘yiladi:

➤ qabul qilish xizmati bevosita mehmonxonaga kirish joyiga yaqin bo‘lishi kerak;

➤ mehmonxona vestibyuli katta maydonni egallagan bo‘lsa, ichki ko‘rinish dinamik karakteri mehmon mo‘ljall olishi uchun qabul qilish xizmati turgan joyga yo‘naltirilishi zarur;

➤ xodim turgan joy tartibsiz tashlangan qog‘ozlar, keraksiz buyumlardan toza bo‘lishi kerak;

➤ qabul qilish xizmati xodimi nuqsonsiz ko‘rinishga ega bo‘lishi, o‘zini tavoze bilan tutishi lozim.

Mehmonlar bilan faqat tik turgan holda so‘zlashish darkor. Ularni kuttirib qo‘ymaslik kerak. Unutmaslik lozim, xodimga mehmonlarni munosib kutib olishdan muhimroq ish yo‘q.

Joylashtirish chog‘ida yana bir bor oldindan bronlashtirish shartlarini (xona kategoriyasi, qulaylik mavjudligi, derazadan ko‘rinish, narx, bo‘lish muddati, jo‘nab ketish ehtimoli va h.k.lar) kelishib olinishi zarur. Agar mehmonga anketa to‘lg‘azish zarur bo‘lsa, bu ishni iloji boricha ko‘ngilliroq amalga oshirish kerak. Misol uchun, agar mehmon ushbu mehmonxonada avval ham turgan bo‘lsa, anketada faqat uning imzo qo‘yishi yetarli (uning mehmonxonada birinchi bo‘lishi chog‘ida saqlanib qolgan ma’lumotlar ko‘zda tutilayapti).

Qabul qilish xizmati hisob-kitob qismi vazifasiga shuningdek xonalarni taqsimlash va bo'sh o'rinlarni hisoblash, hisob yozib berish va mijozlar bilan hisob-kitobni amalga oshirishga ham kiradi.

Mehmonlar yetib kelishgacha qabul qilish xizmati bronlashtirish xizmati byurosidan ishlangan buyurtmalarni oladi. Ularga muvofiq xonalar fondi harakati kartasi tuziladi, bu mehmonxonada bo'sh o'rinlar hisobini olishga yordam beradi.

Qabul qilish xizmati vazifalaridan biri – mehmonlar kartotekasini yuritish. Har bir mehmon uchun u mehmonxonaga kelgandan keyin maxsus kartochka to'ldiriladi. Unda mehmon bilan munosabatda bo'lgan barcha mehmonxona xizmatlari tomonidan yig'ilgan ma'lumotlar aksini topadi. Bu ma'lumotlar mehmon ikkinchi safar tashrif buyurganidan xizmat ko'rsatish sifatini ancha oshirish, uning xohish va istaklarini to'laroq kondirish imkonini beradi. Bunda ish mehmonxonaga doimiy mijozlarni ko'proq jalb etish, mehmonxonani qo'shimcha reklama qilish maqsadlarida juda muhimdir.

Mehmonxona faoliyatini jahon tajribasida umumlashtirganda mehmonxonalarning alohida tiplarini ajratib ko'rsatish maqsadga muvofiqdir. Jahon mehmonxona industriyasi tajribasida keng tarqalgan mehmonxona korxonalarini tipologiyasi quyidagi 1.1- jadvalda keltirilgan.

1.1-jadval

Jahon mehmonxona industriyasi tajribasida keng tarqalgan mehmonxona korxonalarini tipologiyasi⁹

Mehmonxonalarining xili	Tavsifi
Otel-lyuks	O'z sig'imi bo'yicha mehmonxonani mazkur tipi kichik yoki o'rta korxonalar safiga kiradi. Odatda shahar markazida joylashadi. Yaxshigina ta'lim olgan personal-xodim konferensiya, xizmat uchrashuvlari ishtirokchilari biznesmenlar bo'lib hisoblangan talabchan mijozlarga servisni juda yuqori darajasini ta'minlaydi. Barcha mumkin bo'lgan xizmat turlarini o'z ichiga oluvchi nomerlarni narxlari ancha qimmat turadi.
O'rta (klass) bo'g'inli	O'z sig'imi bo'yicha oteldan katta (400-200 o'rinli) shahar markazida yoki shahar atrofida joylashgan. Yetarli darajada keng xizmatlar turini taqdim

⁹ Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.SH., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – T.: "Fan va texnologiya", 2018 y

mehmonxonona	etadi, ulardagi narxlar u joylashgan mintaqa darajasiga teng yoki undan bir muncha yuqoriroq bo'lishi mumkin. Biznesmenlar, xususiy turistlar, kongress, konferensiya ishtirokchilarni va hokozolarni qabul qilishi mumkin.
Mehmonxonona-apartament (apart-otel)	Sig'imi bo'yicha kichik yoki o'rta o'lchamli (400 o'ringacha) yirik shaharning doimiy bo'lmagan aholisi uchun xosdir. Vaqtinchalik turar joy sifatida ko'p yillarda o'z-o'ziga xizmat ko'rsatishdan foydalaniladigan kvartira (ijara) tipidan tashkil topadi. Mehmonxonani mazkur tipida narxlar qoidaga ko'ra joylashuv muddatiga bog'liq ravishda (turlanib) turadi. Uzoq muddatga to'xtab o'tuvchi oilaviy turistlar, biznesmenlar va ijarachilarga xizmat ko'rsatadi.
Iqtisodiy bo'g'in (klass) mehmonxonasi	Kichik yoki o'rta sig'imli korxonalar (150 o'rinli va undan ortiq) magistral yo'l yoqalarida joylashadi. Xizmatlar to'plamini cheklanganligi, oddiy va tez xizmat ko'rsatish bilan ajralib turadi. Iste'molchilari – ko'rsatilgan (istiye'mol qilingan) xizmatlar uchun haqiqiy to'lovni amalga oshirishga intiluvchi va to'liq pansionga muhtoj bo'lmagan biznesmenlar, xususiy turistlar uchun mo'ljallangan.
Otel-kurort	O'z sig'imi bo'yicha mehmondorchilikni to'liq xizmatlar to'plamini taklif etish bilan ajralib turadigan korxonalar. Bundan tashqari, bu yerda parhez taomlar va mahsus tibbiy xizmat ko'rsatish kompleksini olish mumkin. Kurort mintaqalarida joylashadi.
Motel	Shahar tashqarisida, shahar bo'yida, magistral yo'l yoqalarida joylashgan oddiy bir yoki ikki qavatli binolar. Bu kichik yoki o'rta korxonalar (400 o'ringacha). Kam sonli xodimlarni o'rta darajali xizmat ko'rsatishi harakterlidir. Mijozlari bo'lib havaskor avtoturizmga urg'u berilgan turli kategoriyadagi turistlar hisoblanadi.
«Tunash va nonushta» xilidagi xususiy mehmonxonona	AQShda keng tarqalgan. Bu mehmonxonona kichik (ba'zida o'rta) sig'imli. Shahar atrofida yoki qishloq joylarda joylashgan. Xizmat ko'rsatishga, qoidaga ko'ra, nonushta va uy sharoitidagi yengil tamaddi kiradi. Mijozlari bo'lib uy sharoitiga intiladigan tijoratchilar va yo'nalishdagi turistlar hisoblanadi.
Otel-garni	Mijozlarga cheklangan miqdordagi xizmatlarni: joylashuv va kontinental nonushtani taqdim etuvchi korxonalar.
Pansion	Xizmatlar darjasini cheklanganligi va oddiy standartli korxonalar. Otel-garnilardan farqli ravishda bu yerda nonushta, tushlik va kechki ovqat (to'liq pansion) taqdim etiladi. Biroq ovqatlanish xizmati faqat mijozlargagina ko'rsatiladi.
Mehmonxonona-hovli	Otellardan sig'imi, xizmat ko'rsatishi, sodda standartligi bilan ajralib turuvchi korxonalar, uchrashuvlar va mehmonlar tashrifi uchun qator jamoaxonalarini mavjud emasligi bilan ajralib turadi. Mehmonxonona-hovli tarkibi (strukturasi)da restoran yoki barni mavjud bo'lishi majburiydir.
Rotel	Tunash uchun mo'ljallangan kreslolar joylashtirilgan bir yoki ikki o'rinli vagonlardan tashkil topuvchi harakatlanadigan mehmonxonadir. Xojatxonalar, oshxonalar, muzlatgich va keyinish uchun mo'ljallangan xonalar mavjud.

Botel	Mos ravishdagi jihozlangan kichik kema sifatida foydalanuvchi suvdagi uncha kata bo‘lmagan mehmonxona.
Flotel	Ko‘p hollarda «suvdagi kurort» deb nomlanuvchi katta mehmonxona. Turistlarga keng turdagi xizmatlarni taqdim etuvchi shinam nomerlar: basseyn, suv chang‘ilari, baliq ovlash uchun sharoit yaratadigan, suv ostida suzish, suv osti ovi, trenajer zallari, konferensiya va kongresslar uchun zallar, kutubxona, turli-tuman ta‘minotlar (telefon, telefaks, teletayn, televizor, va x.k). So‘nggi vaqtlarda turlarga o‘qituvchi kongress-kruizlar, kongress-turlar, biznes-turlarni tashkil etish uchun foydalaniladi.
Flaytel	Agromehmonxona yoki «uchuvchi otel». Favqulodda qimmat va mehmonxonani kamyob turi hisoblanadi. Qo‘nish maydonchasi va meteorologik xizmat aloqalari bilan jihozlangan.

Bundan tashqari xalqaro tajribada Jahon turistik tashkilotining ekspertlari tomonidan ishlab chiqilgan joylashtirish vositalarining *standart klassifikatsiyasi* qo‘llaniladi. Ushbu klassifikatsiyaga ko‘ra joylashtirish vositalari guruhlariga emas, kategoriyalarga bo‘linadi.

1.2-jadval

Joylashtirish vositalarining Jahon turistik tashkiloti tomonidan ishlab chiqilgan klassifikatsiyasi¹⁰

Kategoriyasi	Turi	Xili
1. Kollektiv joylashtirish vositalari	1.1. Mehmonxonalar va ularga o‘xshagan joylashtirish vositalari	1.1.1. Mehmonxonalar (shu jumladan kvartira tipidagi); 1.1.2. Otellar va motellar; 1.1.3. Vaqtincha yashash klublari; 1.1.4. Pansionatlar; 1.1.5. Mebellar bilan jihozlangan xonalar; 1.1.6. Turistlar yotoqxonolari.
	1.2. Ixtisoslashgan joylashtirish vositalari	1.2.1. Sanatoriylar; 1.2.2. Profilaktoriylar; 1.2.3. Mehnat va dam olish lagerlari; 1.2.4. Turistlar bazalari, sport bazalari, dam olish bazalari; 1.2.5. Kongress-markazlar; 1.2.6. Jamoa transport vositalari (poyezdlar, yaxtalar, sayyohat kemalari);

¹⁰ Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.SH., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018 y

		1.2.7. Yer usti va suv transporti (joylashtirish uchun maxsus jihozlangan).
	1.3. Boshqa kollektiv joylashtirish vositalari	1.3.1. Dam olish uyi; 1.3.2. Turistlar boshpanalari, vaqtincha to‘xtash joylari; 1.3.3. Kempinglar va boshqalar.
2. Individual joylashtirish vositalari	2.1. Individual joylashtirish vositalari	2.1.1. Odamlarning shaxsiy turar joylari; 2.1.2. Ijaraga olinadigan binolar va xonalar; 2.1.3. Ijaraga olinadigan turar joylar; 2.1.4. Qarindosh va tanishlarning bepul beriladigan uy-joylari.

Jadvaldagi ma’lumotlardan ko‘rinib turibdiki, turistlarni joylashtirish vositalari *ikki kategoriyaga* bo‘linadi:

- kollektiv joylashtirish vositalari;
- individual joylashtirish vositalari.

Kollektiv joylashtirish vositalari deganda muntazam ravishda yoki ba’zan turistlarga tunash uchun xonalarda joy beradigan har qanday ob’ekt tushuniladi. Kollektiv joylashtirish vositalarida nomerlar soni belgilangan minimumdan kam bo‘lmasligi shart. Nomerlarning minimum sonini har bir mamlakat mustaqil ravishda belgilaydi. Masalan, Rossiya federatsiyasida minimum nomerlar soni 10, Italiyada 7, O‘zbekiston Respublikasida esa 10 deb qabul qilingan. Kollektiv joylashtirish vositalaridagi nomerlar soni yagona rahbariyatga bo‘ysinishi lozim.

Kollektiv joylashtirish vositalari ko‘rsatadigan xizmatlari va mavjud jihozlari bo‘yicha quyidagi turlarga bo‘linadi:

- mehmonxonalar va ularga o‘xshagan joylashtirish vositalari;
- ixtisoslashgan joylashtirish vositalari;
- boshqa kollektiv joylashtirish vositalari.

Mehmonxonalar va ularga o‘xshagan joylashtirish vositalariga mehmonxonalar (shu jumladan, mebellar bilan jihozlangan kvartira tipidagi

mehmonxonalar), otellar va motellar, vaqtincha yashash klublari, pansionatlar, mebellar bilan jihozlangan xonalar, turistlar yotoqxonalarini kiradi.

Kollektiv joylashtirish vositalarining *“Ixtisoslashgan joylashtirish vositalari”* turlarini sanatoriylar, profilaktoriylar, mehnat va dam olish oromgohlari, turistik bazalar, kongress-markazlar, joylashtirish vositalari sifatida maxsus jihozlangan jamoa transport vositalari (poyezdlar, yaxtalar, sayohat kemalari), yer usti va suv transporti tashkil qiladi.

Boshqa kollektiv joylashtirish vositalari va individual joylashtirish vositalari. Kollektiv joylashtirish vositalarining *“Boshqa kollektiv joylashtirish vositalari”* turi dam olish uylari, turistlar boshpanalari, vaqtincha to‘xtash joylari, kempinglar, bungalolar, g‘ildirak ustiga o‘rnatilgan uylarni, kichik ko‘rfazlar uchun kemalarni, yoshlar yotoqxonalarini va boshqa joylashtirish vositalarini o‘z ichiga oladi.

Individual joylashtirish vositalari ish yuzasidan yoki hayotiy qiziqishlari bo‘yicha shu mamlakatda maxsus ruxsatdan o‘tkazilgan yuridik va jismoniy shaxslar (rezidentlar) tomonidan fuqarolarining shaxsiy joylari, kvartiralar, villalari, kottedjlar, shahar tashqarisidagi hovli – joylari, alohidagi uylari hamda jismoniy shaxslardan yoki agentliklardan ijaraga olinadigan binolar, xuddi shuningdek qarindoshlari hamda tanishlari tomonidan bepul beriladigan xonalar, kvartiralar, uylar, kattedjlar, shahar tashqarisidagi hovli – joylar kiradi.

1.3. Mehmonxona xizmatlari va qo‘shimcha xizmatlarining o‘ziga xos xususiyatlari

Mehmonxonalarda turistlarga xizmat ko‘rsatish jarayonini amalga oshirish uchun asosiy mehmonxona xizmatlari taqdim etishni ta‘minlovchi quyidagi asosiy xizmatlar minimal to‘plam ko‘zda tutilishi lozim:

- bronlashtirish;
- xizmat ko‘rsatish;
- qabul qilish va hisob-kitob qismi;

- xonalar fondini ekspluatatsiya qilish

Turli tipdagi, turli sig'imdagi mehmonxonalarda xizmatlar soni yuqorida keltirilganidek kam yoki ko'p bo'lishi mumkin. Ularning vazifalari ham turlicha bo'lishi mumkin. Misol uchun yirik mehmonxonalar tarkibida xizmat ko'rsatish xizmatlari va bronlashtirish mustaqil tarkibiy tuzilma bo'linmalari hisoblanadi. Kichik va o'rta korxonalarda joylashtirish va mijozlarga xizmat ko'rsatishni alohida qabul qiluvchi xizmat xodimlari bajarishadi. Bu marketing, injener-ekspluatatsiya, moliya-buxgalteriya, tijorat xizmatlariga ham taaluqlidir.

Bronlashtirish xizmati. U quyidagi vazifalarni bajaradi:

- mehmonxona o'rinlariga buyurtmalar qabul qilish va ularni ishlash;
- zarur hujjatlarni tayyorlash: har kungi kelishlar grafigi (haftalik, oylik, kvartal, yillik), xonalar fondi harakati kartalari.

Odatda mehmonxona mijozlarining yarimidan ko'prog'i kelish oldidan xonalarni bronlashtirib ko'yishadi. Bronlashtirish ishlari mehmonxona tijoriy vakillari orqali telefonda amalga oshiriladi (turagentlar, turoperatorlar), shuningdek bunda pochta, teleks, faks, elektron pochta, bronlashtirishning global tizimi (GDS) yordamidan keng foydalaniladi.

Mehmonxona korxonalarida o'z faoliyatlarida juda tez-tez joylashtirishning kafolatlangan bronlashtirish xizmatidan foydalanishadi. Bu mehmonxonani mehmonlar uchun kelishi ko'zda tutilgan, ma'lum vaqtgacha bo'sh xonalar saqlab turishga javobgarligini oshiradi. O'z navbatida mehmon o'ziga band qilingan xona uchun u foydalanilmagan taqdirda ham haq to'lashni zimmasiga oladi.

Odatda kafolatlangan bronlashtirish joylashtirish xizmati uchun oldindan haq to'lash bilan ta'minlanadi. U quyidagi usullarda amalga oshiriladi:

- xizmatga oldindan to'liq haq to'lash;
- mehmonxona mehmonning bankdagi hisobiga ma'lum depozit ochadi, u odatda bo'lishning bir kechasi uchun to'lov hajmida bo'ladi;
- avans depoziti, mijoz ma'lum miqdorda pul vositasi to'lovini ko'zda tutadi (bir sutka yashash qiymatida), kelishidan oldin;

- turistik agentlar kafolati. Bu holda bronlashtirish kafolati bo‘lib, turagentlik hisoblanadi. U bron bekor qilinganda harajatlarni qoplashni zimmasiga oladi;

- turistik vaucher, u turagentlikning mijozni joylashtirishi uchun oldindan haq to‘langaniga guvohlik beradi.

