

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ**  
**ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**  
**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ**

**Қўлёзма ҳуқуқида**

**УДК**

**Истамова Муҳаббат Исроиловна**

**Самарқанд шаҳридаги “Зилол бахт” меҳмонхонаси  
ресторанида туристлар овқатланиш сервесини  
такомиллаштириш йўллари**

**5А610101 - Хизматлар соҳаси (фаолият турлари ва йўналишлари  
бўйича)**

**Магистр**

**академик даражасини олиш учун  
ёзилган диссертация**

**Илмий раҳбар: т.ф.н., доц. М.К. Каримов**

**САМАРҚАНД -2019**

## Мундарижа

	<b>Кириш</b>	<b>3</b>
<b>I боб.</b>	<b>Иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида меҳмонхоналар таркибидаги ресторанларда туристлар овқатланишининг назарий асослари</b>	<b>11</b>
1.1.	Меҳмонхоналарнинг мамлакат иқтисодиётидаги ўрни ва аҳамияти, меҳмонхона хизматлари сифати ва самарадорлигини бошқариш хусусиятлари	<b>11</b>
1.2.	Меҳмонхоналарнинг турлари, тавсифи, овқатланиш хизмати ва туристларни овқатлантиришда хизмат кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятлари	<b>16</b>
1.3.	Аҳолини сифатли озиқ-овқат маҳсулотлари билан таъминлаш - ҳаракатлар стратегиясининг устувор вазифасидир	<b>29</b>
1.4.	Инновациялардан фойдаланиш асосида ташқи бозорларда хизматлар рақобатбардошлигини ошириш	<b>32</b>
<b>II боб.</b>	<b>“Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини ҳозирги ҳолатининг таҳлили</b>	<b>37</b>
2.1.	“Зилол Бахт” меҳмонхонаси ҳақида умумий тушунча, унинг меъёрий-ҳуқуқий статуси ва туристларга кўрсатиладиган сервис хизмати турлари таҳлили	<b>37</b>
2.2.	“Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида сервис хизмат кўрсатишни баҳолаш таснифи	<b>57</b>
<b>III боб.</b>	<b>Самарқанд шаҳридаги “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш йўллари</b>	<b>62</b>
3.1.	“Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш имкониятлари	<b>62</b>
3.2.	Туристларга хизматлар сифатини оширишда маркетинг тадқиқотларидан фойдаланиш йўллари	<b>67</b>
3.3.	Овқатланиш маҳсулотлари рақобатбардошлигини оширишнинг стратегик йўналиши	<b>71</b>
	<b>Хулоса ва таклифлар</b>	<b>76</b>
	<b>Фойдаланилган адабиётлар рўйхати</b>	<b>80</b>
	<b>Иловалар</b>	<b>83</b>

## КИРИШ

**Магистрлик диссертацияси мавзусининг асосланиши ва унинг долзарблиги.** Республикамизда олиб борилаётган ислохотлар самарасини янада ошириш, давлат ва жамиятнинг ҳар томонлама ва жадал ривожланиши учун шарт-шароитлар яратиш, мамлакатимизни модернизация қилиш ҳамда ҳаётнинг барча соҳаларини либераллаштириш бўйича устувор йўналишларни амалга ошириш мақсадида **2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегияси** ишлаб чиқилди. Ушбу стратегиянинг асосий йўналишларидан бири иқтисодиётни янада ривожлантириш ва либераллаштиришга йўналтирилган макроиқтисодий барқарорликни мустаҳкамлаш, юқори иқтисодий ўсиш суръатларини сақлаб қолиш ва миллий иқтисодиётнинг рақобатбардошлигини ошириш ҳисобланади [1]. Бунинг учун иқтисодиёт тармоқларини кенг ривожлантириш лозим бўлади.

Бугунги кунда, иқтисодиётнинг асосий тармоқларидан бири товар ва хизматлар бозори ҳисобланиб, уни кенг тараққий қилдириш иқтисодий муносабатларни амалга ошириш асосида аҳолининг хилма-хил товарларга бўлган эҳтиёжини қондириш ҳамда турли хизматларни кўрсатиш орқали самарадорликни оширишни белгилайди.

Дарҳақиқат, товар ва хизматлар бозорида хизматлар кўрсатишни ташкил этиш ва амалга ошириш хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш орқали таъминланади ҳамда ушбу соҳада амалга оширилаётган ислохотларга янгича қарашни талаб қилади. Чунки, замонавий хизматлар кўрсатишнинг асосини янги технологияларни яратиш ва яратилган технологияларнинг рақобатбардошлигини таъминлаш, “ноу-хау” намуналарини яратиш ва замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш, яъни юқори сифатли маҳсулот ишлаб

чиқаришни таъминлаш бўйича тизимли чора-тадбирларни амалга ошириш ташкил этади.

Бу борада Ўзбекистонда мустақиллик йилларида иқтисодий диверсификациялаш ва таркибий ўзгартиришларни чуқурлаштириш, мамлакат аҳолисининг бандлигини, даромадлари ва турмуш сифатини оширишнинг муҳим йўналишлари ва омилларидан бири сифатида товар ва хизматлар бозорида хизматлар соҳаси ва сервисни жадал ривожлантириш бўйича тизимли ишлар ва чора-тадбирлар амалга оширилди. Бундан ташқари, иқтисодийнинг барқарор ўсишини таъминлашда мазкур соҳанинг ролини ошириш бўйича дастурлар ҳам ишлаб чиқилмоқда.

Мамлакатимизда хизмат кўрсатиш соҳасини ҳар томонлама ривожлантириш, юртимизга ташриф буюрадиган хорижий туристлар оқимини кўпайтириш, хизмат кўрсатиш сифатини юксалтиришга алоҳида эътибор берилмоқда.

Ҳурматли биринчи Президентимиз Ислон Каримов раҳнамолигида мамлакатимизда туристик инфратузилмасини янада ривожлантириш, Ўзбекистоннинг туристик салоҳиятини хорижда кенг тарғиб этиш, унинг замонавий турларини шакллантириш борасида кенг қўламли ишлар амалга оширилмоқда. Юртимизга келаётган туристлар сони йилдан йилга кўпайиб бормоқда. Бугунги кунда мамлакатимизда беш юздан зиёд меҳмонхона, туристик базаси ва кемпинглар, уч юздан ортиқ туристик компанияси фаолият юритмоқда. Сўнгги ўн йилда меҳмонхоналар сони қарийб тўрт баробар кўпайди.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 26 февраль “2016-2020 йилларда хизмат соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида”<sup>1</sup> қарори хизмат соҳасининг тез суръатлар билан ривожланишига асос бўлди.