Mehmonlarni joyini bronlashtirishdan keyin kelmay qolish hollari zararini kamaytirishga urinib, mehmonxona «ikki martalik» yoki «haddan tashqari» bronlashtirishga majbur bo‘ladi. Ya’ni mavjud bo‘sh xonalar soniga nisbatan ko‘proq buyurtma oladi (5,8,10%). Ammo bunday yondashuv puxta yo‘nalgan, aniq hisob-kitob qilingan bo‘lishi kerak. Agar mehmonxona olingan buyurtmalarni bajarish imkoniyatiga ega bo‘lmasa, u mijozlarni yo‘qotish qaltisligiga yo‘l qo‘yadi, bronlari bajarilmagan mijozlar turistik kompaniya bilan ishchan munosabatlarini uzadi.

Xizmat ko‘rsatish servisi. Mehmonlar nuqtai nazaridan xizmat ko‘rsatish servisi mehmonxonada eng muhimi hisoblanadi. Nageki bu xizmat xodimlari mijozlar bilan doimiy aloqada bo‘lishadi va ular bilan bog‘liq barcha vazifalarni bajarishadi.

Xizmat ko‘rsatish servisini menejer boshqaradi. Unga shveysarlar, bagaj toshuvchilar, liftchilar, yo‘lak xizmatkorlari, joylashtiruvchilar, haydovchilar (ijaraga olingan mashinalar va mehmonlar avtomobillarni joylashtirishga xizmat qiluvchilar) bo‘ysinadi.

Mijozlar tasavvuridagi mehmonxona haqida birinchi muhim vazifa xizmat ko‘rsatish xizmati xodimlari zimmasiga alohida mas’uliyat yuklaydi. Odatda mehmonlarni mehmonxona ostonasida birinchi bo‘lib shveysarlar-eshik og‘alari kutib olishadi. Ular mehmonlar bilan salomlashishi, mashinalardan tushushlariga ko‘maklashishlari lozim. Shveysarlar mehmonxonada mavjud xizmatlar, mehmonxona tadbirlari (konferensiya, banketlar), mehmonxona joylashgan joy, uning tevarak-atrofi haqida batafsil ma’lumotlarga ega bo‘lishlari zarur.

Mehmonlarni xonaga kuzatib borish, yuklarini yetkazib kelish bilan daxlsiz-yo‘lak xizmatkorlari shugullanadi. Kuzatib kelish vaqtida ularga mehmonlar bilan so‘zlashib borish tavsiya etiladi. Bunda albatta mehmonxonada mavjud xizmatlar haqida ma’lumot berish ayniqsa juda muhim; restoranlar, kafe, barlar, kirxona kimyoviy tozalash, basseyn, sportzallari va h.k lar mavjudligi ularning ish rejimi haqida so‘zlab berish kerak.

Xonaga kelishi bilan daxliz xodimi birinchi navbatda mehmonga joylashishda yordam berishi lozim va bir vaqtning o‘zida hamma narsa sozligini tekshiradi. Nima kanday ishlayapti (radio, televizor, yoritish, konditsionerlar, telefonlar, mini bar va h.k. lar) tekshirib ko‘rilishi zarur.

Juda ko‘p muhim xizmatlarni mehmonlarga maxsus xodimlar ko‘rsatadi. Ularni mehmonxona vestibyullari yoki bevosita qavatlarda alohida stol qo‘yib o‘tirishganini ko‘rish mumkin. Konserjilar deb ataladigan bu odamlar ma’lum vaqtgacha mehmonxona xizmatchilari emas edilar. Ular mehmonxona mijozlariga xizmat ko‘rsatish huquqini sotib olishga mustaqil tadbirkorlar hisoblanishardi. Konserjilar tipik xizmatlariga ko‘proq quyidagilar kiradi:

- mehmonlarga teatrqa biletlar sotib olish va olib kelib berish;
- shahar restoranlari stoliga buyurtma bsrish;
- temiryo‘l, avtobus, avia biletlarga buyurtma berish va olib kelib berish, ichki, shaharlararo, xalqaro transportlar ishi haqida ma’lumot berish;
- vrach qabuliga, kosmetik salon, sartaroshxonaga o‘rin band etish;
- magazinlar, ko‘rgazmalar, muzeylar ishlashi, mahalliy diqqatga sazovor joylar haqida ma’lumot berish;
- favqulotda yordam (masalan, vrach, notarius, yurist chaqirish);
- mijozning mutlaqo shaxsiy topshiriqlarini bajarish (viza rasmiylashtirish, harid qilish va h.k. lar).

Qabul qilish xizmati va hisob kitob qismi. Qabul qilish xizmatini ko‘pincha otelning «yuragi» yoki «asab markazi» deb ataydilar. Ushbu xizmat

bilan mehmonlar ko‘proq aloqada bo‘ladilar, ular mehmonxonada bo‘lish vaqtida xizmatlar va ma’lumotlar bo‘yicha murojaat qiladilar.

Qabul qilish xizmati muhim vazifasiga mehmonlar bilan salomlashish va ularni joylashtirishda zarur rasmiyatchiliklarni bajarish kiradi. Qabul qilish xizmati xodimi (porte) shveysardan keyin kirishda turadigan mehmonxonaning amaldagi birinchi xodimi hisoblanadi va mehmonlar bilan ilk alokada bo‘ladi. Mehmonlarni qanday kutib olish, qanday salom alikda bo‘lish, rasmiyatchiliklarni qanday tez bajarish (bronlashtirishni, anketa to‘lg‘izish, oldindan to‘lovni tekshirish) ko‘p jihatdan unga bog‘liq. Shunga qarab mehmonxona haqida mehmon eng yorqin tasavvurga ega bo‘ladi. Shu munosabat bilan qabul qilish xizmatiga quyidagi talablar qo‘yiladi:

- Qabul qilish xizmati bevosita mehmonxonaga kirish joyiga yaqin bo‘lishi kerak; mehmonxona vestibuly katta maydonni egallagan bo‘lsa, ichki ko‘rinish dinamik karakteri mehmon mo‘ljallanishi uchun qabul qilish xizmati turgan joyga yo‘naltirilishi zarur;

- Xodim turgan joy tartibsiz tashlangan qog‘ozlar, keraksiz buyumlardan toza bo‘lishi kerak;

- Qabul qilish xizmati xodimi nuqsonsiz ko‘rinishga ega bo‘lishi, o‘zini tavoze bilan tutishi lozim. Mehmonlar bilan faqat tik turgan holda so‘zlashish darkor. Ularni kuttirib qo‘ymaslik kerak. Unutmaslik lozim, xodimga mehmonlarni munosib kutib olishdan muhimroq ish yo‘q.

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

Qabul qilish va joylashtirish xizmati **menejeri (porte)** – vatandoshlari va xorijiy fuqarolarning hujjatlarini tekshirishga javob beradi. U kelgan mehmonlarga nomer beradi, mijozlar imkoniyati bo‘yicha ishlaydi, mehmonlarni joylashtirish va

ularning jo‘nab ketishini rasmiylashtiradi. Mehmonxonada yashovchilarni zaruriy ma‘lumotlar bilan ta‘minlaydi.

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

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

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

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

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

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

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

1-BOB BO‘YICHA XULOSALAR

1. Tadqiqot ishda mehmonxonalarning kelib chiqish tarixi va turizmdagi ahamiyati nazariy jihatdan qarab chiqildi, bunda Mehmonxonalarning vujudga kelishi juda qadimga borib taqaladi. Uning vujudga kelishi va rivojlanishi bilan bog‘liq turli fikrlar mavjud. Birinchi mehmonxona 2 ming yildan ortiq vaqt oldin Qadimgi Sharqda paydo bo‘lgan. Albatta u mehmonxonalarda qulaylik, xizmat ko‘rsatishning sifati va shu kabilar haqida gap bo‘lishi mumkin emas edi. Ular yo‘lovchilar yoki sayohatchilar uchun faqat boshpana vazifasini bajarganlar. Keyinchalik, asta-sekinlik bilan mehmonxona industriyasi rivojlana bordi va bu rivojlanishga ya’ni hozirgi zamonaviy mehmonxonalarning paydo bo‘lishida ayrim shaxslar o‘zlarining munosib hissalarini qo‘shishdi.

Biz ishimizning ushbu paragrafida mehmonxonalarning paydo bo‘lishi va rivojlanishida o‘zining munosib hissasini qo‘shgan shaxslar haqida to‘xtalib o‘tganmiz.

Mehmondo‘stlik sanoati korxonalarining evolyutsiyasi to‘g‘risida so‘z yuritganda, tarixiy jihatdan kishilik jamiyatining rivojlanish bosqichlariga mos keluvchi qadimgi davr, o‘rta asrlar, yangi davr va hozirgi davrlarni ajratish mumkin.

2. Tadqiqot ishida Turizm sohasini rivojlantirishda mehmonxona xizmatlarining o‘rni va roli yoritilib berilgan. Bunda o‘z navbatida, mehmondo‘stlik industriyasi korxonalari, eng avvalo mehmonxonalar va ovqatlanish korxonalarining tadrijiy rivojlanish jarayoni turizm shakllanish jarayonining asosiy bosqichlari hisoblanadi..

Mehmonxona industriyasi iqtisodiy faoliyat turi sifatida o‘zida mehmonxona xizmati ko‘rsatish va mehmonxonalar kempinglar, motellar, o‘quvchilar va talabalar yotoqxonalarida qisqa muddatli yashashni tashkil etishni mujassamlashtirgan. Mehmonxona xizmatlari mohiyatiga ko‘ra uchta guruhga bo‘linadi: asosiy, qo‘shimcha va yordamchi.

Ishda mehmonxonalarining xillari va ularning tasnifini keltirib o'tganmiz. Bundan tashqari xalqaro tajribada Jahon turistik tashkilotining ekspertlari tomonidan ishlab chiqilgan joylashtirish vositalarining *standart klassifikatsiyasi* qo'llaniladi. Ushbu klassifikatsiyaga ko'ra joylashtirish vositalari guruhlarga emas, kategoriyalarga bo'linishi yoritib berilgan.

3. Ishda mehmonxonalar xizmatlari va qo'shimcha xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari qarab chiqilgan. Bunda Mehmonxonalarda turistlarga xizmat ko'rsatish jarayonini amalga oshirish uchun asosiy mehmonxonalar xizmatlari taqdim etishni ta'minlovchi quyidagi asosiy xizmatlar minimal to'plami ko'zda tutilishi lozimligi keltirilib o'tilgan. Turli tipdagi, turli sig'imdagi mehmonxonalarda xizmatlar soni yuqorida keltirilganidek kam yoki ko'p bo'lishi mumkin. Ularning vazifalari ham turlicha bo'lishi mumkin. Misol uchun yirik mehmonxonalar tarkibida xizmat ko'rsatish xizmatlari va bronlashtirish mustaqil tarkibiy tuzilma bo'linmalari hisoblanadi. Kichik va o'rta mehmonxonalarda joylashtirish va mijozlarga xizmat ko'rsatishni alohida qabul qiluvchi xizmat xodimlari bajarishadi.

2-BOB. MEHMONXONALARDA QO'SHIMCHA XIZMATLAR ASSORTIMENTINI OSHIRISHDA XORIJ TAJRIBALARINING TAHLILI

2.1. Xorij mehmonxonalarida ko'rsatiladigan qo'shimcha va noodatij xizmatlar tahlili

Mehmonxonalaridagi qo'shimcha xizmatlar haqida gap ketganda qulay va shinam xonalardan tashqari, xamyonbop narx, mukammal tarzda ishlab chiqilgan reklama, marketingni misol qilib keltirishimiz mumkin. Zamonaviy mehmonxonalaridagi qo'shimcha xizmatlar bu shunchaki bonus vazifasining o'tamaydi, balki shu mehmonxonaning imidjini ham belgilab beradi va yaxshi servis ko'rsatuvchi mehmonxona degan maqomni ham beradi. Qo'shimcha xizmatlarning ko'rsatilishi mehmonxona qaysi davlatda, qanday hududda joylashganiga ham bog'liq bo'ladi. Masalan: Nayrobida joylashgan Giraffe Manor mehmonxonasi dam oluvchilarga jirafalar bilan ovqatlanish imkonini beradi. Qo'shimcha xizmatlarning muhimligi jihatidan olib qaraydigan bo'lsak, faqatgina mablag'ni jalb qilish bo'yichagina emas, balki reklama fazifasini ham o'taydi. Mehmonxonadagi qo'shimcha xizmatlar asosan ikki turlarga bo'linadi¹¹:

- ✓ haq to'lanadigan;
- ✓ haq to'lanmaydigan.

Bilamizki qo'shimcha xizmatlarning haq to'lanadigan turlariga: bar, restoranlar xizmati, suvinirlar sotib olish, ekskursion xizmatlar, seyf xizmati, shaharlararo so'zlashuv, transfer, konfrens zalldan foydalanish, konferentsiyalar, yig'ilishlar, banketlar tashkillashtirish, maishiy xizmatlardan foydalanish (poyabzal tuzatish, kimyoviy tozalash, kiyimlarni ta'mirlash, dazmol qilish), sauna, spa-salon, massaj salonni, kosmetologik xonalar, sartaroshxona, go'zallik salonlari, room service (xona xizmati), noutbuk arendasi, viza xizmati, valyuta almashtirish, tarjimonlik xizmati, mini bar (mehmonxonaning har bir xonasida

¹¹ Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие – Москва: КНОРУС, 2013. – 416 с.

yoki lyuks xonasida tashkil etilishi mumkin), trenajer zali, gul sotib olish va yetkazib berish va boshqalarni misol qilib ko'rsatishimiz mumkin.

Haq to'lanmaydigan xizmatlarga: tibbiyot qutichasidan foydalanish, tez yordam chaqirish, gazeta, jurnallar yetkazib berish, qaynatilgan suv, igna, ipdan foydalanish, internetdan foydalanish, shahar, joylar, ob'yektlar, diqqatga sazovor joylar haqida ma'lumot olish, yuklarni xonaga eltib berish, uyg'otish, biznes markazdan foydalanish, taksi chaqirtirish, avia bilet va temir yo'l chiptalariga buyurtma berish, restoranlarni bron qilish, ro'yxatga olish kabilardir.

Mijozlarni o'ziga jalb qilish maqsadida va reklama vositasi sifatida 1829-yil Bostonda ochilgan "Tremon" mehmonxonasi mijozlarni o'ziga jalb qilish, hayron qoldirish maqsadida har bir xonani suv va sovun bilan ta'minlagan. Qachonlardir internetdan foydalanish haq to'lanadigan xizmat turiga kirgan. Bugungi kunda esa bu xizmat turi bepul hisoblanadi. Mehmonxonalar qo'shimcha xizmatlar turlarini ko'paytirish, shu bilan birgalikda noodatiy bo'lgan xizmatlarni ham taqdim etishmoqda.

Ko'pchilik katta mehmonxonalar quyidagi dasturlarni ishlab chiqishadi¹²:

- ✓ mijozlarning sodiqlik dasturlari;
- ✓ qo'shimcha xizmatlarning taqdim etilishi;
- ✓ aksiyalar, maxsus takliflar.

Sodiqlik dasturlari mehmonxonalarda keng miqyosda qo'llaniladi. U bir necha turlarga bo'linadi:

- Doimiy mijozlar uchun chegirmalar. Bunday chegirmalar turli mijozlar guruhlariga taqdim etiladi (doimiy mijozlarga, bank kartasi orqali haq to'laydigan mijozlarga, bolalarga, korporativ mijozlarga)

- Yig'ib boriladigan tizim – bunda mijoz foydalangan har bir xizmatlari uchun ball qo'shiladi va shu ballar hisobiga xizmatlar uchun chegirmalar beriladi. Har doim shu mehmonxona xizmatidan foydalangan mijoz VIP-mijoz darajasiga ko'tariladi.

¹² Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие – Москва: КНОРУС, 2013. – 416 с.

- Imtiyoz – bunga nomerga joylashtirish uchun, restoranlar uchun chegirma, bronlarni jarimalarsiz bekor qilish, teatrga biletlar kabilar.

- Bonus ballar. Mijoz mehmonxona xizmatidan foydalanganligi hisobiga taqdim etilgan bonusda bir oqshom bepul tunash yoki boshqa dasturlar bo'yicha bonus olishi mumkin.

- Koorporativ mijozlar uchun dasturlar. Bunday turdagi mijozlar uchun nomerlar uchun chegirmalar, tashkilotlar uchun konferensiyalar, uchrashuvlar tashkil etib berish, transfer xizmatlari kabilarni misol qilish mumkin.

Mehmonlarda mehmonxona haqida yaxshi taasurot qolishi uchun, u doimiy mijozga aylanishi uchun ularga ko'proq e'tibor qaratilishi lozim. Tadqiqotlarga ko'ra mehmonxonaga keluvchi tushumlarning yarmi doimiy mijozlar orqali keladi. Bundan tashqari doimiy mijozlarning servisdan ko'ngli to'lsa, u o'sha mehmonxonani o'zining hamkasblari, do'stlari, qarindoshlariga tavsfiya etadi. Bu o'z o'rnida juda yaxshi reklamadir. Bunday reklama jonli reklamaning samarali usuli hisoblanadi. Mehmonni mehmonxona bilan tanishtirganda unda ijobiy taasurotlar qoldirish kerak. Shu o'rinda bir narsani "aloqalar nuqtasini" yoddan chiqarmaslik kerak. Birinchisi – bu nomerni bronlashdagi telefon orqali eshitiladigan ovozdir. Bunda menejerlar telefonda so'zlashuv etiketini bilishi va amal qilishi lozim bo'ladi. Ikkinchisi – Transport transferidagi haydovchi. Vaqtida xizmat ko'rsatmaydigan va qo'pol haydovchi mehmonda yaxshi taasurot qoldirmasligi aniq. Uchinchisi- mehmonxona administratori, u qancha tez va mohir bo'lsa, mehmonda mehmonxona haqida yaxshi taasurot uyg'onadi.