Хизмат кўрсатиш соҳасининг асосий турларини 2020 йилда 2015

---

<sup>1</sup> Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 26 февраль “2016-2020 йилларда хизмат соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида”<sup>1</sup> қарори

йилга нисбатан жами хизматлар ўсиш суръатларини Ўзбекистон Республикаси бўйича 1,8 мартаба, жумладан: савдони 1,6 мартаба ва умумий овқатланиш хизматлари ўсиш суръатларини эса 1,8 мартаба ошириш назарда тутилган.

Демак, савдо ва умумий овқатланиш хизматларини ривожлантириш орқали овқатланиш маҳсулотлари сифатини яхшилаш, ассортиментини кенгайтириш ва истеъмолини ошириш долзарб ҳисобланади.

Хизматлар соҳаси жамиятнинг ривожланишида кенг қўлланиб келаётган соҳа ҳисобланади, бозор шароитида демократик давлат қуриш билан инфраструктурани ривожланишининг мақсад ва вазифалари намоён бўлмоқда.

Ўзбекистон ҳукумати 2016-2020 йилларда хизматлар соҳасини ривожлантириш дастурини тасдиқлади. Дастур хизматлар соҳаси фаолиятини балансли ривожлантириш ва диверсификациялашни таъминлаш, улар кўрсатадиган хизматларнинг рақобатбардошлиги ва сифатини ошириш мақсадида қабул қилинган. Дастурга кўра, хизматлар соҳасини ривожлантириш ҳисобига ялпи ички маҳсулотни кўпайтириш, унинг республика иқтисодиётидаги улушини 2016 йилда 48,7 фоизга ошириш (2015 йилда 47,5 фоиз) кўзда тутилган. Ҳукумат прогнозларига кўра, хизматлар соҳаси ҳар йили 11-13 фоизлик ўсишни қайд этиши кўзда тутилган. Дастурда 2020 йилга бориб қишлоқ жойларда хизматларни 1,8 фоизга ўстириш белгиланган. Шунингдек, ҳукумат 2020 йилга бориб алоқа ва ахборотлаштиришнинг республика иқтисодиётидаги улушини 2,5 фоизга етказишни режалаштирган. Шунингдек, дастур муҳандислик-коммуникация, йўл-транспорт инфратузилмасини ривожлантириш, тармоқларда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш ҳисобига хизматлар соҳасини, таркибий ўзгартиришларни жадал ривожлантириш учун шарт-шароитлар яратиш, рақобат муҳитини шакллантириш, кичик ва хусусий тадбиркорлик субъектларини ривожлантиришга кўмаклашиш мақсадларига йўналтирилган. Дастурга

кўра, Ўзбекистондаги банклар хизмат соҳасидаги корхоналарни 2016 йилда 1,797 трлн сўм миқдорида молиялаштиради. 2020 йилга бориб эса бу кўрсаткич 2,631 трлн сўмга етади. Амалга оширилган чора-тадбирлар натижасида кичик бизнес субъектларининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2010 йилда 52,5 фоизга, 2012 йилда эса 54,6 фоизга етди. Ҳолбуки, бу кўрсаткич мустақилликнинг дастлабки йилларида 1,5 фоизни, 2000 йилда эса 31,0 фоизни ташкил этган эди.

Биз биламизки, мамлакат хазинасига туризмдан тушадиган валюта ҳажми, янги иш ўринларини ташкил топиши турли қўшимча хизматларнинг кенгайиши билан боғлиқ. Агар асосий хизматлар ўз ичига туристларни жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт хизматларини олса, қўшимча хизматлар туристик хизмат самарадорлигини янада оширишга қаратилган бўларди. Жумладан, сувенир савдо шаҳобчаларини, миллий санъат буюмларини сотишни кенгайтириш мақсадга мувофиқдир.

Магистрлик диссертациямиз бевосита меҳмонхоналарда туристларга хизмат кўрсатиш фаолияти билан, яъни асосий ва қўшимча хизматларни ташкил этилганлиги ҳамда ундаги камчиликларни бартараф этиш, ўрганиш бугунги кунда долзарб масалалардан бири бўлиб қолмоқда.

Хизмат кўрсатиш соҳаси субъектлари фаолияти, уларнинг самарадорлигини ошириш муаммолари, меҳмонхонада мавжуд хизматлар турлари бўйича чет эллик иқтисодчи олимлардан Б.С. Сенин, Г.А. Папирян, М.И. Белошапко, М.П.Могилный, В.И.Богусева А.С.Ратушный, Л.А.Старостина, Е.В.Горшкова, Т.И.Захарова, В.П.Скараманга ва бошқалар томонидан тадқиқ қилинган.

Мустақиллик йилларида мамлакатимиз олимлари томонидан ҳам меҳмонхона хизматлари масалалари бўйича қатор илмий изланишлар олиб борилди. Жумладан, Ж.М.Қурбонов, И.Тўхлиев, Т.Худайшукуров, Б.А.Абдукаримов, М.Қ.Пардаев, Д.Х.Асланова, Н.Н.Муминовларнинг бу борада олиб борган тадқиқотларини таъкидлаб ўтиш лозим бўлади.

Лекин илмий адабиётлар таҳлили шуни кўрсатадики, меҳмонхона

хўжалиги ва улардаги асосий хизматлар миллий хусусиятларимиздан келиб чиққан ҳолда тўлиқ тадқиқ этилмаган.

2019 йилнинг “Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш” йили деб эълон қилиниши ҳам ушбу мавзунинг ўта долзарблигидан дарак беради.

**Тадқиқот объекти ва предмети.** Магистрлик диссертациясининг объекти сифатида Самарқанд шаҳрида 2016 йил сентябрь ойидан фаолият олиб бораётган “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторани белгиланди.

Тадқиқотнинг предмети Самарқанд шаҳридаги “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш йўллари ҳисобланади.

**Тадқиқот мақсади ва вазифалари.** Илмий тадқиқотнинг асосий мақсади иқтисодий эркинлаштириш шароитида Самарқанд шаҳридаги “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш йўлларида иборат. Бу мақсадларни амалга ошириш кўйидаги вазифаларни олға суради:

- Иқтисодий эркинлаштириш шароитида меҳмонхоналар таркибидаги ресторанларда туристлар овқатланишининг назарий асосларини таҳлил қилиш;

- “Зилол Бахт” меҳмонхонаси фаолиятини таҳлил қилиш;

- “Зилол Бахт” меҳмонхонасида кўрсатиладиган асосий хизматларни таҳлил қилиш;

- “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида хизмат кўрсатишни баҳолаш таснифини таҳлил қилиш;

- “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш имкониятларини таҳлил қилиш;

- туристларга хизматлар сифатини оширишда маркетинг тадқиқотларидан фойдаланиш йўллари таҳлил қилиш;

- овқатланиш маҳсулотлари рақобатбардошлигини оширишнинг стратегик йўналишини таҳлил қилиш;

**Тадқиқотнинг илмий янгилиги.** Самарқанд шаҳридаги “Зилол

Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш йўллари бўйича тавсиялар ишлаб чиқиш.

**Тадқиқотнинг асосий масалалари ва фаразлари.** Магистрлик диссертациясида хизмат соҳаси тармоқларида, яъни Самарқанд шаҳридаги “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш йўллари кўриб чиқиш.

**Тадқиқот мавзуси бўйича адабиётлар шарҳи (тахлили).** Мавзу бўйича Ўзбекистон Республикаси қонун ва меъерий ҳужжатлари: Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги ПФ-4947-сонли фармони. 144-банд. // Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й., 6-сон, 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини “Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили”да амалга оширишга оид давлат дастурини ўрганиш бўйича илмий-услубий рисола. – Т.: “Маънавият” нашриёти, 2017, Ўзбекистон республикаси Президентининг “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида”ги ПК-1754- сонли 2012 йил 10 майдаги қарори, “2016-2020 йилларда хизматлар соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида”ги қарори 2016 йил 26 февраль, “Мулкчилик тўғрисида”ги қонун, “Тадбиркорлик тўғрисида”ги қонун, “Озиқ-овқат маҳсулотининг сифати ва хавфсизлиги тўғрисида”ги қонун, “Аҳолининг санитария-эпидемиологик осойишталиги тўғрисида”ги қонун, “Йод етишмаслиги касалликлари профилактикаси тўғрисида”ги қонун, “Стандартлаштириш тўғрисида”ги қонун, “Аҳоли ўртасида микронутриент етишмаслиги профилактикаси тўғрисида”ги қонун, “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги қонун ўрганилди. Мавзу бўйича асосий дарслик, ўқув-қўлланмаларидан: Эргашходжаева Ш.Дж., Самадов А.Н., Шарипов И.Б. Ўзбекистонда инновацион маркетингни



ривожлантириш истиқболлари. Рисола - Т.: Иқтисодиёт, 2013., Картышов С. В., Кульчицкая И. А., Поташников Н. М. Управление комплексом маркетинга на основе КРМтехнологий Ильичева, И. В. Маркетинговые технологии: учебно-методическое пособие / И. В.Ильичева. – Ульяновск: УлГТУ, 2012, Стандартизация и сертификация в сфере услуг. Учебное пособие / А.В. Раков и др. Под ред. А.В. Ракова. – М.: Мастерство, 2002-417 с.. Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Иббадуллаев Н.Э., Амриддиова Р.С. Туризм асослари. Ўқув қўлланма.-С.: СамИСИ,2010.

**Тадқиқотда қўлланилган методиканинг тавсифи.** Магистрлик диссертациясида иқтисодий математик усуллар, иқтисодий таҳлил, кластерли таҳлил, статистик таҳлил, кораллецион таҳлил каби усуллардан фойдаланилган.

**Тадқиқот натижаларининг назарий ва амалий аҳамияти.** Магистрлик диссертациясида хизмат соҳаси тармоқларида, яъне умумий овқатланиш корхоналарида туристларни овқатланиш сервисини такомиллаштириш йўллари илмий назарий масалалари илмий адабиётлар шарҳи орқали ўрганилиб, Самарқанд шаҳар меҳмонхоналари ресторанларига тавсиялар берилди.

**Илмий изланишнинг муҳокамадан ўтганлиги.** Тадқиқотнинг асосий натижалари “Иқтисодиётни стратегик ривожлантириш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини такомиллаштириш йўллари” мавзусидаги республика анъанавий илмий-амалий анжуманда урта маъруза қилинган ва муҳокамадан ўтган.

**Иш тузилмасининг тавсифи.** Магистрлик диссертацияси кириш, 3та боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати, илова қисмидан иборат. Магистрлик диссертация иши 82 бетдан иборат бўлиб, 1 та жадвал, 22 та расмларни ўз ичига олади.

Кириш қисмида магистрлик диссертацияси мавзусининг асосланиши ва унинг долзарблиги, тадқиқот объекти ва предмети, тадқиқот мақсади ва вазифалари, илмий янгилиги, тадқиқотнинг асосий масалалари ва

фаразлари, тадқиқот мавзуси бўйича адабиётлар шарҳи (таҳлили), тадқиқотда қўлланилган методиканинг тавсифи, тадқиқот натижаларининг назарий ва амалий аҳамияти, иш тузилмасининг тавсифи кўрсатилган.

Магистрлик диссертациясининг биринчи бобида меҳмонхоналарнинг мамлакат иқтисодиётидаги ўрни ва аҳамияти, меҳмонхона хизматлари сифати ва самарадорлигини бошқариш хусусиятлари, меҳмонхоналарнинг турлари, тавсифи, овқатланиш хизмати ва туристларни овқатлантиришда хизмат кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятлари, аҳолини сифатли озиқ-овқат маҳсулотлари билан таъминлаш - ҳаракатлар стратегиясининг устувор вазифасидир, инновациялардан фойдаланиш асосида ташқи бозорларда хизматлар рақобатбардошлигини ошириш кабилар илмий адабиётлар шарҳи асосида ёзилган.

Ишнинг иккинчи бобида Самарқанд шаҳар “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини ҳозирги ҳолатининг таҳлилим меҳмонхона ҳақида умумий тушунча, унинг меъёрий-ҳуқуқий статуси ва туристларга кўрсатиладиган сервис хизмати турлари меҳмонхона ресторанида сервис хизмат кўрсатишни баҳолаш таснифи таҳлил қилинган.

Ишнинг учунчи бобида Самарқанд шаҳридаги “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш йўллари, меҳмонхона ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш имкониятлари, туристларга хизматлар сифатини оширишда маркетинг тадқиқотларидан фойдаланиш йўллари, овқатланиш маҳсулотлари рақобатбардошлигини оширишнинг стратегик йўналишларига доир тавсиялар берилган.

Ишнинг хулоса қисмида тадқиқот натижасида олинган асосий хулосалар ва назарий ҳамда амалий аҳамиятга эга бўлган тавсиялар берилди.

**I боб. Иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида  
меҳмонхоналар таркибидаги ресторанларда туристлар  
овқатланишининг назарий асослари**

**1.1. Меҳмонхоналарнинг мамлакат иқтисодиётидаги ўрни ва  
аҳамияти, меҳмонхона хизматлари сифати ва  
самарадорлигини бошқариш хусусиятлари**

Меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситалари хизмат кўрсатиш соҳасининг муҳим таркибий қисми, туристик инфратузилманинг асосий компонентлари бўлиб, улар вақтинча ташриф буюрувчилар ва туристларни қабул қилиш ва уларнинг дам олиши ҳамда тунашини ташкил этишга махсус мослаштирилган ва жиҳозланган турли тур ва кўринишдаги, сервис даражаси турлича бўлган жойлаштириш воситалари ва тизимларидан таркиб топган биноиншоотлардан иборат бўлади.