Eng asosiysi mehmonxonada mijoz o'zini kerakli va muhtaram mehmon ekanligini his etib tururishidadir.

Qo'shimcha xizmatlar mehmonxona darajasi bilan mos tushishi kerak va shunga ko'ra xizmatlar ro'yxati tuzib chiqiladi. Mehmonlar o'sha mehmonxona kategoriyasidan kelib chiqqan holda hohish-istaklarini bildiradi. Mehmonxonadagi qo'shimcha xizmatlar quyidagilarga ko'ra ajratiladi:

✓ Maqsadiga ko'ra:

- ✓ Tashqi shartlarga ko'ra:
- ✓ Mavjud resurslarga ko'ra:
- ✓ Boshqaruviga ko'ra.

Qo'shimcha xizmatlarni tuzishda maqsaddan kelib chiqqan holda amaliyotga joriy etiladi. Bundan ikkita maqsad kelib chiqadi:

- ✓ yaxshi daromad ko'rish;
- ✓ mijozlar sonini oshirish.

Dunyo mehmonxonalarida ko'rsatiladigan noodatiy byuti xizmatlari to'g'risida so'z borganida rivojlangan mamlakatlarning mehmonxonalari faoliyati bilan tanishib chiqishimiz kerak bo'ladi. Bunda xorijiy adabiyotlarda¹³ keltirilib o'tilgan ajoyib faktlarga to'xtalib o'tamiz.

Buyuk Britaniya, Holiday Inn London-Kensington Forum mehmonxonasida uxlash oldidan qandaydir notanish odam yotish kravatiga yotadi. Gap shundaki, administratsiya mijozlar haqida g'amho'rlik qiladi, mehmonxona hodimlari termokostyumlar kiyib mehmonning joyini isitib qo'yadi. Bu mehmon o'zini sovuq yotoq choyshabidan noqulaylik tug'ilmaligi uchun o'ylab topilgan.

Buyuk Britaniya, Brown's Hotel bu otel tashrif buyuruvchilar uchun tovonlarni uchun muolaja taklif etadi. Spa muolaja 90 minutni taskil etadi. Birinchi mehmonlar oyog'i pivoli eritmaga joylashtiriladi, keyin master kunjut urug'lari yordamida nuqtali massaj qiladi va ohirida oyoqlar issiq plyonka bilab o'raladi.

AQSH, Benjamin mehmonxonasi mijozlarning sifatli va sog'lom uyquusi haqida qayg'uradilar. Administratsiya maxsus insonni ishga yollagan, u mehmonxona koridorlari bo'ylab yuradi va turli xildagi shovqinlarni bartaraf etadi. "uyqu g'amxo'ri"ning o'zi shovqin qilmasligi uchun mehmonxona poliga qalin vorsli gilam to'shalganki, qadamlar ovozi chiqmasligi uchun.

Buyuk Britaniya, Four seasons. Mehmonxona mijozlar uchun zardob yordamida yuzni yashartirish va oziqlantirish muolajasini taklif etadi. Bu

¹³ Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis Reynolds. Introduction to management in the hospitality industry – USA.: John Wiley & Sons, Inc. – 2012. – 720 p.

zardobning tarkibida tillo mavjud bo'lib u terida kollogen darajasini ko'taradi va qon aylanishini yaxshilaydi.

Maldiv oroli, Huvafen Fushi. Maldiv orolidagi bu mehmonxonada suv tagida spa salon tashkil etilgan. Bu yerda ekzotik baliqlarni katta oyna orqali tomosha qilish imkoni yaratilgan, bunday dengiz jonivorlarini kuzatish organizmga foyda bo'lib, stressdan tezda halos etadi.

Italiya, Palazzo Magnani Feroni. Mehmonxona tashrif buyuruvchilarga o'z hoxishiga ko'ra xonalaridan qanday ifor taralishini tanlash imkonini beradi.

Buyuk Britaniya, Andaz Liverpool Street-Hyaat Hotels and Resorts. Londonda joylashgan bu mehmonxonada mijozlar uchun antiqa xizmat turini taklif etadi. Ular mijoz uhlashidan oldin hohlaganicha ertak o'qib berishadi. Bunday terapiya mijozlarni yaxshi uxlashi va shu mehmonxonaga yana qaytishlari uchun o'ylab topilgan. Bu xizmat turi shunchalar mashhur bo'ldiki, administratsiya ertak o'qib berish uchun mashhur yozuvchi va jurnalistlarni taklif etishadi, mehmon uxlab qolgunicha u hohlagan narsasini o'qib berishadi.

AQSH, The Westin San Frabcisco Market Street. 1935-yildan buyon har qanday mayda narsalarni tozalash ishlarini olib borishadi, ya'ni gigiyenaga ahamiyat berishadi. Qadim zamonlarda bu kavalerlarning qo'lqoplari kir bo'lmasligi uchun qo'llanilgan¹⁴.

Italiya, Cipriani. Ushbu mehmonxonaga joylashgan mijoz sayr qilib yurgan vaqti bel, yuz, oyoq massajidan foydalanishi mumkin. Massaj ochiq havoda amalga oshiriladi. Jarayondan so'ng qulupnay va shokolad taqdim etiladi. Bu mehmonxona 430ta yirik mehmonxonalar, kurortlar, spalarni o'z ichiga oladi.

AQSH, Sanctuary Camelback Mountain Resort & Spa. Mehmonxona bir yarim soatlik yuz muolajasini taqdim etadi. Kvarts kristallari quyoshda qizdiriladi keyin tezda 20 gradusgacha sovutilib yuzga qo'yiladi. Minerallar terini tinchlantiradi, sovuq harorat esa yallig'lanishni ketkizadi.

¹⁴ www.unwto.org – Butun Jahon Turizm tashkiloti sayti

Yaponiya, Hakone Kowakien Yunessun Hot Springs Amusement Park and Spa Resort. Yapon spa-masterlari ko'k choy yoki kofe bilan to'ldirilgan vannalarni taklif etishadi. Asosiy mashhur bo'lgan vannasi bu sake vannasidir. Yana bundan tashqari yuz uchun muolajalar ham taklif etishadi.

XX asrda Georg V qirolligi davrida kechgan voqealarni aks ettirgan "Dauntun Abbatligi" seriali ta'sirida Kensingtonda joylashgan Indigo mehmonxonasi shunday qarorga kelishdiki, tashrif buyuruvchilarga ledi va lordlar xizmat qilishini yo'lga qo'ydi. Mehmonxona ham o'sha davrga mos holda bezatilgan.

Bizga ma'lumki, tashrif buyuruvchilar yuqori servisni va o'ziga nisbatan e'tiborli bo'lishini istashdi. Hozirda ko'pchilik mijozlar yangi bilim va shu o'rgangan biron ish bilan o'zi shug'ullana olishini uchun ko'rsatilgan mablag'ni to'lab ketishga tayyordir. Bu kabi talablarni o'rganib chiqqan marketologlar "o'zing bajar" xizmatlarini ishlab chiqishdi. Mehmonxonalarda "Entertain U" masterklass dasturlarini ko'rib chiqadigan bo'lsak, Orlando Resort barist o'quv lageri ochilgan. Milliy espresso, ristretto, latte kabi kofelarning tayyorlanish jarayoni va taqdim etilishini ko'rsatadi. Four Seasons-Bahrain Bay mehmonxonasi kulinariya saboqlarini beradi¹⁵. Four Seasons Westlake Village mehmonxonasi "fermadan stolgacha" kulinar retseptlarni, ovqatlar sirlarini, ovqatlanish etiketlarini o'rgatishadi. "Siz ushladingiz biz pishirib beramiz" doirasida, ya'ni mijozning o'zi yangi tutgan dengiz mahsulotlarini pishirib beradilar. Bunday mehmonxonalarga Kosta Rikadagi Los Suenos Marriot Ocean & Golf Resort va Los Suenos Marina kiradi. Indoneziyadagi Ayana Resort and Spa mehmonxonasi esa mijozlar uchun individual parfyum yaratib berish imkonini beradi.

Bundan xulosa qilib shuni aytishimiz mumkinki, hozirgi rivojlanish va raqobat biznesida har bir mehmonxona ajralib turishni, mehmonlarni jalb qilishni va asosiysi daromad olishni ko'zlaydilar va shunga yarasha yangi xizmat turlarini o'ylab topishadi va o'z mehmonxonasida joriy etishadi. O'zbekiston

¹⁵ www.unwto.org – Butun Jahon Turizm tashkiloti sayti

mehmonxonalarida ham yangi xizmatlar ishlab chiqish va uni yaxshi reklama qilish ijobiy natija beradi. Bunda tariximiz, milliyligimiz, qadriyatlarimiz, an`analarimizdan kelib chiqqan holda harakat qilish kerak bo`ladi. Milliy kiyimlarda xizmat ko`rsatish, milliy taomlar tayyorlash jarayonida ishtirok etishi, kashta, do`ppi tikishni o`rgatish kabilarni joriy etish mumkin. Biz uchun aziz bo`lgan non yopishni o`rgatish va bunda mijoznin g o`zi ham ishtirok etishi mumkin. Loydan suvinirlar yasash ham juda qiziqarli jarayondir. Ko`za yasash, tovoqlar yasah kabilar har bir turist uchun qiziqarli va maroqli bo`lishi tabiiydir.

2.2. Xorij Mehmonxonalarida mijozlarni jalb qilishdagi qo`shimcha xizmatlar

Turizm sohasida mehmonxonalarining o`rni va ahamiyati katta hisoblanadi. Oxirgi vaqtlar jahon amaliyati shuni ko`rsatmoqdaki, mehmonxonalar soni ortib borishi bu katta raqobatni keltirib chiqarmoqda va mehmonxonalarda raqobardoshlikni oshirish maqsadida qo`shimcha xizmatlarni joriy qilishga to`g`ri kelmoqda. Jahonda shunday qo`shimcha xizmatlarni joriy qilgan mehmonxonalar bilan tanishib chiqamiz, Bular:

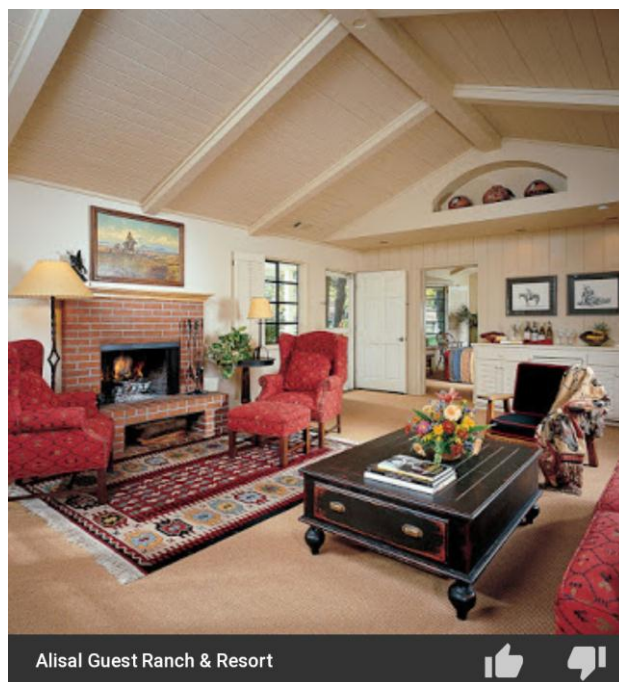
1. Keniyadagi Giraffe Manor mehmonxonasida qo`lga o`rgatilgan jirafalar bilan nonushta yoki kechki ovqatni birgalikda o`tkazish mumkin. Bundan tashqari ushbu jirafalar mehmonxona hududida erkin holda yurishadilar ularni hojlagan vaqtda uchratish va ular bilan esdalik uchun rasmlarga tushish mumkin;





2.1-rasm. Keniyadagi Giraffe Manor mehmonxonasida qo‘lga o‘rgatilgan jirafalar

2. AQSHning Kaliforniya shtatidagi Alisal Guests Ranch & Resort mehmonxonasida mijozlar kovboylarning nonushtasi, tushligi va kechki ovqatlarini kovboylarning gitaralari musiqasi og‘ushida tanovul qilishlari mumkin bo‘ladi. Bu mehmonxonada mijozlar o‘zlarini xaqiqiy kovboy sifatida his etishlari mumkin bo‘ladi;



Alisal Guest Ranch & Resort





2.2-rasm. AQSHning Kaliforniya shtatidagi Alisal Guests Ranch & Resort mehmonxonasi

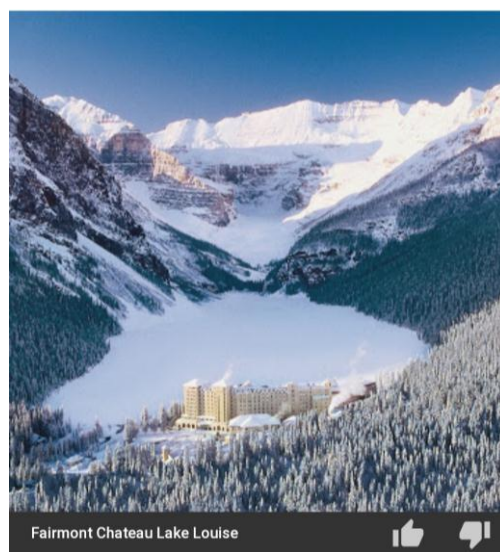
3. Fransiyaning Parij shahridagi Le Royal Moceau-Raffles mehmonxonasidan mijozlarga uchun o'zida xususiy rassomlar galariyasi, ulkan kutubxona va kitoblar magazini bor. Rassomlar galariyasida dunyoga mashxur rassomlarning ijod koleksiyalari mavjud bo'lib, sizga ular to'g'risida batafsil ma'lumotlarni taqdim etadilar;





2.3-rasm. Fransiyaning Parij shahridagi Le Royal Moceau-Raffles mehmonxonasi

4. Kanadaning Vankuver shahridagi Fairmont mehmonxonasida uy xayvonlari uchun kichik mini-otel xizmatini joriy qilgan. Biz bilamiz hamma mehmonxonalarda ham uy xayvonlariga ruxsat berishmaydilar. Bu mehmonxonada o'zingizga tegishli bo'lgan dumli yoki qanotli uy xayvoningizning barcha inijliklarini muhayo qilishadi.





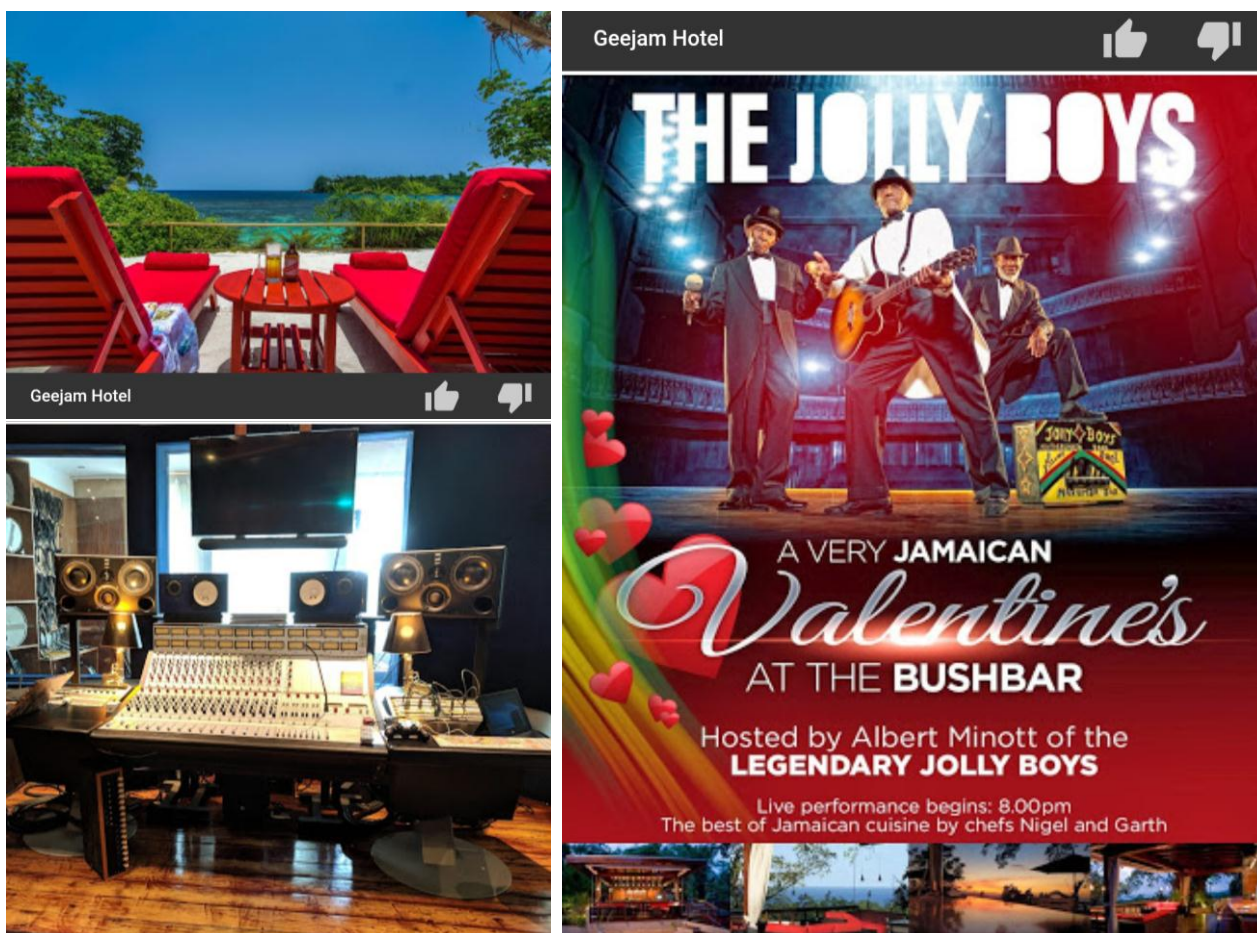
2.4-rasm. Kanadaning Vankuver shahridagi Fairmont mehmonxonasi

5. Tailandning Chiangmayidagi Dhara Dhevi mehmonxonasi tomonidan mijozlarga guruchni ekishni o‘rgatishadi. Bu erda mehmonxonona mijozlari yashil turizm bilan tanshadilar. Ular o‘zlarini dehqon sifatida sinab ko‘rishlari mumkin bo‘ladi;



2.5-rasm. Tailandning Chiangmayidagi Dhara Dhevi mehmonxonasi tomonidan mijozlarga guruchni ekishni o‘rgatish

6. Yamaykaning Port-Antonio shahridagi Geejam mehmonxonasida mijozlar uchun qo‘shimcha xizmat tariqasida xususiy musiqa yozish studiyasi tashkil qilingan. Bu erda siz o‘z musiqangizni yozishingiz mumkin bo‘ladi. Ushbu studiyada dunyoga mashhur bulgan musiqachilar va ashulachilar o‘z musiqalarini yoki ashularini ham yozishgan;



2.6-rasm. Yamaykaning Port-Antonio shahridagi Geejam mehmonxonasi

7. Italiyaning Florensiyasidagi Palazzo Magneni Ferroni mehmonxonasida mijozlarga o‘ziga hos aromaterapeya xizmatini joriy qilishgan. Bu erda mijozlarga qaysi hid yoqishiga qarab nomer xonalariga shu hiddan sepishadi.



2.7-rasm. Italiyaning Florensiyasidagi Palazzo Magneni Ferroni mehmonxonasi

8. AQSHning Oregon shtatidagi Cannery Pier mehmonxonasi mijozlar uchun qo‘shimcha xizmat tariqasida klassik avtomobillarda sayr qilishni taklif etgan;

9. Avstraliyadagi The Cairns mehmonxonasida doimiy yoki kamida 7 kunga qoladigan mijozlariga tekin avtomobillarni ijaraga berish xizmatini joriy qilgan.

10. Janubiy Afrika Respublikasining Limpopo shahridagi Protea Hotel Ranch Resort mehmonxonasida (otelida) mijozlar uchun nooddiy xizmatni taklif qilishgan, ya’ni sherlar bilan sayr qilish xizmati. Mijozlarning yirtqich bilan sayr qilishini 15-yillik malakaga ega bo‘lgan gid amalga oshiradi. U o‘zi o‘rgatilgan sherlari bilan sizga sayrni amalga oshiradi. Mehmonxonaning shu xizmati orqali dunyoning barcha qitalaridan mijozlarning kelishiga sabab bo‘lmoqda.





2.8-rasm. Janubiy Afrika Respublikasining Limpopo shahridagi Protea Hotel Ranch Resort mehmonxonasi


2.3. «KAMILA ORZU» mehmonxonasida ko‘rsatiladigan asosiy va qo‘shimcha xizmatlar tahlili

O‘zbekistondagi mavjud mehmonxona infratuzilmasi asosida mehmonxona sohasini rivojlantirish va uni xalqaro bozorga olib chiqish bo‘yicha iqtisodiy rivojlanish rejasini ishlab chiqish mumkin. O‘zbekistonga chet eldan million nafar turist olib kelishni ta‘minlash masalasi mehmonxona infratuzilmasini rivojlantirish, xodimlarni tayyorlash, marketing tadbirlarini o‘tkazish, turistlarga ko‘rsatiladigan xizmat turlarini ko‘paytirish bilan bog‘liqdir.

Xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirish darajasini yanada oshirish, aholiga yangi zamonaviy va sifatli xizmat turlari ko‘rsatish, iqtisodiy o‘shishni ta‘minlash va aholi, birinchi navbatda, qishloq joylarda bandlik masalasini hal etishda xizmat ko‘rsatish sohasining rolini kuchaytirish maqsadida mamlakatimizda bir qator ijobiy ishlar amalga oshirilmoqda.

Har bir turning xizmatlar doirasi turlicha bo‘lib, dastur bilan belgilanadi va har bir xizmatning o‘z ichiga kiruvchi yana boshqa juda ko‘p elementlari bo‘ladi.

“Kamila Orzu” mehmonxonasi to‘g‘risida qisqacha ma‘lumotlar.

	“KAMILA ORZU” mas’uliyati cheklangan jamiyat
Manzili: e-mail:	Samarqand shahri, B.Marg’uloniy ko’chasi 26-uy KAMILA -ORZU-hotel@mail.ru

Mexmonxona 2 ta xovli, 1 qavatli binodan iborat. Mexmonxonada 32 ta standart nomer, konferensiya zali mexmonlar ixtiyorida.



Nomerlar 1 ta ikki kishilik(*Double*) yoki 2 ta bir kishilik(*Twin*), 1 kishilik(*Single*), 3 kishilik(*Triple*) kabilarga ajraladi. Nomerlarning xar birida internet (*Wi-Fi*), konditsijner, mini bar, xususiy seyf, vanna, dush, fen, xamda xalqaro telefon xizmati yo‘lga qo‘yilgan!

Nomerlar quyidagicha narxlanadi..

Standart 1 kishilik nomer- *Single*- 50\$

Standart 2 Kishilik nomer- *Double, Twin*- 70\$

Standart 3 Kishilik nomer- *Triple*- 120\$



Konferens zal

Mexmonxonaning Konferens zali 60 kishiga mo‘ljallangan bo‘lib zamonaviy texnologiyalar bilan jixozlangan.

Mexmonxona Rekeptioni 24 soat mexmonlar uchun xizmatda bo‘lishadi. Mexmonxona xodimlari mexmonlar uchun shaxar va shaxarlararo transport, temiryo‘l biletlari va aviabiletlar bronlash xizmatlarini yo‘lga qo‘yishgan.

“Kamila Orzu” mehmonxonasida taqdim etiladigan xizmatlar ro‘yxati:

- Qabul qilish xizmati (sutka mobaynida qabul);
- Yuklarni belgilangan joyga eltib berish xizmati;
- Ertalabuyqudan o‘yg‘otish(mijoz xohishiga ko‘ra);

- Xonalarni tozalash (har kuni);
- Kirlarni yuvish va dazmollash;
- Mijozlarning avtomoshinalarini saqlash joylari va yuvish xizmati;
- Pochta va telegraf xizmatlari;
- Telefon, faks va internet xizmatlari (*Wi-Fi*);
- Mehmonlarga korrespondensiya taqdim etish;
- Taksi chaqirtirish;
- Barcha turdagi transportlarga biletlarni bron qilish;
- Mehmonlarning xavfsizligini ta'minlash;
- Turistik xizmatlarni taqdim etish;
- Tibbiy xizmatlar;
- Prezintatsiya zali xizmatini taqdim etish;
- Mehmonlarga personal xizmat.

«Kamila Orzu» mehmonxonasida bitiruv malakaviy amaliyotini o'tish natijasida ushbu mehmonxona milliy uslubda qurilgan bo'lib, 3 *** darajasiga javob beradi. Mehmonxonadagi barcha nomerlar milliy uslubda qurilgan va bezatilgan. Unda zamon talablari darajasidagi barcha sharoitlar mehmonlar uchun yaxshi va qulay qilib yaratilgan. Ammo chet eldan kelayotgan turistlarga O'zbekistonning qadimiy hunarmandchiligi bilan shaxsan tanishish imkonini bermagan.

«Kamila Orzu» mehmonxonasida olib borilgan tadqiqotlar natijasida xizmatlar assortimentini ko'paytirish va qo'shimcha xizmatlar sifatini oshirish maqsadida quyidagilarni taklif etish maqsadga muvofiq:

✓ “Kamila Orzu” mehmonxonasida milliy hunarmandchiligimiz ustaxonalarini ochish zarur. Ushbu ustaxonalar zarduzlik mahsulotlari, kashtachilik buyumlari, kulolchilik va shu kabi milliy kasblar bilan shug'ullanish imkoniyatini berishi kerak bo'ladi;

✓ “Kamila Orzu” mehmonxonasida milliy liboslar ko'rgazmasini tashkil etish;

✓ Mehmonxonada milliy tomoshalar o'tkazish, jumladan, milliy qo'g'irchoqlarni yasash va ulardan teatr sahnasini ko'rsatib berish;

✓ Milliy hunarmandchilikning bir ko'rinishi, jahonda barchani lol qoldiradigan san'at, asrlar davomida an'ana sifatida avloddan avlodga qoladigan meros hunar rassomchilik ustaxonasini tashkil etish, mijozlarga simmetrik naqshlarni chizish, tayyor shablonlarni ranglash, yangi naqshlarni kashf qilish, ularning mazmun-mohiyatini tushunishga harakat qilish;

✓ Mehmonxonada nonvoyxona tashkil etishni taklif etamiz. Bu yerda tajribali nonvoy har ertalab yoki kechqurunlari turistlarga non yopish jarayonini ko'rsatadi. Ushbu jarayonga qiziqish bildirgan turistlar esa o'zlari ham non yopib, uni iste'mol qilish imkoniyatiga ega bo'ladilar.

2-BOB BO'YICHA XULOSALAR

1. Zamonaviy mehmonxonalaridagi qo'shimcha xizmatlar bu shunchaki bonus vazifasinigina o'tamaydi, balki shu mehmonxonaning imidjini ham belgilab beradi va yaxshi servis ko'rsatuvchi mehmonxona degan maqomni ham beradi. Qo'shimcha xizmatlarning ko'rsatilishi mehmonxona qaysi davlatda, qanday hududda joylashganiga ham bog'liq bo'ladi. Masalan: Nayrobida joylashgan Giraffe Manor mehmonxonasi dam oluvchilarga jirafalar bilan ovqatlanish imkonini beradi. Qo'shimcha xizmatlarning muhimligi jihatidan olib qaraydigan bo'lsak, faqatgina mablag'ni jalb qilish bo'yichagina emas, balki reklama fazifasini ham o'taydi.

Mehmonlarda mehmonxona haqida yaxshi taassurot qolishi uchun, u doimiy mijozga aylanishi uchun ularga ko'proq e'tibor qaratilishi lozim. Tadqiqotlarga ko'ra mehmonxonaga keluvchi tushumlarning yarmi doimiy mijozlar orqali keladi. Bundan tashqari doimiy mijozlarning servisdan ko'ngli to'lsa, u o'sha mehmonxonani o'zining hamkasblari, do'stlari, qarindoshlariga tavsiya etadi. Bu o'z o'rnida juda yaxshi reklamadir. Bunday reklama jonli reklamaning samarali usuli hisoblanadi.

Dunyo mehmonxonalarida ko'rsatiladigan noodatij byuti xizmatlari to'g'risida so'z borganida rivojlangan mamlakatlarning mehmonxonalarini faoliyati bilan tanishib chiqishimiz kerak bo'ladi. Bunda xorijiy adabiyotlarda keltirilib o'tilgan ajoyib faktlarga to'xtalib o'tganmiz.

2. Turizm sohasida mehmonxonalarning o'rni va ahamiyati katta hisoblanadi. Oxirgi vaqtlar jahon amaliyati shuni ko'rsatmoqdaki, mehmonxonalar soni ortib borishi bu katta raqobatni keltirib chiqarmoqda va mehmonxonalarda raqobardoshlikni oshirish maqsadida qo'shimcha xizmatlarni joriy qilishga to'g'ri kelmoqda. Jahonda shunday qo'shimcha xizmatlarni joriy qilgan mehmonxonalar bilan tanishib chiqanmiz, Bularga misol qilib bir necha jahondagi mehmonxonalariga to'xtalib o'tganmiz.

3. "KAMILA ORZU" mas'uliyati cheklangan jamiyati mehmonxonasi Samarqand shahri, B.Marg'uloniy ko'chasi 26-uyda joylashgan bo'lib, mehmonxonada 2 ta xovli, 1 qavatli binodan iborat. Mehmonxonada 32 ta standart nomer, konferensiya zali mehmonlar ixtiyorida.

Mehmonxonada Rekepsion 24 soat mehmonlar uchun xizmatda bo'lishadi. Mehmonxonada xodimlari mehmonlar uchun shaxar va shaxarlararo transport, temiryo'l biletleri va aviabiletlar bronlash xizmatlarini yo'lga qo'yishgan.

«Kamila Orzu» mehmonxonasida bitiruv malakaviy amaliyotini o'tish natijasida ushbu mehmonxonada milliy uslubda qurilgan bo'lib, 3 *** darajasiga javob beradi. «Kamila Orzu» mehmonxonasida olib borilgan tadqiqotlar natijasida xizmatlar assortimentini ko'paytirish va qo'shimcha xizmatlar sifatini oshirish maqsadida takliflar berib o'tganmiz.

3-BOB. MEHMONXONALARDA QO‘SHIMCHA XIZMATLAR ASSORTIMENTINI OSHIRISHNING ASOSIY YO‘NALISHLARI

3.1. Mehmonxonalarda milliy xalq hunarmandchiligi xizmatlarini tashkil etish

Ma'lumki, milliy hunarmandchilik O'zbekistonda qadimdan rivojlangan va hunarmandchilik mahsulotlari ishlab chiqarish ajdodlardan avlodlarga an'anaviy tarzida o'rgatib kelingan. Boburning "Boburnoma" asarida ham bu haqida qimmatli ma'lumotlar keltirilgan. Biroq, o'tgan asrdagi siyosiy jarayonlar va mustabid tuzum davrida milliy hunarmandchilik butunlay izdan chiqdi. Faqatgina mustaqillik arafasida bu qadriyatlar qayta tiklana boshladi.

Hunarmandchilik insonning ishlab chiqarish faoliyati tufayli vujudga kelib,

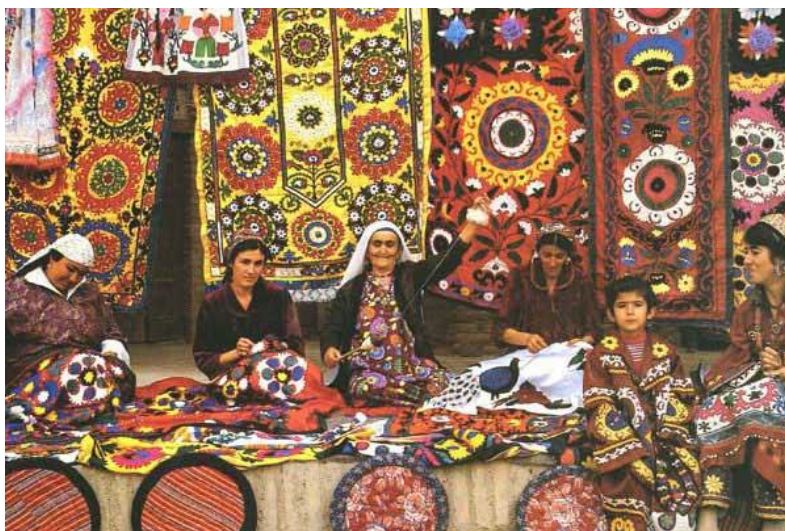


kishilik jamiyati rivoji oqibatida asta-sekin dehqonchilik va chorvachilikdan ajralib chiqqan turli ijtimoiy formatsiyalar doirasida texnika rivoji bilan aloqador holda takomillasha borgan sanoat ishlab chiqarish

kurtagidir. Turli ixtisosliklar, ya'ni kashtachilik, zardo'zlik, zargarlik, do'ppido'zlik, kulolchilik, duradgorchilik, gilamchilik, to'quvchilik, tikuvchilik, misgarlik, temirchilik, binokorlik, o'ymakorlik va boshqalar ushbu jarayon natijasidir.

Davr taqozosi bilan hunarmandchilikning yangidan-yangi turlari vujudga keldi. Hunarmandlar ham turli mahsulotlar tayyorlash bo'yicha ixtisoslasha

bordilar. Ayrim kishilar mahallalar, shaharlar hunarmandchilikning ma'lum mahsulotlarini ishlab chiqarishga ixtisoslasha bordilar.



XX asrning ikkinchi yarmida o'zbek hunarmandchiligining ahvoli

yaxshilangan, ularning asosiy qismi dastlab artellarga keyinchalik esa zavod-fabrikalarga, badiiy buyumlar korxonalariga jalb qilingan.

Buxoro, Samarqand, Qo'qon, Xiva, Toshkent kabi shaharlarning ishlab chiqarish munosabatlarida hunarmandchilik katta rol o'ynaydi. Hunarmandchilik keng tarqalgan hududlardan biri Farg'ona vodiysi hisoblanadi. Milliy hunarmandchilik markazlaridan biri bo'lgan Farg'ona vodiysi qadimdan ilm-fan, madaniyat va ma'rifat o'chog'i bo'lib kelgan.

Qadimgi Rishton, Marg'ilon, Shohimardon, Andijon, Asaka, Pop, Chust, Qo'qon va boshqa shahar, qishloqlar hamda mahallalarda milliy hunarmandchilikning juda ko'p yo'nalishlari rivojlanib avlodlardan avlodlarga o'tib kelgan.



Kulolchilik – hunarmandchilikning loydan turli-tuman buyumlar ishlanadigan sohasidir. Kulolchilik qora loydan mo'jizakor go'zallik yaratgan Sharqning eng qadimiy hamda navqiron san'ati hisoblanadi. Qora loy – saxovat va halollik timsolidir. Tuproq insonning barcha ehtiyojini o'z zimmasiga olgan

farovonlik, to'kinlik, rizq-ro'z, go'zallikning eng oliy ko'rinishi – san'atning zaminidir. Kulolchilik bilan dunyoning barcha xalqlari shug'ullanadilar. Ular o'ziga xos tomonlari bilan bir-biridan farq qiladi. O'zbek kulolchiligi uzoq tarixga, ajoyib an'analar, shakl-mazmun, ijodiy jarayon va o'ziga xos uslubga ega. Sopol buyumlar sodda bo'lsada, ko'rinishi, saqlanishi, qismlarining aniqligi, naqshining badiiy joylanishi bilan o'zbek kulollarini jahonga tanitib kelmoqda. Kulolchilik hunari loydan piyola, kosa, tovoq, xum, ko'za, lagan, tandir va boshqa buyumlar, turli-tuman o'yinchoqlar tayyorlanadigan sohadir.