Меҳмонхона соҳасида койка-кроватьлар сони уларнинг салоҳиятини баҳолашда фойдаланиладиган энг асосий кўрсаткич бўлиб, улар жойлаштириш воситаларининг ҳажми ва меҳмонларни қабул қилишнинг мавжуд имкониятларини аниқ кўрсатади. Номер фондларининг меҳмонлар, туристлар билан бандлиги ва юкламасининг юқори кўрсаткичлари, шу жумладан сифат ва самарадорлиги меҳмонхона, туризм ва бошқа соҳалар ташкилотчиларининг бошқариш фаолияти даражаси ва самарадорлигини аниқ ифодалайди.

Ҳозирги кунда меҳмонхона индустрияси минтақалар ва мамлакатлар хўжалигининг қудратли тизими ва туризм иқтисодиётининг муҳим таркибий қисмига айланган. Меҳмонхона индустрияси турли класс, категория, турдаги кўплаб турли жамоат ва индивидуал жойлаштириш воситаларидан таркиб топган: отель, меҳмонхона, мотель, ёшлар отели ва ётоқхоналари, апартаментлар, туристик қишлоқлар, туристларни жойлаштиришда иштирок этадиган хусусий сектор - уй меҳмонхоналар ва бошқалар. Амалиётда меҳмонхоналар турли мезонлар асосида классификацияланади. Классификациялашнинг қуйидаги мезонлари энг

кўп қўлланилади: жойлашган ўрни; номерлар сони; қаватлар сони; фаолияти ва иш вақтининг давомийлиги; овқатлар билан таъминлаш; ташрифларнинг давомийлиги; баҳолар даражаси; комфорт (шинамлиқ) даражаси; номер фонди сифими; хизмат кўрсатиш стандартлари; вазифасининг белгиланиши; бошқариш принципи ва бошқалар. Ҳозирги вақтда меҳмонхоналарни классификациялаш тизими ғоят хилмаҳил бўлиб, улар асосан меҳмонхона хизматлари стандартларини белгилашнинг миллий ёндашувларини ифодалайди. Масалан, юлдуз тизими Франция миллий классификация тизимига асосланади ва дунёнинг кўпчилик мамлакатларида, шу жумладан Ўзбекистонда ҳам қабул қилинган. АҚШда юлдуз тизими билан бир қаторда бриллиант тизими, Грецияда харфлар тизими (А, В, С, Д), Буюк Британияда – тож (“корона”) тизими, Германияда класслар тизимидан фойдаланилади.

Халқаро меҳмонхона занжирларида уларнинг марка тизими қўлланилиши мумкин. Шунингдек турли мамлакатларда стандартлар ва классификация нормалари ҳам давлат миқёсида, ҳам нодавлат даражасида ўрнатилиши, классификациялашни ўтказиш мажбурий ва ихтиёрий асосларда бўлиши мумкин. Бизнес нуқтаи назардан меҳмонхоналар тижорат корхонаси бўлиб, бозорга ўзининг меҳмонхона маҳсулоти – комплекс хизмат кўрсатиш, истеъмолчига қулайлик ва сервис кўринишида ишлаб чиқарилган ўзининг “товари”ни тақлиф этади, уларнинг орасида ташриф буюрувчиларни жойлаштириш хизмати ва овқатлантириш хизмати асосий ўринни эгаллайди.

Меҳмонхона хизматлари қатор ўзига хос хусусиятларига эга бўлиб, уларни билиш асосида хизмат кўрсатишни ташкил этиш ва бошқариш меҳмонхоналар хизмати сифати ва самарадорлиги ҳамда даромадларини оширишга имкон беради. Бунда энг асосий вазифа - биринчи навбатда юзага келган муаммоларни ғоят тез фурсатда ҳал этиш зарурлиги ҳисобланади: миждозлар ҳар доим ходимлардан барча масалалар бўйича тез ва сифатли хизмат кўрсатишни, қатор масалаларни қисқа дақиқаларда

амалга оширишни талаб қилади.

Бу ва бошқа кўплаб жиҳатлар кўпчилик мутахассисларга маълум бўлган ва асосан меҳмонхона хизматларига хос қуйидаги хусусиятларга боғлиқдир:

- 1) Хизмат ва маҳсулотларни ишлаб чиқариш ҳамда истеъмол қилиш жараёнларининг бир вақтда содир бўлиши.
- 2) Сезилмаслик.
- 3) Меҳмонхона ишлаб чиқарган маҳсулотни (хизматни) ғамлаб қўйиш, тўплаш, сақлашнинг мумкин эмаслиги.
- 4) Сифатнинг ўзгариб туриши (доимий эмаслиги).
- 5) Талаб ва эҳтиёжнинг мавсумийлиги.
- 6) Меҳмонхона хизматлари ва саёхат (ташриф) мақсадларининг ўзаро боғлиқлиги.
- 7) Меҳмонхона хизматларини сотиш ҳажмининг қатор омилларга боғлиқлиги.

Меҳмонхона индустрияси корхоналарини бошқаришнинг қуйидаги ташкилий тузилмалари уларни бошқариш сифати ва самарадорлигига катта таъсир кўрсатади:

- 1) турли катталиқ ва турдаги кўплаб меҳмонхоналарнинг мавжудлиги, уларнинг барча мамлакатлар ва дунё бўйлаб тарқалганлиги, йил, ой, ҳафта, кун бўйича кеча-кундуз тўхтовсиз ишлаши;
- 2) баҳолар юқорилиги, нархлар, таклифларнинг белгиланиб қўйилиши, уларнинг олдиндан билиб бўлмайдиган эҳтиёжга боғлиқ ҳолда мавсумий тебраниши, турли эҳтиёж ва кутишларга эга миждозларнинг мавжудлиги;
- 3) хизмат кўрсатишнинг миждозларга йўналтирилганлиги, кўпчилик операцияларнинг айна бир вақтда амалга оширилиши, уларни юқори даражада ва қисқа муддатда мувофиқлаштириш зарурати;
- 4) юқори малакали меҳнатдан ташқари маҳсус касб ва малакага эга бўлмаган меҳнат ресурсларига талабнинг мавжудлиги ва кўплиги, кўплаб хизматларга тўловнинг пастлиги; ходимларнинг хизмат кўрсатиш вақтидан

ташқари вақтда бошқа ишларга мажбурий жалб қилиниши; ёшлар, аёллар соатбай меҳнатининг юқорилиги, ходимлар қўнимсизлигининг катталиги ва бошқалар.