Badiiy kulolchilik. O'zbekiston amaliy san'atining qadimiy, shuningdek, bizning davrmizgacha o'zining aniq chegaralangan maktab hamda an'alarini saqlab kelayotgan turlaridan biri – badiiy kulolchilik sanaladi. Zamonaviy kulolchilik san'ati XIX asrda tarixan shakllangan maktablarning an'anasi asosida rivojlanib kelmoqda.



Ma'lumki, o'zbek kulolchilik san'ati qadim davrlardan shu

kungacha keng tarqalgan va aholi ehtiyojini qondirib kelgan. O'zbekiston hududida qadimdan har vohaning hunarmandchilik markazlari shakllangan. Bu markazlarda xalq ehtiyoji uchun eng kerakli sopol buyumlar ishlab chiqarilgan va sotilgan.

Hozirda badiiy bezatish uslubini plastik va texnologik xususiyatlari bo'yicha uchta asosiy kulolchilik maktablariga bo'lish mumkin:

✓ Farg'ona badiiy kulolchilik maktabi (Asosiy markazlari – Rishton, G'urumsaroy);

✓ Buxoro-Samarqand badiiy kulolchilik maktablari (Asosiy markazlari – Samarqand, Buxoro, Urgut, G'ijduvon);

✓ Xorazm badiiy kulolchilik maktabi (Asosiy markazlari – Madir va Kattabog‘ qishloqlari).

Sopol, safol – loydan ishlanib, olovda qizdirib tayyorlanadigan mahsulot bo‘lib, keramikaning ko‘p tarqalgan turi hisoblanadi.

Tarkibi bir jinsli, rangi ham bir xil bo‘lgan maxsus tuproqdan olinib, dastlab oqtoqda quritilib, maydalanadi va elanadi, so‘ngra esa undan loy qoriladi; bu loyga mahsulot turiga qarab ishlov beriladi, yaxshilab pishiriladi, keyin



zuvala olinib, unga qo‘lda yoki kulollik charxida shakl beriladi, quritilib gulxanda yoki xumdonda qizdirilib sopol tayyorlanadi.

Sopolni badiiy bezatishning bir qator usullari mavjud. Bo‘rtma (relief hosil qilib), o‘yma naqsh-gullar (mahsulot xo‘lligida), qirma gullar (mahsulot loyga chayib olingandan so‘ng), sir gullar esa xumdondan chiqqandan keyin ishlanib, keyin yana bir bor xumdonda qizdiriladi. Tog‘ jinslaridan, shishadan tayyorlab suriladigan sir sopolga yopishib, uni ham chidamli, ham nafis qiladi. O‘rta Osiyoda, odatda, badiiy bezak sopol sirlangandan keyin amalga oshiriladi (tiniq yoki nimrang sir ustidan gul, ba’zan rasmlar ishlanadi).

O‘zbekistonda gul-naqsh tushirishning 3 xil usuli keng tarqalgan:

- ✓ Qalami – tasvir qalamsimon cho‘tka yordamida ishlanadi;
- ✓ Tamg‘a – ilgari sholg‘om, sabzi, qovoq kabilar o‘yib tamg‘a qilingan, Hozir esa rizinadan tayyorlanadi;
- ✓ Chizma – qirqib chiziladi.

Sopol mahsulotlari tayyorlash va bezashning usul va uslublari davr talabi bilan o'zgarib, takomillashib bormoqda.

Misgarlik – misdan qurollar, uy-ro'zg'or ashyolari, turli buyumlar yasaydigan hunarmandchilikning qadimgi turlaridan hisoblanadi.



Qadimda misgarlar sof misni sovuqlayin ishlaganlar, shu tufayli mis buyumlar yumshoq va mo'rt bo'lgan. Keyinroq esa misgarlar buyumlarni mis va qalay

qotishmasidan hosil qilingan bronzadan yasaganlar va bunday buyumlar birmuncha pishiqroq bo'lgan.



Qurama tog'larining janubi-g'arbiy qismidan, Nurota va Qizilqum tog'laridan topilgan buyumlar (tarkibida mis ko'p bo'lgan bronza idishlar) misgarlikning O'zbekiston hududida ham qadimdan

rivojlanganligini tasdiqlaydi. Naqshdor mis idishlar yasashning qadimiy markazi Buxoro bo'lgan. XVIII – XIX asrlarga kelib Buxoro, Samarqand, Qo'qon kabi shaharlarda a'lo sifatli mis va bronza idishlar, buyumlar yasash keng rivojlangan. Toshkent, Xiva kabi shaharlarda ham o'ziga xos misgarlik maktablari shakllangan. Misgarlar mis idishlarni, asosan, ikki xil yo'l bilan – eritib qo'yganlar yoki bolg'alab yasaganlar. Idishlarni bolg'alab yasashda, asosan, sandondan foydalanilgan. Buyumni yasash paytida metall tez-tez qizdirib turilgan. Tun (suv idish) yoki ko'za kabi murakkab idishlarni yasashda avval ayrim bo'laklari quyilib, so'ng ular bir-biriga qalaylangan. Buyum qolibidan ko'chirilgach, tozalanib, so'ng

unga naqqoshlar gul tushirganlar. Misgarlik buyumlari ichida choydush, oftoba, lagan, ko‘za, qumg‘on, tog‘ora, barkash, samovar va boshqalar keng tarqalgan. Bu buyumlar Toshkent, Buxoro, Xiva, Qo‘qon kabi boshqa shaharlarning yangi texnika bilan jixozlangan misgarlik artellarida (korxonalarida) hozir ham ishlab chiqarilmoqda. Toshkent ishlab chiqarish kooperatsiyasiga qarashli hunar-texnika maktabida professional misgarlar tayyorlanmoqda¹⁶.

Milliy kashtachilik – amaliy san’atning eng qadimiy turlaridan biri hisoblanadi. O‘zbek milliy kashtachiligi boshqa kasb-hunarlar bilan birgalikda rivojlangan¹⁷.



XIV-XV asrlarga mansub miniatyuralar orqali kashtachilikning juda qadimdan rivojlanganligini ko‘rish mumkin.

Ispan elchisi Lui Ganzales de Klavixo Amir Temur saroyida o‘zbek milliy kashta bezaklarini ko‘rganini kundaligiga yozib qoldirgan. 1467 yili Kamoliddin Behzod “Zafarnoma”ga ishlangan “Temir taxtda” miniatyuurasida chodirga ishlangan kashtani ham aks ettiradi. O‘zbek milliy kashtachiligi qo‘shni xalqlar kashtachiligi ta’sirida boyidi va rivojlandi.

Kashtachilikning yana bir turi – bu applekatsiyadir. Applekatsiya – lotincha so‘z bo‘lib, “yopishtirish” degan ma’noni anglatadi va gazlama hamda qog‘oz bo‘laklaridan tayyorlanadi. Applekatsiya materialga rang-barang gazlama, qog‘oz bo‘laklarini yopishtirish yoki tikish bilan bezatishdir. Kashtachilikning bu turi o‘ziga xos texnologiyaga ega. Asosiy matoga rangdor mato parchasini, charm va boshqalarni qadab, atrofni choklab tikishadi.

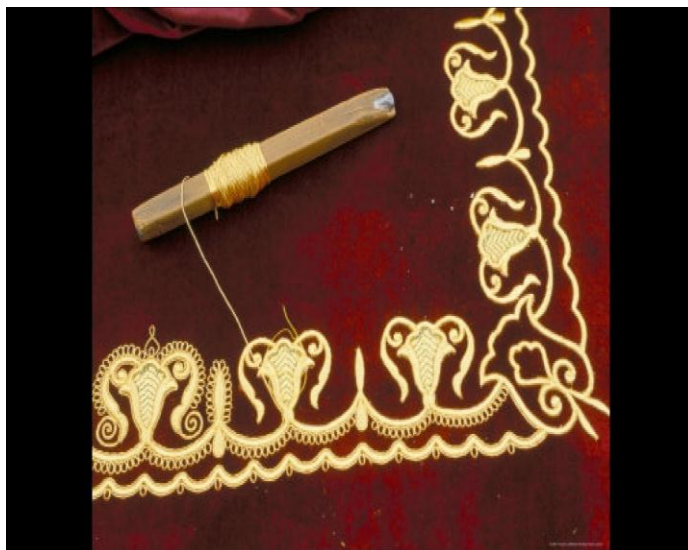
¹⁶ S y e r g y e y e v B. O‘zbekistonda misgarlik. Toshkent, 1963; Zanyatiye i bit narodov Sredney Azii // Sredneaziatskiy etnograficheskiy sbornik. T.3. L., 1971.

¹⁷ Ch y e p y e l o v y e s k a y a G. I. Kashtachilik. O‘zbekiston so‘zanasi; R a s s u d o v a R. O‘zbek kashtachilik sanati. Toshkent, 1961.

Milliy kashtachilikda ishlatiladigan bezak buyum turlarining ba'zi birlariga e'tibor berilsa, joynamoz har xil matodan tayyorlanib, uning uch tomoni mehrob shaklida tikilgan bo'ladi. Undan masjid, madrasa va uylarda ham foydalanildi.

O'zbek kashtalari o'ziga xos go'zalligi, nafis bezaklarining rang-barangligi bilan kishilarni hayratga solib kelmoqda.

Milliy kashtachilikning turlaridan biri – zardo'zlikdir. **Zardo'zlik** – zar ip bilan naqsh tikish kasbi bo'lib, forscha zar (tilla), do'zi (tikmoq) so'zlaridan olingan. **Zardo'zlik** – xalq san'atining boshqa turlaridan farqli ravishda faqat saroy qoshida rivojlangan bo'lib, asosan saroy amaldorlari uchun xizmat qilgan. Bu san'atning ildizi qadim-qadimga borib taqaladi. Buxoro amirligi talabi bilan har xil zardo'z buyumlari tikilgan. Qizig'i



shundaki, tikuvchilar faqat erkaklardan iborat bo'lgan.

Yuqorida qayd etilgan milliy xalq xunarmandchiligi namunalaridan turistlarning bo'sh vaqtini mazmunli tashkil etishda foydalanish mumkin. Buning uchun mehmonxonalarda maxsus joylar loyihalaniib xizmatlarini tashkil etish uchun barcha zaruriy shart sharoitlarni yaratish lozim bo'ladi.

Xalq hunarmandchiligi bo'yicha maxsus animatsion dasturlar ishlab chiqib jarayonda turistlarning ishtirokini ta'minlash ham ularaning vaqtini mazmunli o'tkazishga asos bo'ladi.

3.2. Mehmonxonalarda milliy kiyinish madaniyati namoyishini tashkil etish

O'zbekiston mustaqillikka erishgach, unutilayozgan qadimgi milliy an'analарimizni, qadriyatlarimizni tiklashga imkon tug'ildi. O'zbek milliy

kiyimlari xalqimiz tarixi bilan uzviy bog‘liq bo‘lib, u moddiy-ma’naviy yodgorliklar ichida xalqlarning milliy o‘ziga xosligini aks ettirib, etnik belgilari bilan ajralib turadi.

Milliy kiyimlarda, biron-bir el-elat tarixiga borib taqaladigan an’analar, ijtimoiy munosabatlar, ma’rifiy, din va estetik shakllarning ayrim unsurlari ifodalanadi, unda xalqimizning didi, go‘zallik to‘g‘risidagi hojalari, xo‘jalik yuritishning o‘ziga xos jihatlari hamda oilaviy turmushning ba’zi tomonlari ham ko‘zga yaqqol tashlanadi.

O‘zbek xalqining kiyimlari juda xilma-xil, rang-barang va jozibalidir. Ular — erkaklar, ayollar va bolalar kiyimlaridan iborat bo‘lib, inson umrining fasllariga qarab ham ajratilgan: yoshlar, o‘rta yoshlilar, keksalar uchun. Shuningdek, hududlar bo‘yicha ham o‘ziga xoslikni tashkil qiladi. Kiyimlarda insonning ijtimoiy mavqei, u yashagan joy va zamon, hayotidagi quvonchli yoxud qayg‘uli voqealar ham namoyon bo‘ladi. Bu masala tarixini o‘rganish ko‘plab yo‘qolib ketgan va ketayotgan bebaho yodgorliklarimizning xilma-xilligini qayta tiklash va xalqimizning nodir merosini dunyoga tanitishga xizmat qiladi.

Xalq turmushining har qanday sohasi kabi o‘zbek milliy kiyimini o‘rganish o‘zbek xalqining etnik tarixi va madaniyatini, uning boshqa xalqlar bilan o‘zaro aloqalarini tadqiq etish bilan chambarchas bog‘likdir. U moddiy va ma’naviy yodgorliklar ichida xalqlarning milliy o‘ziga xosligini aks ettiruvchi va etnik belgilarini ko‘rsatuvchi mezondir. Kiyimlarda urf-odatlar, ijtimoiy munosabatlar, mafkuraning ba’zi bir elementlari, diniy e’tiqod, nafosat va estetik normalar o‘z aksini topgan. Bundan tashqari, kiyimlarda inson yashagan joy va zamon, uning hayotidagi quvonchli yoxud qayg‘uli voqealar namoyon bo‘ladi.

Bizgacha yetib kelgan kiyimlar XIX asr oxiri — XX asr boshlariga taalluqli bo‘lib, qadimgi davrlarga oidlari saqlanmagan, chunki kiyim va matolar moddiy yodgorliklar ichida doimiy iste’molda bo‘lgan va oxirigacha foydalanilgan.

Hamma davrlarda ham libosga qarab insonning qaysi ijtimoiy toifaga mansubligini bilish mumkin bo‘lgan. Shuning uchun mazkur asarda xalqimizning

har bir ijtimoiy qatlami alohida berildi:

✓ *boylarning* — boy savdogar, shaharlik sanoat korxonaga egalari, mahalliy burjuaziya vakillarining kiyimlari;

✓ *hunarmand shaharliklarning* — shoyi to‘quvchi, etikdo‘z, zargarlar kiyimi;

✓ *qishloq mehnatkashlari* — dehqonlar, temirchilar, kulollar, to‘quvchilar kiyimi;

✓ *mahalliy ziyolilar* — jadidlar, mullalar, din axdlaridan: imom, so‘fi, darvish, qozikalonlar libosi kabi.

Ma’lumki, o‘zbek xalqi o‘zining milliy marosimlarida alohida kiyinadi. Nikoh yoki xatna to‘yida kelin-kuyovlar liboslari, to‘y bolaning kiyimi, dafn marosimida marhumni yodlash davrida kiyiladigan liboslar. Yana liboslar bezakli, bayram, tantanalarda, kundalik kiyiladigan, korjoma kabi turlarga bo‘linadi. Jinsiga qarab: erkaklar, ayollar va bolalar hamda yoshiga qarab: yoshlar, o‘rta yoshli va keksalar kiyimlari.

Har bir xalqning o‘ziga xos bo‘lgan milliylikini ko‘rsatib turuvchi milliy kiyimlari mavjud. Jumladan o‘zbek xalqi ham o‘z milliy kiyimlariga ega. **O‘zbek milliy kiyimi** — [o‘zbek xalqining](#) milliy o‘ziga xos xususiyatlarini aks ettiruvchi qadimgi davrlarda yaratilgan va hozirgi kunlarda foydalaniladigan, madaniyati va tarixi bilan uzviy bog‘liq bo‘lgan kiyimlar. Har bir mintaqaga uchun o‘ziga xos farq va xususiyatlar mavjud. Insoniyatning kiyinish ehtiyojini o‘tovchi buyumlar majmuining umumiy nomi o‘zbek adabiy tilida «kiyim», «kiyim-kechak», so‘zlashuv nutqida «engil», «engil-bosh» (yengilvosh), «kiyim-bosh» (kiyimvosh), «ust-bosh» (ustvosh), «libos», «sarpom» kabi atamalar bilan ifodalanadi. An’anaviy kiyimlar uzoq tarixiy davr davomida shakllanib u yoki bu xalq yashagan geografik muhit, uning xo‘jalik shakli, ijtimoiy munosabatlari, madaniyati, etnik katlamlari va boshqa qator omillar bilan bevosita bog‘liq holda taraqqiy etib borgan. Boshqacha aytganda, kiyimlar va kiyinish madaniyati uzoq tarixiy yo‘lni bosib o‘tgan.

Xalq turmushiga mos, ishlab chiqarish jarayonlariga xos bo'lgan kiyimlar asrlar mobaynida shakllanib borishi natijasida xalqning an'anaviy milliy kiyimlari majmui yuzaga kelgan. Xalqona milliy liboslarning shakllanishida tashqi tabiiy muxit, xo'jalik mashg'uloti, xalq falsafasi, madaniyati, ijodi, diniy e'tiqodi va milliy an'analari kabi turfa xil omillar muhim o'rin tutadi. Kiyimlarning yuzaga kelishi va turlarining ko'payishida kishilarning turmush tarzi, mehnat va iqlim sharoitidan tashqari, ularning madaniy rivojlanishi, estetik didining o'sishi ham asosiy omillardan biri bo'lgan.



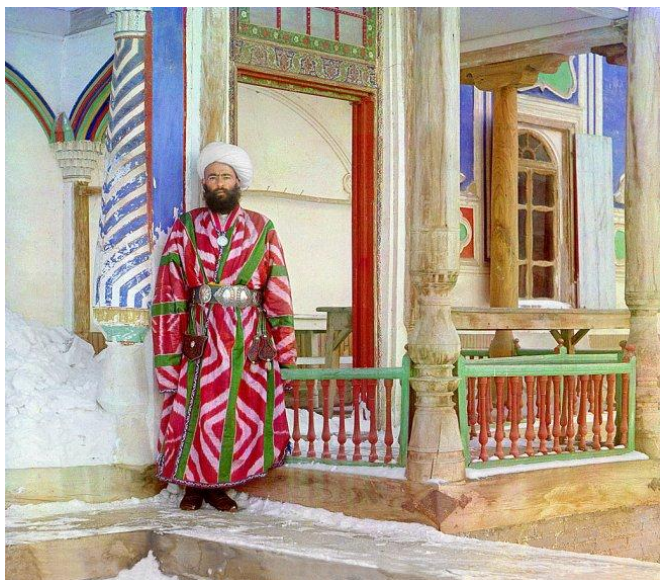
Darxaqat, kiyimlar bo'yicha olib borilgan ilmiy tadqiqodlar shundan dalolat beradiki, milliy liboslarda ma'lum bir badiiy talqin mujassamlashgan bo'lib, unda inson o'zining estetik g'oyalarini ifoda etgan va jamiyat xayoti bilan bog'liq hamda rivojlanib borgan. O'z navbatida, uning taraqqiyoti nafaqat iqtisodiyot rivoji natijasida sodir bo'lgan o'zgarishlar, balki siyosat, din, etika bilan ham bevosita bog'liq bo'lgan. Umuman olganda, xalq kiyimlari an'anaviy milliy madaniyatning asosini tashkil kiluvchi muhim etnomadaniy xodisalardan biri bo'lib, unda xalqning ruxiy tafakkuri, turmush o'lchovda yosh, jins, bo'y-bastni hisobga olgan holda o'ziga xos did bilan tayyorlana boshlagan va tobora mukammallashib borgan. Xullas, har bir tarixiy davr kiyim-boshlarida o'sha bosqichga xos kiyinish madaniyatining in'ikosi aks etib turgan.