## 1-жадвал

### Жаҳон туристик ташкилоти классификациясига мувофиқ жойлаштириш воситаларининг халқаро классификацияси<sup>2</sup>

1.	Жамоавий жойлаштириш воситалари	1.1. Меҳмонхоналар ва шунга ўхшаш	1.1.1. Меҳмонхоналар 1.1.2. Ўхшаш муассасалар
		1.2. Ихтисослашган муассасалар	1.2.1. Соғломлаштириш лагерлари 1.2.2. Меҳнат ва дам олиш лагерлари 1.2.3. Жамоат транспорт воситалари 1.2.4. Конгресс марказлар
		1.3. Бошқа жамоавий муассасалар	1.3.1. Дам олишга мўлжалланган турар жой 1.3.2. Кемпинг учун майдон 1.3.3. Бошқа жамоавий муассасалар
2.	Индивидуал жойлаштириш воситалари	2.1. Индивидуал жойлаштириш воситалари	2.1.1. Хусусий турар жойлар 2.1.2. Оила уйларида ижарага олинган хоналар 2.1.3. Хусусий шахслар ёки агентликлардан ижарага олинган турар жой 2.1.4. Қариндош ёки танишларни бепул жойлаштириш 2.1.5. Индивидуал асосларда бошқа шаклларда жойлаштириш

Меҳмонхона бизнесини бошқаришнинг мавжуд ташкилий тузилмаси кўп жиҳатдан меҳмонхона хизматлари сифати ва самарадорлигининг

<sup>2</sup> Стандартизация и сертификация в сфере услуг. Учебное пособие / А.В. Раков и др. Под ред. А.В. Ракова. – М.: Мастерство, 2002-417 с

муҳим жиҳатларини белгилаб беради. Меҳмонхоналарнинг ташкилий тузилмаси корxonани ташкил этишнинг тузилмавий бўлимлари фаолиятига масъул бўлган раҳбар ходимлар ўртасида вазифалар ва ваколатларни тақсимлашга йўналтирилган бўлиб, бўлимларнинг вазифаларини аниқлаштириш, раҳбар ва ходимларнинг ҳуқуқ ва мажбуриятларини белгилаш кўп поғоналикни, вазифа ва ахборот оқимларининг бир – бирини такрорлашини бартараф этишга хизмат қилади. Бизнинг фикримизга кўра, турли категориядаги меҳмонхоналар бизнеси уларнинг ҳар бир турига хос бўлган ўзига хос хизматлар сифатига эга бўлади. Бундай фарқлар белгиланган стандартлар ва миқдорлар ҳохлайдиган ва кутаётган жойлаштириш, овқатланиш ва қўшимча хизмат кўрсатишга эҳтиёжлари, имкониятлари ва талабларининг индивидуал хусусиятларига боғлиқ бўлади.

## **1.2. Меҳмонхоналарнинг турлари, тавсифи, овқатлантириш хизмати ва туристларни овқатлантиришда хизмат кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятлари**

**Меҳмонхона** – бу бутун кун давомида мураккаб технологик жараён содир бўлувчи бино (ёки бинолар мажмуи) бўлиб, унда мижозларга номерлар (ёки номерлардаги жойлар) берилиши, шунингдек меҳмонхона маҳсулидан шинам, қулай ва хавфсиз фойдаланишга йўналтирилган қўшимча хизматлар кўрсатилиши кафолатланади.

Меҳмонхона ишининг ҳозирги ривожланиши жаҳон амалиётида мижозга (меҳмонхона хизматларидан фойдаланувчига) мазкур хизматлар бозорларидаги нарх-навога қараб кўп вариантли меҳмонхона сервисини таклиф қилади. Ҳар йили оммавий ахборот воситалари кўп сонли мижозларга мазкур хизмат туридаги фаолиятнинг янги шакллари ҳақида маълумот беради.

Бундан 100 йил олдин жойлаштириш корхоналарнинг фақат иккита тури мавжуд бўлган:

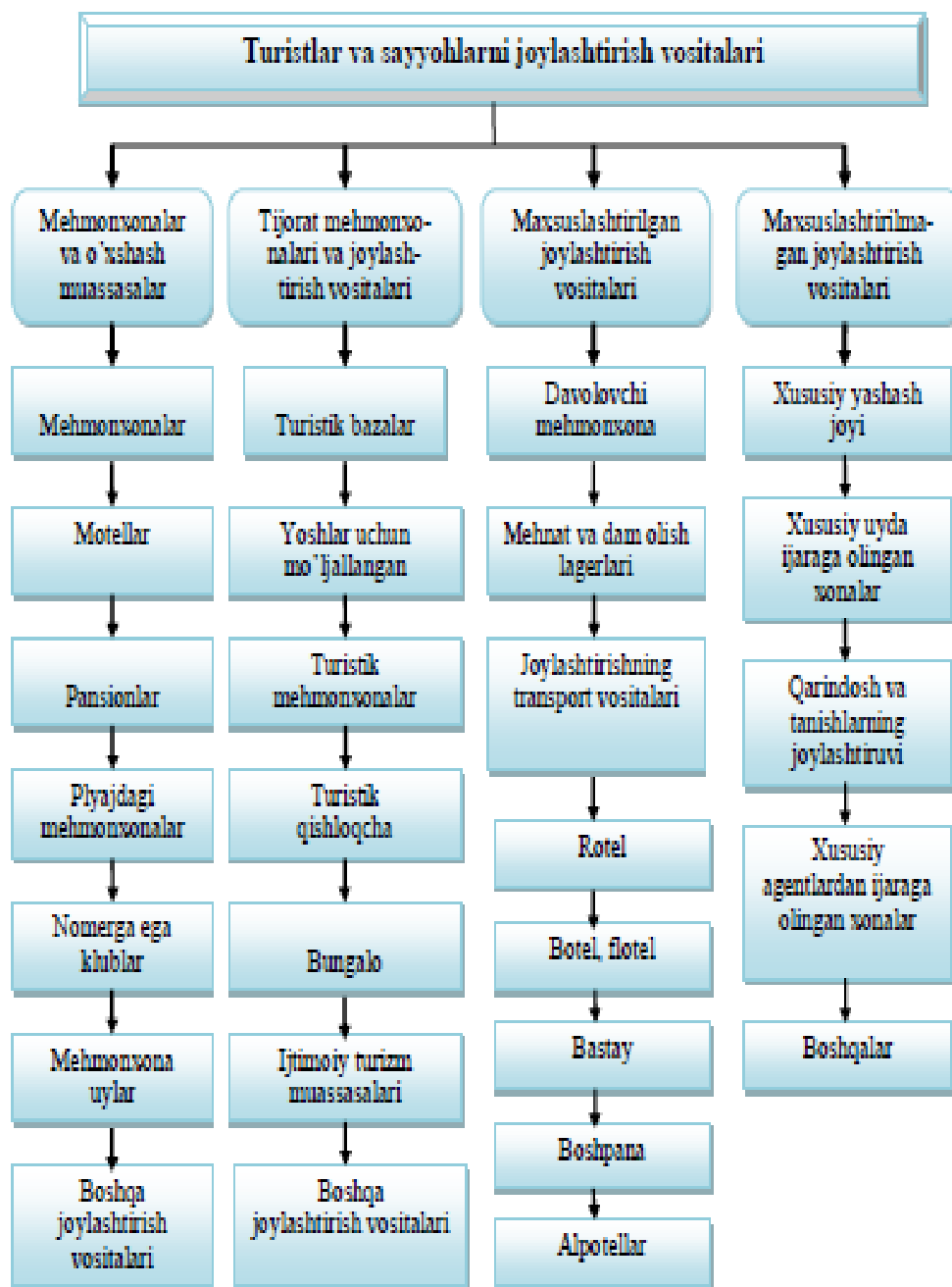
- жамиятнинг олий табақаси вакиллари учун ҳашаматли меҳмонхоналар;
- аҳолининг қолган қисми учун карвонсаройлар.