Xalqimizning kiyim-kechaklari o'z davrda ularning yashash tarzi va udumlariga hamohang va mos bo'lgan. Kiyimlar asosan uch xil bo'lgan: ish sharoiti va uyda kiyiladigan kiyimlar, mehmondorchilik va marosimlarda kiyiladigan kiyimlar hamda harbiy jangovar kiyimlar, tarixiy an'anaviy, milliy

liboslar ustki ko‘ylak, ishton, chopon, do‘ppi (takya), kalish-mahsi va etikdan iborat bo‘lgan.

O‘zbeklarning XVIII asr va XIX asrning birinchi yarmidagi libosi asosan o‘tgan vaqt shakllarini saqlab qolgan bo‘lsa-da, ayrim qismlari anchagina o‘zgarish kasb etgan edi. Ayni paytda unga kiyim-kechakning yangi shakllari qo‘shildi. Bu jarayonga qo‘shni xalqlar (tojiklar, turkmanlar, qoraqalpoqlar, qirg‘izlar va boshqalar) bilan olib borilgan etnomadaniy aloqalar yordam berdi.

O‘zbek erkaklarining libosi ko‘ylak va ishton, ustki chopon, belbog‘, bosh kiyimi hamda poyafzaldan iborat bo‘lgan. O‘zbekistonning butun hududida to‘g‘ri keng yengli va yoqasi ko‘ndalang o‘yiq, tunikasimon bichiqli erkaklar ko‘ylagi keng tarqalgan edi. Ko‘ylakning doira yoqali, keyinchalik “kiftaki” yoki “mullacha



ko‘ylak” deb atalgan turi ham chiqqan edi. Uni katta yoshdagi va nomdor kishilar kiyardi, u kuyovlar kiyimi ham sanalgan. Sovuq kunlarda qavima paxta yoki jun ko‘ylak – guppi (Xorazm o‘zbeklarida kurta) kiyardilar.

Erkaklar ichki kiyimi oq ip mato (bo‘z, karbas) yoki olachadan, ayrim joylarda esa zig‘ir tola matodan tikilardi. Ancha davlatmand kishilar chala ipak va ipak matolardan ko‘ylak kiyardilar.

Erkaklarning ustki kiyimi chopon, yozlik chopon – chakmon, tovanak va po‘stindan iborat bo‘lgan. Kiyim-kechak bu turlarining aksariyati shu nomlar bilan X–XII asrlar va undan keyingi yozma manbalarda eslatib o‘tilgan. O‘zbeklar va O‘rta Osiyo boshqa xalqlarining ko‘pgina kiyim turlari rivojlangan va so‘nggi o‘rta asr davrlari mobaynida jiddiy o‘zgarishlarsiz qo‘llanib kelingan.

O'zbeklar ustki kiyimining eng ko'p tarqalgan turi keng va uzun yengli chopondir. Uni hozirgi O'zbekiston hududidagi jamiyat barcha qatlamlarining vakillari kiyganlar. Qishloq aholisi choponlari alohida bezaksiz, ancha oddiy bo'lgan. Shahar ahlining, ayniqsa davlatmand kishilarning choponlari juda nafis, tekis bo'ylama qaviqli qilib tikilardi. Qimmatbaho choponlarning etagi va yenglari ipak iplar bilan bezatilgan.

XIX asr o'rtalarida shahar (masalan, Toshkent) aholisi modasiga ustki kiyimning yangi turi – tatarlarlan olingan gazmol kirib keldi. U chopondan ancha yengil edi. U astarli qilib tikilardi va uni yozda asosan katta yoshli kishilar kiyishardi.

Chopon mahalliy sidirg'a yoki yo'l-yo'l matadan tikilardi. Yozlik yoki qishlik choponlar ustidan belbog' yoki junli aqshlar bilan bezatilgan to'qima, charm yoki baxmal kamar bog'langan.

Erkaklar bosh kiyimlari juda xilma-xil bo'lgan. Salla Buxoro va Qo'qon xonliklari hududida keng tarqalgan edi. Unga ko'ra egasining ijtimoiy kelib chiqishini aniqlash oson edi. Xonlar, saroy zadogonlari va amaldorlar

qimmatbaho matodar tayyorlangan oq salla, alohida tantanavor kunlarda esa katta oq salla (dastor) o'rar edilar. Daromadi o'rtacha kishilar sidirg'a yoki yo'l-yo'l matodan tayyorlangan salla o'rardilar.

Erkaklar poyafzali ham xilma-xil bo'lib, ayniqsa uning shahar aholisi o'rtasida keng tarqalgan va ham erkaklar, ham ayollar kiyadigan yumshoq poshnali maxsi edi. Aholining badavlat vakillari uni kavush bilan kiyardilar. Daromadi o'rtacha bo'lgan kishilar o'rtasida ko'nji uzun, baland poshnali, yaxshi ishlov



berilgan charmadan tikilgan etiklar keng tarqalgan edi. Shahar va qishloqlarning mehnat ahli poyafzalning eng oddiy turi – choriq, mukki va shu kabilarni kiyardi. Kambag‘allar oilaviy tantanalar uchun ko‘pincha poyafzal olmasdilar. Bunday kezlarda poyafzal o‘ziga to‘q qo‘shnilardan yoki ham qishloqlardan qarzga olib turilardi.

Ayollarning asosiy kiyim-kechaklari – ko‘ylak, ishton (lozim), xalat (to‘n, mursak, kaltacha) edi. Oyoqqa maxsikavush kiyilardi. Boshga ro‘mol, boshqa bosh kiyimlari va ularning xillari (salla, kasava, kulta, lachan va hokazolar) o‘ralardi. Shuningdek, paranji, kurtalar yopilgan.

Mursak, peshvon, paranji va to‘n ayollarning ochiq bargli ustki kiyim-boshining asosiy turlari sanalgan. Paranji ayollar kiyim-kechaklarining alohida turidir. Ayollar uni uydan chiqishda yopinardilar. Yuzga ot qilidan to‘qilgan chachvon tutilardi. Paranji yelkaga yopiladigan kiyim chopon ancha burungi shaklining bir turi edi. U orqaga tashlangan uzun yolhon qo‘lli cho‘ziq to‘rt burchak ko‘rinishda bo‘lardir. U ko‘k rangli matodan astarli qilib tikilardi. Paranjini asosan shaharlarda yopinardilar, ularni sotish uchun ham buyurtma bo‘yicha o‘sha joylarda tayyorlardilar.



Charm kavush ayollar poyafzalining asosiy turi edi. U sirti yassi, do‘ngsasi balad va tumo‘ug‘i keng o‘rtacha poshnali dag‘al yashil yoki sariq charmdan tikilardi. Kavush bilan kiyiladigan maxsi ko‘chalik poyafzal hisoblangan.

Yuqorida qayd qilinganidek, o‘zbek xalqining milliy kiyimlari turli tuman va o‘ziga xos uslubga ega bo‘lgan. Biz tadqiqot olib borgan “Asia Samarkand” mehmonxonasida ham milliy kiyimlar ko‘zrgazmalari tashkil qilingan. Turistlar ularni tomosha qilish bilan birga bevosita ularni sotib olish imkoniyatlariga ega.

Ammo, milliy kiyimlar yo‘lak bo‘ylab qo‘yilganligi unchalik yaxshi emas. Ularga maxsus joy ajratilsa va ushbu bo‘limga milliy kiyimlar bo‘yicha mutaxassis xodimni jalb qilish lozim.

Faqatgina milliy kiyimlar ko‘rgazmalarini tashkil qilish emas va ulardan animatsion dasturlar shakillantirilib turistlar e‘tiboriga taqdim qilinsa yaxshi bo‘lar edi.

3.3. Mehmonxonalarda xalqaro turistlarni milliy taomlar tayyorlashda ishtirokini tashkil etish

O‘zbek milliy taomlari dunyo taomlari orasida eng shirin, xilma-xil taomlardandir. Sharq madaniyatida mehmonni dasturxonga turli shirinliklar, murabbolar qo‘yish, shirin taomlar tayorlab olib kelish odatga aylangan. O‘zbekiston xalqlari orasida ham bu odatlar juda rivojlangandir. O‘zbek milliy taomlaridan juda ko‘pchiligi sharqda ham, g‘arbda ham mashhurligini inobatga olib, biz o‘zbek milliy taomlarini tayorlash, dasturxonga tortish haqidagi o‘z fikrlarimizni sizga tortiq etmoqdamiz.

O‘zbek taomlari pazandachiligi inson faoliyatining san‘at darajasiga ko‘tarilgan eng qadimiy sohalaridan biridir. Bu san‘at davr o‘tishi bilan takomillashib, iste‘molchilar talabiga tobora ko‘proq moslashib bormoqda. Pazandalar tayyorlagan yuqori sifatli taomlar xo‘randalar ish qobiliyati, sog‘lig‘i va boshqa jismoniy salohiyatiga samarali ta‘sir ko‘rsatadi. Taomlar xonaki usulda yoki umumiy ovqatlanish korxonalarida tayyorlanib, tayyorlash va tarqatish usullariga ko‘ra sovuq, issiq, suyuq, quyuq yoki umumiy, milliy va hokazo turlarga bo‘linadi.



O'zbek taomlari boshqa millat taomlaridan o'ziga xos an'anaviy xususiyatlari bilan farqlanadi. Tabiatimizning saxiyliigi, xilma-xil oziq-ovqat mahsulotlariga boyligi va uzoq zamonlardan davom etib kelayotgan O'zbek pazandachiligi xalqimizning ulkan xazinasini va milliy faxridir. O'zbek milliy pazandachiligi, ayniqsa, masalliqqa o'ziga xos ishlov berilishi, taom tayyorlashda o'ziga xos asbob-anjomlar, qurilmalar va boshqa jihozlar ishlatilishi, taomlarni tarqatishda o'ziga xos idish-tovoqlardan foydalanilishi bilan ajralib turadi.

O'zbek taomlarini tayyorlashdan avval ayrim masalliqqa maxsus ishlov berilib, ularning xushxo'rUgi oshiriladi. Bunday usullardan biri go'shtni tilimlab, unga tuz va ziravor bilan ishlov berishdir. O'zbek taomlarini tayyorlashda xalq ko'p iste'mol qiladigan go'sht, un, sut-qatiq, loviya, no'xat, shuningdek, meva, poliz, ko'kat mahsulotlari va hokazolardan foydalaniladi. Bu masalliq taom turlariga qarab o'ziga xos ishlovdan o'tadi. Xonaki usulda taom tayyorlashda qozon va o'choqdan, issiqlik manbaini sifatida esa o'tin, ko'mir, tabiiy gaz va boshqalardan ayrim taomlarni tayyorlashda esa maxsus tandirlardan ham foydalaniladi.



Hozirgi O'zbek pazandachiligi tabiiy, tarixiy va ijtimoiy-iqtisodiy shart-sharoitlar ta'siri ostida shakllangan. Xalqlarning o'zaro mada-niy aloqalari orqali O'zbek taomlarini tayyorlashda kam iste'mol qilinadigan masalliqqa ishlatish imkoniyati yaratilib, milliy taomlar turi kengayib bormoqda.

O‘zbek milliy quyuq taomlari juda to‘yimlidir. Chunki ular tarkibidagi masalliqlar ko‘proq go‘sht, sabzavot, yorma, don dun, tuxum, quritilgan meva va hokazolardan tashkil topgan bo‘ladi. Taomlarni tayyorlashda qovurish, qaynatish ochiq olovda yoki bug‘da pishirish, tandirda yopish, dimlash, murakkab issiq ishlovlarni qo‘llash mum-kin. O‘zbek milliy quyuq taomlarini tayyorlashda o‘choq-qozonlardan, mantiqasqonlardan, kabob qo‘ralardan, tandirlardan va boshqa milliy jihozlardan, chovli, kapgir, o‘qlov, chopqi va shunga o‘xshash asbob-anjomlardan foydalaniladi. O‘zbek milliy quyuq taomlarining aksariyati bir qozonda yetilishi jarayoni hisobga olingan holda ketma-ket solib pishiriladi.



Aksariyat taomlarni garnir va sardaklari birga qo‘shilgan holda pishirish ba‘zan esa garnirlari alohida pishirilib, dasturxonga tortishda qo‘shib berilganini uchratish mumkin. Ba‘zi o‘zbek milliy quyuq taomlarining masalliq vazni bir xil bo‘lishi bilan birga ularni

pishirish va dasturxonga tortish mahalliy aholi urf-odatini bo‘yicha o‘ziga xos bo‘lishi mumkin.

Yuqoridagi va ayrim boshqa sharoitlarni hisobga olgan holda o‘zbek milliy quyuq taomlarini xonaki usulda pishirish turlarini jamlab, umumiy ovqatlanish sharoitlari ko‘zda tutilgan holda moyillashtirish bizning asosiy maqsadimizdir. Milliy iste‘mol qobiliyati va iste‘molda ishlatiladigan masalliqlar turiga qarab o‘zbek milliy quyuq taomlarini shartli ravishda kartoshka, sabzavot, yorma, dukkakli, go‘sht mahsulotlaridan pishiriladigan taomlar hamda hamir mahsuloti taomlari turlari asosida ifodaladik.

Pazandachilikda har bir xalqning urf-odatlari, tarixiy an‘analari va o‘ziga xos xususiyatlari aks etadi. Manashu o‘ziga xoslik milliy oshxonalarda ajoyib taomlarning

yuzaga kelishi va turli-tuman bo'lishiga ham sabab bo'ladi. Barcha taomlarimizning mazzali va xushta'mlilik darajasiga ko'tarilishida quyoshli o'lkamiz zaminida yetishtiriladigan dexqonchilik mahsulotlarining xilma- xilligi muhim ahamiyat kasb etadi. Dasgurxonimizning o'ziga xos xususiyatlarini to'la namoyon etadigan omillardan biri-taomlarimizning turli-tumanligidir. Chunonchi, chorvachilik bilangina shug'ullanadigan joylarda go'sht-yog', sut-qatiq ko'proq iste'mol qilinsa, dexqonchilik rivojlangan xududlarda esa sabzavotli, don-dukakli ovqatlar asosiy o'rin oladi. Shunday taomlar borki, bularni kundalik iste'mol uchun emas, balki bayram dasturxonlariga mo'ljallab, aziz mehmonlar uchun tayyorlanadi. Qazi-qarta, po'stdumba o'ramasi, tandir kabob, norin, xasip kabi tansiq taomlar shular jumlasiga kiradi.

Bir xududda yashayotgan turli millatlar va elatlarning taomlari bir-biriga o'xshashi tabiiy holdir. Masalan, agar o'zbek taomnomasiga nazar tashlaydigan bo'lsak, unda rus, tojik, ukrain, kavkaz, tatar, qozoq, uyg'ur va boshqa xalqlar taomlarining o'nlab xillari uyg'unlashib, tobora takomillashib borayotganligining guvohi bo'lamiz. O'z navbatida, palovlarimiz, suyuq oshlarimiz, hamir taomlarimiz qardosh xalqlarning dasturxonini ham bezab turibdi.

Xalqimiz pazandachiligida yilning ma'lum fasllaridagina dasturxonga tortiladigan taomlar ham bor. Masalan, bahorda qaymoq, qo'shilgan rediskali gazak, shovul sho'rva, sumalak, halim, ko'k chuchvara, ko'k somsa, kovatok palov (tok oshi), qovurma gulkaram, yalpizli moshxo'rda iste'mol qilinadi. Yozda esa pomidor kabob, karam do'lma, dumbil sho'rva, qalampir do'lma, lag'mon, qatiqli ugra oshi, suzmali gazak, chalop, go'ja oshi, bug'lama kabob, go'shtli dimlama, sabzavotli dimlamalar, ayron, yaxna choy, meva kompotlari va hokazolar xush keladi. Kuzda qovurma baliq, laqqa kabob, barra go'sht, kalla sho'rva, bedana kabob, behili palov, kartoshkali manti, asalli behi, kesma lag'mon, oshqovoq somsa kabilar ko'proq dasturxonlardan arimaydi. Ayoqli kunlarda qazi-qarta, po'stdumba, qo'y yog'li palov, kart dumba palov, qazili palov, barra kabob, turpli salat, qovurma sho'rva, moshkichiri, qishga saqlanadigan mevalar, ularning murabbo, kompot, qoqilari, sirkalangan va tuzlangan sabzavotlar iste'mol qilinadi.

3.4. Mehmonxonlarda xavfsizlik masalalari

Mehmonxonona – mijozlar dam olishi, hordiq chiqarishi, ishlashi va tijorat bilan shug‘ullanishi uchun zarur barcha narsalar bilan ta’minlashi lozim bo‘lgan ma’muriy, ishlab chiqarish va yashash majmui. Tabiiyki, u himoyalashning alohida qoidalarini taqozo etadi. Mehmonxonona mijozlarining xavfsizligini ta’minlashning bir qancha usullari ekspertlar tomonidan ishlab chiqilgan.

Birinchidan, yong‘indan saqlash, qo‘riqlash, sanitariya, texnika xizmatlari va boshqalar mazkur mehmonxonona uchun ishlab chiqqan barcha xavfsizlik qoidalariga rioya etish lozim.