Вақтини йўлда ўтказишга мажбур бўлган одамларда танлаш имконияти бўлмаган. Бугунги кунда меҳмонхона маҳсулидан фойдаланувчиларга жойлаштириш корхоналарининг ранг-баранг шакллари ва турлари, чунончи, иқтисодий классга мансуб бўлган ҳашаматли отеллар ва меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар ва ҳ.к. таклиф қилинади. Ҳар бир одам ўз диди ва пулига қараб ўзи учун маъқул вариантни танлаш имкониятига эга.

Ўзбекистон иқтисодиётида бозор муносабатлари анча жўшқин ривожланмоқда. Бу меҳмонхона хизмат кўрсатишида банд бўлган тижоратчиларга катта имкониятлар яратмоқда. Ўзбекистон билан чет элда меҳмонхона ишини ташкил этишдаги кескин тафовутлар аста-секин йўқолиб бормоқда.



Ўзбекистон Республикасининг меҳмонхона корхоналари мижозларга хизмат кўрсатиш савиясини, номерларнинг шинамлиги ва қулайлиги даражасини, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг малакасини изчил ошириб бормоқдалар.



1-расм. Туристлар ва сайёҳларни жойлаштириш воситалари<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Иббадуллаев Н.Э., Амридионова Р.С. Туризм асослари. Ўқув қўлланма.-С.: СамИСИ,2010

Меҳмонхона хизмат кўрсатиш корхоналарининг ранг-баранглиги, шунингдек вақти – вақти билан меҳмонхона хизмати янги-янги турларининг пайдо бўлиши жойлаштириш корхоналари таснифи ва типологиясини анча шартли қилиб қўяди.

Замонавий корхоналар вазифасига, сиғимига, қаватларига, конструкциясининг типига, шинамлик даражасига, фойдаланиш режимига (йиллик, мавсумий), жойлашган ерига (шаҳар, курорт ва х.к.), улар нима мақсадга мўлжалланганлигига, озиқ-овқат билан таъминланганлигига, нарх-наво даражасига қараб фарқланади.

Меҳмонхоналарни тавсифловчи асосий белгилар: уларнинг сиғими, неча қаватдан иборатлиги, вазифаси ва шинамлик даражаси.

Маълум жой ҳудудида **жойлашишига** қараб меҳмонхоналар:

- шаҳарда (шаҳар марказида, шаҳар чеккасида) жойлашган меҳмонхоналарга;
- қишлоқда (шу жумладан баланд тоғ ҳудудидаги қишлоқда) жойлашган меҳмонхоналарга бўлинади.

**Номерлар фондининг сиғими.** Меҳмонхона сиғими доимий ухлаш жойларининг миқдори билан белгиланади. Меҳмонхоналар сиғимига қараб турли мамлакатларда ҳар хил таснифланади. Масалан, Швейцария ва Австрияда 100 тадан кам жойга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 100-200 та жойга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 200 тадан ортиқ жойга эга меҳмонхоналар йирик меҳмонхона; Чехияда 120 тадан кам жойга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 500 тагача жойга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 500 тадан ортиқ жойга эга меҳмонхоналар катта меҳмонхона; АҚШда 100 тадан кам номерга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 500 тагача номерга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 500 тадан ортиқ номерга эга меҳмонхоналар йирик меҳмонхона ҳисобланади<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: ФиС, 2005.

Бизнинг мамлакатимизда меҳмонхоналар сифимига қараб расман таснифланмайди, шу боис уларни қуйидаги гуруҳлаш таклиф этилади: 150 тагача жойга (100 тагача номерга) эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 150-400 та жойга (300 тагача номерга) эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 400 тадан ортиқ жойга (300 тадан ортиқ номерга) эга меҳмонхоналар катта меҳмонхона ҳисобланади.

Асосий (номерлар фондида кўрсатилдиган) пуллик хизматларга белгиланган нарх-наво даражасига қараб, меҳмонхоналар<sup>5</sup>:

- бюджет меҳмонхоналарига (25-35 АҚШ доллари);
- иқтисодий меҳмонхоналарга (35-55 АҚШ доллари);
- ўртача меҳмонхоналарга (55-95 АҚШ доллари);
- биринчи тоифали меҳмонхоналарга (95-195 АҚШ доллари);
- апартаментларга (65-125 АҚШ доллари);
- люкс-отелларга (125-525 АҚШ доллари) бўлинади.

Мижозларнинг яшаш муддатига қараб:

- узоқ муддат яшашга мўлжалланган;
- қисқа вақт яшашга мўлжалланган меҳмонхоналар фарқланади.

Йил давомида фаолият кўрсатиш муддатига қараб:

- йиллик (бутун йил мобайнида ишлайдиган) меҳмонхоналар;
- мавсумий (ёзда, қишда ишлайдиган) меҳмонхоналар фарқланади.

Меҳмонхоналарда яшовчиларни овқатлантириш усулига қараб:

- тўлиқ пансион билан таъминловчи меҳмонхоналар;
- фақат нонушта берадиган меҳмонхоналар;
- овқатланишни таклиф қилмайдиган (қоида тариқасида, ўз гастрономик ишлаб чиқариши, яъни ресторани ёки бошқа корхонаси йўқлиги туфайли) меҳмонхоналар фарқланади.

Меҳмонхоналарни лойиҳалаш ва қуриш амалиётида бир нечта шундай тузилишлар юзага келган. Қуйида уларнинг асосийларини кўриб

---

<sup>5</sup> Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, Новое знание, 2001

чиқамиз.

**Жойлашган ерига қараб**, меҳмонхоналарнинг қуйидаги турларини ажратиш мумкин:

- шаҳар марказидаги меҳмонхоналар;
- йўл четидаги, қоида тариқасида, кам қаватли, усти очик автоқўналғали

меҳмонхоналар;

- шаҳар четидаги ва аэропортлардаги меҳмонхоналар;
- сузиб юрувчи меҳмонхоналар – денгиз, дарё ёки кўл қирғоғи яқинида туристларни жойлаштириш ва улар дам олиши учун меҳмонхона тарзида жиҳозланган сузиш воситалари. Зарур ҳолда бундай меҳмонхона туристлар билан бирга сув бўйлаб бошқа қўналғага кўчирилиши мумкин.

**Кўрсатиладиган хизматлар даражаси, ассортименти ва баҳосига қараб**, меҳмонхоналар бир неча турга бўлинади:

- арзон меҳмонхоналар ёки кўрсатиладиган хизматлар миқдори чекланган меҳмонхоналар (бундай меҳмонхоналар қошида овқатланиш корхоналари бўлиши шарт эмас);
- «люкс» меҳмонхоналар – алоҳида лойиҳага кўра қурилган, мебели сифатининг юқорилиги билан ажралиб турувчи, хоналари яхши жиҳозланган, қоида тариқасида, хизмат кўрсатувчи ходимлари миқдори номерлари сонига нисбатан кўпроқ бўлган меҳмонхоналар.

Меҳмонхоналарни шунингдек уларда ҳаракат воситалари (транспорт)нинг мавжудлигига, мулк шаклига (муниципал, давлат, хусусий, ижарага олинган ва ҳ.к.) қараб ҳам таснифлаш мумкин.

Ўзбекистон Республикасининг меҳмонхона бизнесини ташкил этиш бўйича қонун ҳужжатларига зид бўлмаслиги керак. Функционал вазифасига қараб меҳмонхоналар:

- ишбилармонлар учун – умумий типда, идоравий, йиғилишлар, кенгашлар ва ҳ.к. учун;

- дам олиш учун меҳмонхоналар – туристик, курорт меҳмонхоналари, автотуристлар учун, мотеллар, кемпинглар;
- меҳмонхоналарнинг махсус турлари – транзит йўловчилар учун, спортчилар учун ва бошқалар учун қурилади.

Мамлакатимизда асосан маълум иш юзасидан нисбатан қисқа муддатга келувчи одамларга, шунингдек ҳар хил мақсадда саёҳат қилаётган фуқароларга мўлжалланган умумий типдаги меҳмонхоналар айниқса кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар шаҳарнинг марказий қисмида, жамоат, маъмурий, савдо марказлари яқинида жойлашади ва шаҳарнинг турли туманлари билан яхши транспорт алоқасини назарда тутди. Белгиланган нормаларга кўра, ер майдони ҳажми меҳмонхона сифимига қараб бир жойга 15-55 м ни ташкил этади.

Меҳмонхоналар ўз фаолиятига қараб ҳам маълум турларга бўлинади. Масалан:

**Идоравий меҳмонхоналар** умумий типдаги меҳмонхоналарнинг бир тури ҳисобланади. Бундай меҳмонхоналар асосан маълум идора, муассаса ёки корхонага иш юзасидан ташриф буюрган одамлар яшаши учун мўлжалланади. Идоравий меҳмонхоналар тегишли идора яқинида ёки жамоат транспорти яхши қатнайдиган жойда қурилади.

Чет элда **анжуманлар учун мўлжалланган махсус меҳмонхоналар** қуриш кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар одатда «конгресс-отел» ёки «конференц-отел» деб номланади. Чет элда шунингдек ишбилармонлар учун ҳам махсус меҳмонхоналар – «бизнес-отеллар» қурилади. Одатда бу меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси жуда юқори бўлади. Уларда конгресслар ўтказиш учун заллар, мажлислар, конференциялар, симпозиумлар учун алоҳида жойлар, ҳар хил турдаги ресторанлар, алоқа ва банк бўлимлари, телетайп, телекс, бассейнлар, сауналар, кегелбанлар фаолият кўрсатади.

**Туристтик меҳмонхоналар** фаол дам олаётган туристлар учун мўлжалланади. Мамлакатимизда бундай меҳмонхоналар асосан

уюштирилган гуруҳли тур –экскурсия ва спорт туризми учун мўлжалланган бўлиб, улар шаҳарда, шаҳар ташқарисида, туристик объектлар яқинида, яхши табиий омилларга эга жойларда, кўпинча яшил массивлар яқинида қурилади.

Туристлик меҳмонхоналарнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, уларда туристик хизматлар кўрсатиш жойлари, шунингдек туристик-услугий ва инструкторлар хоналари мавжуд бўлади. Бундай хоналар мажмуи туристик маршрут турига ва мазкур маршрут бўйлаб туристларнинг ҳаракатланиш усулига боғлиқ.

**Туристлик базалар**, дам олувчиларнинг муайян тарзда тартибга солинган контингентига, юклаш, фойдаланиш ва иш тартибига эга бўлган туристик муассасаларнинг анъанавий тури сифатида, асосан махсус ишлаб чиқилган ва жиҳозланган пиёда, чанғи, сув, тоғ, от, чана, велосипед, автобус трассалари ёки аралаш туристик трассалардан ўтказилган маршрутлар бўйлаб саёҳат қилувчи режали (қисман – мустақил) туристик гуруҳларни дам олишга қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш учун мўлжалланади.

Туристлик базалар одатда шаҳар яқинидаги дам олиш зоналарида, туристик соғломлаштириш ҳудудлари ёки комплекслари таркибида жойлашади.

**Курорт меҳмонхоналари** бир жойда нисбатан узок вақт дам олиш учун мўлжалланади. Айрим ҳолларда бундай меҳмонхоналарда профилактик даволаниш ёки шифо олиш имконияти ҳам назарда тутилиши мумкин. Бунинг учун курорт меҳмонхоналарида курортнинг асосий соҳасига кўра даволаш-соғломлаштириш бинолари ва хоналари қурилади, парҳез овқатланиш ташкил этилиши ҳам мумкин.

Одатда курорт комплексларида умумий, маиший, тиббий ва спорт хизматларининг катта қисми умумий курорт муассасалари томонидан кўрсатилади.

Бунинг учун умумий курорт ресторанлари, барлари, қаҳвахоналари,

катталар ва болалар учун ошхоналар, кўп функцияли заллар, кинотеатрлар, савдо корхоналари, стадионлар, спорт заллари, теннис кортлари, спорт ва ўйин майдончалари, берк ва очиқ бассейнлар, от спорти марказлари ва ҳ.к. қурилади.