Ikkinchidan, ular xodimlar va mijozlar xavfsizligini ta’minlashni nazarda tutadigan standart ish tartib-taomillariga rioya etishlari zarur.

Uchinchidan, xodimlar yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan xavf-xatarlarni kuzatib borishlari va ular to‘g‘risida maxsus xizmatlarga ma’lumot berishlari shart.

To‘rtinchidan, maxsus xizmatlar turistlarni himoya qilishning yangi normalari va qoidalarini ishlab chiqishi uchun ularga sodir bo‘lgan barcha favqulodda hodisalar to‘g‘risida ma’lumot berish lozim.

Mehmonxonona xodimlari o‘z faoliyatida hamisha ziyrak va hushyor bo‘lishlari kerak. Favqulodda hodisa sodir bo‘lgan dastlabki daqiqalarda zudlik bilan tegishli choralar ko‘rish muhimdir. Tibbiy yordam chaqirishdan tashqari, xodim shikastlangan mijozga g‘amxo‘rlik bilan munosabatda bo‘lishi lozim.

Hushyor va ziyrak xodim muassasa hududida paydo bo‘lgan begona odamlarni yoki o‘zini shubhali tutayotgan shaxslarni darrov payqaydi. Bunday xodimlar mijozlar unutib qoldirgan qimmatbaho buyumlarni darhol ilg‘aydilar, ularga buyumlarni saqlash uchun seyflardan foydalanishni taklif qiladilar, umuman, mijozlarga tegishli buyumlarning asralishi haqida qayg‘uradilar, bundan mijozlar ham, mehmonxonona menejerlari ham naf ko‘radilar.

O‘g‘irliklar – yirik mehmonxononalarining asosiy muammosi. Mijozlar ixtiyoriga berilgan har xil buyumlar, masalan, pichoq - sanchqilar, idish-tovoqlar, sochiq va choyshablar, hatto televizorlar yo‘qoladi. Ayrim mijozlar o‘ziga

to'qligiga qaramay o'g'irlikdan o'zlarini tiya olmaydilar. Bu nuqtai nazardan Sidneydagi xos restoranlarning biridan kumush pichoq, qoshiq va vilkalarni o'g'irlagan ayol voqeasi diqqatga sazovor. Ayol mazkur buyumlarni sumkasiga solayotganini ko'rib qolgan ofitsiantlar bu haqda restoran menejeriga xabar berganlar va undan nima qilishni so'raganlar. Menejer restoran egasiga hisob taqdim etgan va buyumlar qaytarilgan holda hisobdagi summa kamaytirilishini ko'rsatgan. Restoran egasi hisob bo'yicha haq to'lashni ma'qul ko'rgan va ofitsiantlarga hushyorligi va ehtiyotkorligi uchun tashakkur bildirgan.

Eshiklarni ochuvchi va yopuvchi sistemalar hozirda tobora murakkablashib bormoqda. Ko'pgina mijozlar va xodimlar xonalarga kirish uchun kredit kartochkalariga o'xshaydigan kalitlardan foydalanadilar. Har safar mijozlar mehmonxonani tark etganida ular yashagan nomerlarning shaxsiy kodlari o'zgartiriladi, shu bois bunday kalitlar mijozlarning shaxsiy mol-mulkini ishonchli himoya qiladi. Tabiiyki, bunday kalitlarni saqlashda juda ehtiyot bo'lish kerak.

Mehmonxona xodimlari nomer kalitini so'ragan har bir notanish kishining shaxsini sinchiklab tekshirishlari shart. "Qirq beshinchi nomerning kalitini olsam bo'ladimi?" degan savolga "Iltimos, ism-sharifingizni ayting", deb javob berish kerak.

Mehmonxona xodimlari mijozlarning ism-sharifini begona shaxslarga oshkor etmasligi yoki ular to'xtagan nomer haqida gapirmasligi lozim. Xavf-xatarlar aniqlanganida, ayniqsa, favqulodda holatlar sodir bo'lganida quyidagi chora-tadbirlarni ko'rish zarur.

O'g'irlik va talonchilik. Bunday hollarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar xotirjamlikni saqlashlari va pullarni ularga chiqarib berishlari kerak, aks holda mijozlar jabr ko'rishi mumkin. Qurollangan talonchilarga qarshi qurol bilan javob berish turistlarni himoya qilishning yaxshi usuli emas. Albatta, o'g'irlik va talonchiliklarning oldini olish kerak, lekin, agar ular sodir etilgan bo'lsa, mehmonxona ichida qurol ishlatib, jinoyatchilar bilan otishish yaramaydi. Mijozlar va xodimlarning xavfsizligi hamma narsadan ustun turadi. Ayni vaqtda, xodimlar

ziyraklikni yo‘qotmasliklari va zarur holda talonchilarni tanib olish uchun diqqat bilan kuzatishlari va maxsus qo‘riqlash xizmatlariga bu haqda ma’lumot berishlari shart.

Yong‘inlar. Yong‘inlarning har xil turlari va ularga mos o‘t o‘chirish vositalari mavjud. Mehmonxona binosi bo‘ylab aylanayotganida xodim ma’lum joyda muayyan turdagi o‘t o‘chirish vositasi noto‘g‘ri o‘rnatilganini aniqlashi va bu kamchilikni bartaraf etishi mumkin. Yong‘in chiqqan hollarda xodim yong‘in o‘chog‘ini aniqlashi va o‘t tarqalmasligi uchun darhol eshiklarni berkitishi lozim. Liftlardan foydalanish mumkin emas, chunki yong‘in paytida lift shaxtasi tutun chiqadigan mo‘riga aylanadi, lift tugmalari esa yuqori haroratga o‘ta ta’sirchan bo‘ladi. Lift qavatlar orasida to‘xtab qolishi mumkin. Xodimlar zarur holda mijozlarga yordam berish va ularni evakuatsiya qilishni tashkil etish uchun tegishli ko‘nikmalarga ega bo‘lishlari kerak.

Bombalar. Terroristik aktlar yoki jinoyat olamida ta’sir doirasini taqsimlash uchun portlovchi moslamalardan foydalanish jahonning barcha mintaqalarida tarqalgan. Ko‘pincha jinoyatchilar bo‘lajak terroristik akt haqida politsiya, ma’muriy ofislar yoki turistik muassasalarga xabar beradilar. Shu bois portlash xavfi tug‘ilgan hollarda xodimlar:

- bomba qayerdaligini;
- u taxminan qachon portlashini;
- nima uchun bomba aynan shu yerga qo‘yilganini;
- portlash xavfi haqida xabar qiluvchining shaxsini aniqlashlari lozim.

Telefon orqali qo‘ng‘iroq qilgan shaxs bilan so‘zlashishda davom etib, xavf-xatar haqidagi signalni qabul qilgan xodim bu haqda boshqa xodimga xabar berishi kerak. Shunda operator qo‘ng‘iroq haqiqiy yoki soxtaligini aniqlashi, birinchi xodim esa bomba qo‘yilgan joyni surishtirib bilishi mumkin.

Evakuatsiya. Barcha muassasalarda favqulodda holatlarda mijozlar va xodimlarni evakuatsiya qilishning o‘z maxsus tartib-taomillari ishlab chiqilishi va har bir xodim bunday hollarda qanday ish tutishni bilishi shart. Xavf-xatar

tugʻilgan hollarda kommutatsiya boʻlimi butun mehmonxonaning oʻziga xos markaziga aylanadi, barcha majburiyatlar aynan shu yerda taqsimlanadi va nazorat qilinadi. Barcha xodimlar oʻz rollarini bilishlari va vazifalarini xotirjam bajarishlari kerak¹⁸.

3-BOB BOʻYICHA XULOSALAR

1. Mehmonxonalarda milliy xalq xunarmandchiligi xizmatlarini tashkil etilishi xorijiy sayyohlar uchun juda qiziqarli hisoblandi. Bu bilan biz milliyligimizni kelgan xorijliklarga ilmiy nuqtaiy nazardan yondashgan holda toʻgʻri etkazib bera olsak xorijiklar uchun bizning tariximiz bilan tanishgan hisoblanadi.

Hunarmandchilik insonning ishlab chiqarish faoliyati tufayli vujudga kelib, kishilik jamiyati rivoji oqibatida asta-sekin dehqonchilik va chorvachilikdan ajralib chiqqan turli ijtimoiy formatsiyalar doirasida texnika rivoji bilan aloqador holda takomillasha borgan sanoat ishlab chiqarish kurtagidir. Turli ixtisosliklar, yaʼni kashtachilik, zardoʻzlik, zargarlik, doʻppidoʻzlik, kulolchilik, duradgorchilik, gilamchilik, toʻquvchilik, tikuvchilik, misgarlik, temirchilik, binokorlik, oʻymakorlik va boshqalar ushbu jarayon natijasidir.

Davr taqozosi bilan hunarmandchilikning yangidan-yangi turlari vujudga keldi. Hunarmandlar ham turli mahsulotlar tayyorlash boʻyicha ixtisoslasha bordilar. Ayrim kishilar mahallalar, shaharlar hunarmandchilikning maʼlum mahsulotlarini ishlab chiqarishga ixtisoslasha bordilar.

2. Mehmonxonalarda milliy kiyinish madaniyati namoyishini tashkil etish orqali turizm xizmatlar bozorida raqobatbardoshlikni oshirish mumkin boʻladi.

Oʻzbek xalqining kiyimlari juda xilma-xil, rang-barang va jozibalidir. Ular — erkaklar, ayollar va bolalar kiyimlaridan iborat boʻlib, inson umrining fasllariga qarab ham ajratilgan: yoshlar, oʻrta yoshlilar, keksalar uchun. Shuningdek, hududlar boʻyicha ham oʻziga xoslikni tashkil qiladi. Kiyimlarda insonning

¹⁸ Turizmda xavfsizlik asoslarining umumiy funksional jihatlari hamda bu sohaga oid normativ hujjatlar va qonun hujjatlari.

ijtimoiy mavqei, u yashagan joy va zamon, hayotidagi quvonchli yoxud qayg'uli voqealar ham namoyon bo'ladi. Bu masala tarixini o'rganish ko'plab yo'qolib ketgan va ketayotgan bebaho yodgorliklarimizning xilma-xilligini qayta tiklash va xalqimizning nodir merosini dunyoga tanitishga xizmat qiladi.

Xalq turmushining har qanday sohasi kabi o'zbek milliy kiyimini o'rganish o'zbek xalqining etnik tarixi va madaniyatini, uning boshqa xalqlar bilan o'zaro aloqalarini tadqiq etish bilan chambarchas bog'likdir. U moddiy va ma'naviy yodgorliklar ichida xalqlarning milliy o'ziga xosligini aks ettiruvchi va etnik belgilarini ko'rsatuvchi mezondir. Kiyimlarda urf-odatlar, ijtimoiy munosabatlar, mafkuraning ba'zi bir elementlari, diniy e'tiqod, nafosat va estetik normalar o'z aksini topgan. Bundan tashqari, kiyimlarda inson yashagan joy va zamon, uning hayotidagi quvonchli yoxud qayg'uli voqealar namoyon bo'ladi.

Bizgacha yetib kelgan kiyimlar XIX asr oxiri — XX asr boshlariga taalluqli bo'lib, qadimgi davrlarga oidlari saqlanmagan, chunki kiyim va matolar moddiy yodgorliklar ichida doimiy iste'molda bo'lgan va oxirigacha foydalanilgan.

3. Mehmonxonalarda xalqaro turistlarni milliy taomlar tayyorlashda ishtirokini tashkil etish orqali turizm xizmatlar bozorida raqobatbardoshlikni oshirish bilan birgalikda gastronomik turizmni rivojlantirishga urgu bergan bo'lamiz.

O'zbek taomlari boshqa millat taomlaridan o'ziga xos an'anaviy xususiyatlari bilan farqlanadi. Tabiatimizning saxiyliigi, xilma-xil oziq-ovqat mahsulotlariga boyligi va uzoq zamonlardan davom etib kelayotgan O'zbek pazandachiligi xalqimizning ulkan xazinasini va milliy faxridir. O'zbek milliy pazandachiligi, ayniqsa, masalliqqa o'ziga xos ishlov berilishi, taom tayyorlashda o'ziga xos asbob-anjomlar, qurilmalar va boshqa jihozlar ishlatilishi, taomlarni tarqatishda o'ziga xos idish-tovoqlardan foydalanilishi bilan ajralib turadi.

XULOSA

1. Tadqiqot ishda mehmonxonalarning kelib chiqish tarixi va turizmdagi ahamiyati nazariy jihatdan qarab chiqildi, bunda Mehmonxonalarning vujudga kelishi juda qadimga borib taqaladi. Uning vujudga kelishi va rivojlanishi bilan bog'liq turli fikrlar mavjud. Birinchi mehmonxona 2 ming yildan ortiq vaqt oldin Qadimgi Sharqda paydo bo'lgan. Albatta u mehmonxonalarda qulaylik, xizmat ko'rsatishning sifati va shu kabilar haqida gap bo'lishi mumkin emas edi. Ular yo'lovchilar yoki sayohatchilar uchun faqat boshpana vazifasini bajarganlar. Keyinchalik, asta-sekinlik bilan mehmonxona industriyasi rivojlana bordi va bu rivojlanishga ya'ni hozirgi zamonaviy mehmonxonalarning paydo bo'lishida ayrim shaxslar o'zlarining munosib hissalarini qo'shishdi.

Biz ishimizning ushbu paragrafida mehmonxonalarning paydo bo'lishi va rivojlanishida o'zining munosib hissasini qo'shgan shaxslar haqida to'xtalib o'taganmiz.

Mehmondo'stlik sanoati korxonalarining evolyutsiyasi to'g'risida so'z yuritganda, tarixiy jihatdan kishilik jamiyatining rivojlanish bosqichlariga mos keluvchi qadimgi davr, o'rta asrlar, yangi davr va hozirgi davrlarni ajratish mumkin.

2. Tadqiqot ishida Turizm sohasini rivojlantirishda mehmonxona xizmatlarining o'rni va roli yoritilib berilgan. Bunda o'z navbatida, mehmondo'stlik industriyasi korxonalari, eng avvalo mehmonxonalar va ovqatlanish korxonalarining tadrijiy rivojlanish jarayoni turizm shakllanish jarayonining asosiy bosqichlari hisoblanadi..

Mehmonxona industriyasi iqtisodiy faoliyat turi sifatida o'zida mehmonxona xizmati ko'rsatish va mehmonxonalar kempinglar, motellar, o'quvchilar va talabalar yotoqxonalarida qisqa muddatli yashashni tashkil etishni mujassamlashtirgan. Mehmonxona xizmatlari mohiyatiga ko'ra uchta guruhga bo'linadi: asosiy, qo'shimcha va yordamchi.

Ishda mehmonxonalarining xillari va ularning tasnifini keltirib o'tganmiz. Bundan tashqari xalqaro tajribada Jahon turistik tashkilotining ekspertlari tomonidan ishlab chiqilgan joylashtirish vositalarining *standart klassifikatsiyasi* qo'llaniladi. Ushbu klassifikatsiyaga ko'ra joylashtirish vositalari guruhlarga emas, kategoriyalarga bo'linishi yoritib berilgan.

3. Ishda mehmonxona xizmatlari va qo'shimcha xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari qarab chiqilgan. Bunda Mehmonxonalarda turistlarga xizmat ko'rsatish jarayonini amalga oshirish uchun asosiy mehmonxona xizmatlari taqdim etishni ta'minlovchi quyidagi asosiy xizmatlar minimal to'plami ko'zda tutilishi lozimligi keltirilib o'tilgan. Turli tipdagi, turli sig'imdagi mehmonxonalarda xizmatlar soni yuqorida keltirilganidek kam yoki ko'p bo'lishi mumkin. Ularning vazifalari ham turlicha bo'lishi mumkin. Misol uchun yirik mehmonxonalar tarkibida xizmat ko'rsatish xizmatlari va bronlashtirish mustaqil tarkibiy tuzilma bo'linmalari hisoblanadi. Kichik va o'rta mehmonxonalarda joylashtirish va mijozlarga xizmat ko'rsatishni alohida qabul qiluvchi xizmat xodimlari bajarishadi.

4. Zamonaviy mehmonxonalaridagi qo'shimcha xizmatlar bu shunchaki bonus vazifasiga o'tamaydi, balki shu mehmonxonaning imidjini ham belgilab beradi va yaxshi servis ko'rsatuvchi mehmonxona degan maqomni ham beradi. Qo'shimcha xizmatlarning ko'rsatilishi mehmonxona qaysi davlatda, qanday hududda joylashganiga ham bog'liq bo'ladi. Masalan: Nayrobida joylashgan Giraffe Manor mehmonxonasi dam oluvchilarga jirafalar bilan ovqatlanish imkonini beradi. Qo'shimcha xizmatlarning muhimligi jihatidan olib qaraydigan bo'lsak, faqatgina mablag'ni jalb qilish bo'yichagina emas, balki reklama vazifasini ham o'taydi.

Mehmonlarda mehmonxona haqida yaxshi taassurot qolishi uchun, u doimiy mijozga aylanishi uchun ularga ko'proq e'tibor qaratilishi lozim. Tadqiqotlarga ko'ra mehmonxonaga keluvchi tushumlarning yarmi doimiy mijozlar orqali keladi. Bundan tashqari doimiy mijozlarning servisdan ko'ngli to'lsa, u o'sha mehmonxonani o'zining hamkasblari, do'stlari, qarindoshlariga tavsiya etadi. Bu

o'z o'rnida juda yaxshi reklamadir. Bunday reklama jonli reklamaning samarali usuli hisoblanadi.

Dunyo mehmonxonalarida ko'rsatiladigan noodatiy byuti xizmatlari to'g'risida so'z borganida rivojlangan mamlakatlarning mehmonxonalari faoliyati bilan tanishib chiqishimiz kerak bo'ladi. Bunda xorijiy adabiyotlarda keltirilib o'tilgan ajoyib faktlarga to'xtalib o'tganmiz.

5. Turizm sohasida mehmonxonalarning o'rni va ahamiyati katta hisoblanadi. Oxirgi vaqtlar jahon amaliyati shuni ko'rsatmoqdaki, mehmonxonalar soni ortib borishi bu katta raqobatni keltirib chiqarmoqda va mehmonxonalarda raqobardoshlikni oshirish maqsadida qo'shimcha xizmatlarni joriy qilishga to'g'ri kelmoqda. Jahonda shunday qo'shimcha xizmatlarni joriy qilgan mehmonxonalar bilan tanishib chiqanmiz, Bularga misol qilib bir necha jahondagi mehmonxonalariga to'xtalib o'tganmiz.

6. "KAMILA ORZU" mas'uliyati cheklangan jamiyati mehmonxonasi Samarqand shahri, B.Marg'uloniy ko'chasi 26-uyda joylashgan bo'lib, mexmonxona 2 ta xovli, 1 qavatli binodan iborat. Mexmonxonada 32 ta standart nomer, konferensiya zali mexmonlar ixtiyorida.

Mexmonxona Rekeptioni 24 soat mexmonlar uchun xizmatda bo'lishadi. Mexmonxona xodimlari mexmonlar uchun shaxar va shaxarlararo transport, temiryo'l biletlari va aviabiletlar bronlash xizmatlarini yo'lga qo'yishgan.

«Kamila Orzu» mehmonxonasida bitiruv malakaviy amaliyotini o'tish natijasida ushbu mehmonxona milliy uslubda qurilgan bo'lib, 3 *** darajasiga javob beradi. «Kamila Orzu» mehmonxonasida olib borilgan tadqiqotlar natijasida xizmatlar assortimentini ko'paytirish va qo'shimcha xizmatlar sifatini oshirish maqsadida takliflar berib o'tganmiz.

7. Mehmonxonalarda milliy xalq xunarmandchiligi xizmatlarini tashkil etilishi xorijiy sayyohlar uchun juda qiziqarli hisoblandi. Bu bilan biz milliylikimizni kelgan xorijliklarga ilmiy nuqtaiy nazardan yondashgan holda

to'g'ri etkazib bera olsak xorijliklar uchun bizning tariximiz bilan tanishgan hisoblanadi.

Hunarmandchilik insonning ishlab chiqarish faoliyati tufayli vujudga kelib, kishilik jamiyati rivoji oqibatida asta-sekin dehqonchilik va chorvachilikdan ajralib chiqqan turli ijtimoiy formatsiyalar doirasida texnika rivoji bilan aloqador holda takomillasha borgan sanoat ishlab chiqarish kurtagidir. Turli ixtisosliklar, ya'ni kashtachilik, zardo'zlik, zargarlik, do'ppido'zlik, kulolchilik, duradgorchilik, gilamchilik, to'quvchilik, tikuvchilik, misgarlik, temirchilik, binokorlik, o'ymakorlik va boshqalar ushbu jarayon natijasidir.

Davr taqozosi bilan hunarmandchilikning yangidan-yangi turlari vujudga keldi. Hunarmandlar ham turli mahsulotlar tayyorlash bo'yicha ixtisoslasha bordilar. Ayrim kishilar mahallalar, shaharlar hunarmandchilikning ma'lum mahsulotlarini ishlab chiqarishga ixtisoslasha bordilar.

8. Mehmonxonalarda milliy kiyinish madaniyati namoyishini tashkil etish orqali turizm xizmatlar bozorida raqobatbardoshlikni oshirish mumkin bo'ladi.

O'zbek xalqining kiyimlari juda xilma-xil, rang-barang va jozibalidir. Ular — erkaklar, ayollar va bolalar kiyimlaridan iborat bo'lib, inson umrining fasllariga qarab ham ajratilgan: yoshlar, o'rta yoshlilar, keksalar uchun. Shuningdek, hududlar bo'yicha ham o'ziga xoslikni tashkil qiladi. Kiyimlarda insonning ijtimoiy mavqei, u yashagan joy va zamon, hayotidagi quvonchli yoxud qayg'uli voqealar ham namoyon bo'ladi. Bu masala tarixini o'rganish ko'plab yo'qolib ketgan va ketayotgan bebaho yodgorliklarimizning xilma-xilligini qayta tiklash va xalqimizning nodir merosini dunyoga tanitishga xizmat qiladi.

Xalq turmushining har qanday sohasi kabi o'zbek milliy kiyimini o'rganish o'zbek xalqining etnik tarixi va madaniyatini, uning boshqa xalqlar bilan o'zaro aloqalarini tadqiq etish bilan chambarchas bog'likdir. U moddiy va ma'naviy yodgorliklar ichida xalqlarning milliy o'ziga xosligini aks ettiruvchi va etnik belgilarini ko'rsatuvchi mezondir. Kiyimlarda urf-odatlar, ijtimoiy munosabatlar, mafkuraning ba'zi bir elementlari, diniy e'tiqod, nafosat va estetik normalar o'z

aksini topgan. Bundan tashqari, kiyimlarda inson yashagan joy va zamon, uning hayotidagi quvonchli yoxud qayg'uli voqealar namoyon bo'ladi.

Bizgacha yetib kelgan kiyimlar XIX asr oxiri — XX asr boshlariga taalluqli bo'lib, qadimgi davrlarga oidlari saqlanmagan, chunki kiyim va matolar moddiy yodgorliklar ichida doimiy iste'molda bo'lgan va oxirigacha foydalanilgan.

9. Mehmonxonalarda xalqaro turistlarni milliy taomlar tayyorlashda ishtirokini tashkil etish orqali turizm xizmatlar bozorida raqobatbardoshlikni oshirish bilan birgalikda gastronomik turizmni rivojlantirishga urgu bergan bo'lamiz.

O'zbek taomlari boshqa millat taomlaridan o'ziga xos an'anaviy xususiyatlari bilan farqlanadi. Tabiatimizning saxiyligi, xilma-xil oziq-ovqat mahsulotlariga boyligi va uzoq zamonlardan davom etib kelayotgan O'zbek pazandachiligi xalqimizning ulkan xazinasini va milliy faxridir. O'zbek milliy pazandachiligi, ayniqsa, masalliqqa o'ziga xos ishlov berilishi, taom tayyorlashda o'ziga xos asbob-anjomlar, qurilmalar va boshqa jihozlar ishlatilishi, taomlarni tarqatishda o'ziga xos idish-tovoqlardan foydalanilishi bilan ajralib turadi.

TAKLIFLAR

1. Mehmonxona mijozlarini shovqin-surondan saqlash va uyqu oromini saqlash maqsadida nomerlarning devorlarini tovush yutuvchi (shumoizolyasiya) qilish;

2. Mehmonxona mijozlari o'zlarini uydagidek his qilishlari uchun nomerlarda hushbo'y mevalar (olma, shaftoli, limon, qovun, tarvuz, mandarin va hokozo) yoki boshqa turdagi (gullar, kofe, shekolad va shu kabilar) hidlarga ega bo'lgan hid tarqatuvchi vositalarni taklif qilishlari mumkin (Italiya modeli);

3. Mehmonxonalarda yomg'irlardan foydalanib suv zahiralarni yaratish va undan mehmonhonada foydalanish (ko'kalamlashtirish, avtomoyka yoki xojatxonalariga). Bu esa ichimlik suvidan foydalanish samaradorligini oshiradi va qo'shimcha xarajatlarni oldini oladi;

4. Mehmonxonalar tomonidan mijozlarga muzey, kino-teatr, park, tog' zonalari, qo'riqxonalariga, plyajlarga, tarixiy yoki ziyorat joylariga imtiyoz kartalarini joriy qilishlari ko'zda tutiladi (Turkiya modeli). Bunda mehmonxonalar tomonidan mijozlarga sayoxat imtiyoz kartochkalarini joriy qilishlari uchun turizm infratuzilmasiga bog'liq barcha korxonalar bilan shartnomalar tuzishlariga to'g'ri keladi bu esa turizm rivojlanishida innovatsiya hisoblanadi;

5. Mehmonxonalar mijozlariga O'zbekiston sahovatlarini tatib (degustatsiya) ko'rishlarini amalga oshirishlari mumkin. Biz yaxshi bilamiz O'zbekiston mevalari va ekinlari tabiiy holatda etishtirilishi va ular tam jixatdan rivojlangan davlatlardan ancha ustunligidan foydalanishlari mumkin;

6. Mehmonxonalarda milliy kiyimlar ko'rgazmalarini tashkil etish uchun maxsus joy ajratib, kichikroq milliy kiyimlar muzeyini tashkil qilish;

7. Mehmonxonalarda o'zbek xalqining milliy urf-odatlari va an'alaridan animatsion dastur sifatida turistlar bo'sh vaqtini mazmunli o'tkazishda foydalanish.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

I. O‘zbekiston Respublikasi qonunlari

1. O‘zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi. –T.: O‘zbekiston, 2014 y.
2. O‘zbekiston Respublikasining “Turizm to‘g‘risida”gi Qonuni (1999 yil 20 avgust). O‘zbekistonning yangi qonunlari. – T.: Adolat, 2000 y.
3. O‘zbekiston Respublikasining “Oilaviy tadbirkorlik to‘g‘risida”gi Qonuni (2012 yil 26 aprel).

II. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Farmonlari va Qarorlari

1. O‘zbekiston Respublikasi birinchi Prezidentining 1999 yil 30 iyundagi “O‘zbekistonda turizm sohasi uchun malakali kadrlar tayyorlash to‘g‘risida”gi Farmoni// “Lex.uz”.
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016 yil 2 dekabrdaagi “O‘zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta‘minlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PF-4861-sonli Farmoni// “Lex.uz”.
3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 7 fevraldaagi “O‘zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo‘yicha harakatlar strategiyasi to‘g‘risida”gi PF-4947-sonli Farmoni. O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to‘plami, 2017 y., 6-son, 70-modda
4. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 3 fevraldaagi “O‘zbekiston Respublikasini turizm salohiyatini rivojlantirish uchun qo‘lay sharoitlar yaratish bo‘yicha qo‘shimcha tashkiliy chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PF-5326-sonli Farmoni. //“Lex.uz”.
5. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019 yil 5 yanvardaagi “O‘zbekiston Respublikasida turizmni jadal rivojlantirishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PF–5611-son Farmoni//“Lex.uz”.
6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016 yil 2 dekabrdaagi “O‘zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasi faoliyatini tashkil etish to‘g‘risida”gi PQ-2666-sonli Qarori//“Lex.uz”.

7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 2 fevraldagi “Kirish turizmini rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-3509-sonli Qarori//“Lex.uz”.

8. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 6 fevraldagi “O‘zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasining faoliyatini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-3510-sonli Qarori//“Lex.uz”.

9. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 7 fevraldagi “Ichki turizmni jadal rivojlantirishni ta‘minlash chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-3514-sonli Qarori//“Lex.uz”.

III. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarorlari

1. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 1995 yil 3 iyundagi “O‘zbekiston Respublikasida xalqaro turizmning zamonaviy infratuzilmasini barpo etish to‘g‘risida”gi 210-sonli Qarori.

2. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 1998 yil 8 avgustdagi “Sayyohlik tashkilotlari faoliyatini tashkil etishni takomillashtirish to‘g‘risida”gi 346-sonli Qarori.

3. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2002 yil 2 sentyabrdagi “O‘zbekiston Respublikasida mehmonxona biznesi va xalqaro turizmni yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi 310-sonli Qarori.

4. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2017 yil 6 apreldagi “Turizm faoliyatini litsenziyalash to‘g‘risidagi nizomni tasdiqlash haqida”gi 189-sonli Qarori.

IV. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti ma‘ruzalari

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M. Mirziyoyevning Oliy Majlisga murojaatnomasi. “Xalq so‘zi” gazetasi 2017 yil 23 dekabr.

2. Mirziyoyev Sh.M. Erkin va farovon demokratik O‘zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz. – T.: “O‘zbekiston” NMIU, 2017. – 29 b.

3. Mirziyoyev Sh.M. Qonun ustuvorligi va inson manfaatlarini ta'minlash yurt taraqqiyoti va xalq farovonligining garovi. – T.: “O‘zbekiston” NMIU, 2017. – 47 b.

4. Mirziyoyev Sh.M. Buyuk kelajagimizni mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz. – T.: “O‘zbekiston” NMIU, 2017. – 485 b.

V. Mamlakatimiz va xorijiy olimlarning adabiyotlari

1. Boltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abduxamidov S.A. Turizm: nazariya va amaliyot. Darslik. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018 y.

2. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Формальности в системе туризма Республики Узбекистан - Т: «O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi», 2007.

3. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана. – Т.: O‘zbekiston Milliy Ensiklopediyasi, 2006.

4. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Национальные модели развития туризма – Т.: O‘zbekiston Milliy Ensiklopediyasi, 2006.

5. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Основы безопасности в туризме. –Т.: O‘zbekiston Milliy Ensiklopediyasi, 2008.

6. Tuxliyev I.S., Hayitboyev R., Safarov B.Sh., Tursunova G.R. Turizm. Darslik. – T.: “Fan va texnologiya”, 2014. – 389 b.

7. Tuxliyev I.S., Qudratov G‘.H., Pardaev M.Q. Turizmni rejalashtirish. Darslik. – T.: «Iqtisod-moliya» 2010 – 263 b.

8. Tuxliyev I.S., Ibadullaev N.E. Turizm operatorlik xizmatini tashkillashtirishning asoslari. O‘quv qo‘llanma. – S.: SamISI, 2011.– 256 b.

9. Hayitboev R., Haydarov S., Abduxamidov S., Daminov M., Xamitov M. Turizm marshrutlarini ishlab chiqish. O‘quv qo‘llanma. – S.: SamISI, 2016.-176b.

10. Mamatqulov X.M. Turizm infratuzilmasi. O‘quv qo‘llanma. – T.: «O‘zbekiston faylafuslar jamiyati» nashriyoti, 2011.-273b.

11. Tuxliyev I.S, Qudratov G‘.H., Turizm iqtisodiyoti. –S.: SamISI., 2007.

12. Tuxliyev I.S., A.B.Bektemirov, Z.I.Usmanova. Turizmda strategik marketing. O‘quv qo‘llanma. – S.: SamISI, 2010 y.- 144 b.

13. Жухова В.В., Римская Т.Г. Туроперейтинг: Учебное пособие. / Римская-Находка: филиал ФГБОУ ВПО «ВГУЭС» в г. Находке, 2014. – 128 с.
14. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 256 с.
15. Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В Экономика и организация гостиничного хозяйства. Учебное пособие.-М.: ФиС, 2006.
16. Uoker Dj. Введение в гостепримство. – М.: YUNITI, 2016.
17. Dr. Sampad Kumar Swain. Travel Agency and Tour Operations Management/ Dept.of Tourism & Hospitality, Indira Gandhi National Tribal University. Amarkantak. – 2014. – 304 p.
18. Mr. Alan Saffery, Ms. Michelle Morgan, and Mr. Otgonbaatar Tulga. The business of inbound tour operators/ Of the United States Agency for International Development or the United States Government.-2007. – 77 p.
19. Charles A. Goeldner, J.R. Brent Ritchie. Tourism principles, practices, philosophies, New Jersey, John Wiley & Sons, 2012. – 514p.
20. Raximov Z.O., Xaitboyev R., Ibadullayev N.E., Safarov B.Sh., Turopereyting. O’quv qo’llanma. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018. - 300 b.
21. Amriddinova R.S., Raximov Z.O., Aliyeva M., Ibadullayev N.E., Abduxamitov S.A. Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish O’quv qo’llanma. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018. - 300 b.
22. Hayitboev R., Babayev F., Abduxamidov S., Daminov M., Xamitov M., Zoxidov F., Boynazarov U. O’lkashunoslik. O’quv qo’lanma. – S.: Navro’z poligraf, 2019.-196b.
23. Tuxliyev I.S. va boshqalar. “O’zbekistonda turizm xizmat bozorini rivojlantirishning ijtimoiy – iqtisodiy muammolari” nomli monografiya. T.: “Iqtisodiyot” 2012.
24. Safarov B.Sh. Mintaqaviy turizm xizmat bozorining iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish // Monografiya. - Toshkent: «O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi» davlat ilmiy nashriyoti, 2013. - 150 bet.

25. Safarov B.Sh. Milliy turizm xizmatlar bozorini innovatsion rivojlantirishning metodologik asoslari // Monografiya. - Toshkent: «Fan va texnologiya» nashriyoti, 2016. - 184 bet.

26. Safarov B.Sh. Milliy turistik xizmatlar bozorini innovatsion rivojlantirishning metodologik-uslubiy asoslarini takomillashtirish /dis... i.f.d. Samarqand-2016.

27. Ibadullayev N.E. Turistik resurslardan foydalanish samaradorligini oshirish imkoniyatlari (Samarqand viloyati misolida)/dis... i.f.n. Samarqand-2010.

28. Raximov Z.O. Turizm destinatsiyalarida strategik rejalashtirishning tashkiliy mexanizmini takomillashtirish (Samarqand shahri misolida) /dis... i.f.n. Samarqand-2012.

29. Amriddinova R.S. Mehnat resurslarini boshqarish asosida turizm xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirish yo‘llari (Samarqand viloyati turizm korxonalarini misolida) /dis... i.f.n. Samarqand-2012.

30. Alimova M.T. “Hududiy turizm bozorining rivojlanish xususiyatlari va tendensiyalari (Samarqand viloyati misolida)”. Iqtisodiyot fanlari doktori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiyasi. 2017 y.

VI. Internet saytlari

1. www.gov.uz – O‘zbekiston Respublikasi Davlat hokimiyati portali
2. www.lex.uz – O‘zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma’lumotlari milliy bazasi.
3. www.press-service.uz – O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Matbuot xizmati rasmiy sayti
4. www.mfer.uz – O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy aloqalar, investitsiya va savdo Vazirligining rasmiy sayti
5. www.uza.uz – O‘zbekiston milliy axborot agentligi rasmiy sayti
6. www.cer.uz – Iqtisodiy tadqiqotlar Markazining rasmiy sayti
7. www.uzreport.com – biznes axborotlari portali
8. www.ziyonet.uz – Milliy kutubxona portal