**Таймшер** – меҳмонхона хизматларининг нисбатан янги тури. Унинг номерлар фонди одатда 50-250 номердан ташкил топади. Алоҳида қурилмаларга эга бўлиши ҳам мумкин. Квартира типдаги номерлар фондига эга, хизматлар кўрсатиш шарт-шароитлари курорт меҳмонхоналаридаги ўхшаш. Алоҳида квартиралар хусусий мулкдорларга сотилади, аммо таймшер тўлиқ бошқарувчи компания томонидан назорат қилинади.

**Апартаментли меҳмонхоналар.** Узоқ вақт яшашга мўлжалланган апартаментли меҳмонхоналар, оддий меҳмонхоналарга қараганда, фойдали майдонининг катталиги ва уларда мижозлар узоқ вақт яшаши билан фарқ қилади.

Номернинг қўшимча майдони одатда қулай кресло ва диван қўйилган меҳмонхона ҳамда кўп функцияли қазноққа эга кичик ошхона шаклида бўлади.

Жойлаштириш объектларининг яна бир шакли – **пансионлар** ҳам жаҳон амалиётида анча кенг тарқалган. Уларда яшаш, одатдаги меҳмонхоналарда яшашга қараганда, анча арзон туради. Меҳмонхонадан пансионнинг асосий фарқи шундаки, у тоифаларга ажратилмайди. Аммо бу пансионда яшаш шароити меҳмонхонадаги яшаш шароитидан ёмон деган маънони англатмайди.

Пансион жойлаштириш объектларининг эркин шакли бўлиб, у одатда қурилиш пайтида меҳмонхона сифатида тасаввур қилинмаган биноларда ташкил этилади.

Пансионнинг ўзига хос хусусияти шундаки, у нисбатан кичкина, одатда 10-20 кишига мўлжалланган номерлар фондига эга бўлади.

**Спортчилар учун мўлжалланган меҳмонхоналар** спорт

комплекслари қошида ёки табиий шароитларига кўра маълум спорт турини ривожлантириш имконини берувчи жойларда қурилади. Спортчилар учун мўлжалланган меҳмонхоналарда спорт анжомларини ижарага бериш шаҳобчалари, дам олиш учун мўлжалланган бир қанча муассасалар фаолият кўрсатади, спорт ва тиббий аҳамиятга эга бинолар ва қурилмалар мавжуд бўлади. Қоида тариқасида, бу ерда умумий овқатланиш ва дам олиш корхоналари ҳам фаолият кўрсатади.

**Автотуристлар учун мўлжалланган меҳмонхоналар ва мотеллар** (мотеллар)шоссе йўллари яқинида жойлашади. Шинам номерлар ва ресторан (ёки қаҳвахона) га ҳамда умумий аҳамиятга молик бошқа хоналарга эга, меҳмонхона биносидан ташқари, бу меҳмонхоналар ва мотеллар автотранспорт воситаларини парковка қилиш ва уларга техник хизмат кўрсатиш имконини беради (автомобилларга ёнилғи қуйиш шохобчаси, таъмирлаш устахоналари, техник хизмат кўрсатиш станцияси ва ҳ.к.га эга бўлади).

**Мотелларнинг** жойлашиши уларнинг вазифаси, шаҳарлар ва шаҳарчаларнинг жойлашган ўрни, автомобил йўллари тармоғи, келиш йўлларининг мавжудлиги, муайян жойнинг табиий-иқлимий шароитлари, даволаш манбалари, тарихий жойлар ҳамда туристик жиҳатдан диққатга сазовор бошқа жойларнинг мавжудлиги билан белгиланади.

**Кемпинглар** мавсумий фойдаланиш учун мўлжалланган «енгил» типдаги меҳмонхона корхоналаридир. Улар автотуристлар дам олиши ҳамда уларнинг автотранспорт воситалари тўхтаб туриши учун мўлжалланади. Кемпингларда кўрсатиладиган хизматларнинг барча турлари соддалаштирилган бўлади: ухлаш жойлари ёзги типдаги, кўпинча ёғочдан қурилган, иситилмайдиган биноларда ёки чодирларда жойлашади; ванна ва ҳожатхона асосан умумий бўлади.

**Ротел** – кўчма меҳмонхона. Бир ёки икки ўринли бўлимлардан иборат вагон-трейлер кўринишида бўлади. Ҳар бир бўлим вентиляция ва алоҳида ёритиш ускунаси билан жиҳозланган. Ротелда кийим



алмаштириш, ювиниш жойи ва ҳожатхона бор. Вагоннинг орқа қисмида ошхона ва музлатгич жойлашади.

**Флайтеллар**, қоида тариқасида, аҳоли гавжум жойлардан анча четда жойлашган бўлади. Уларга фақат ҳаво транспортида бориш мумкин. Флайтел яқинида аэродром, ангарлар, эллинглар, устахоналар жойлашади. Табиийки, ресторанлар, барлар, концерт заллари, дансинг ва ш.ў. ҳам бўлади.

Айрим флайтелларда реклама ҳар хил калибрли (ҳажмли) ҳаво шарларида ва ҳар хил дирижаблларда сайр қилишни ваъда қилади. Флайтел қошида ҳаво ва қуёш ванналари қабул қилиш учун мўлжалланган боғланма аеростатлар ҳам бўлади. Табиийки, буларнинг барчаси жуда катта пул туради ва улардан фақат жуда бой одамлар фойдаланиши мумкин.

Биринчи флайтел АҚШнинг Оклахома штатидаги Талас шаҳри яқинида ташкил этилган. Бу меҳмонхона корхонасининг реклама буклети вертолётлар кўниши учун майдонча, самолётлар учун кичик аэродром, учувчилар учун радиостанция ва метеорология станцияси билан бевосита алоқа қилиш имкониятини таклиф қилади.

Сув бўйлаб саёҳат қилаётган туристларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган **сузувчи меҳмонхоналар ва меҳмонхона комплекслари** жуда кўп мамлакатларда, чунончи: Франция, Греция, Швейцария, Дания, Нидерландия, Швеция, Испания ва бошқаларда лойиҳалаштирилмоқда ва қурилмоқда. Сузиш воситаларининг аксарияти причаллар, пирслар, сувга тушириш ва сувдан кўтариш мосламалари, шунингдек қайиқларни сақлаш, уларни таъмирлаш ва уларга ёнилғи қуйиш иншоотлари билан жиҳозланган.

**«Ботел»** атамаси – меҳмонхона бизнесидаги янги тушунча (боат - қайиқ, кема, ҳотел – меҳмонхона). Одатда, ботел деганда экскурсия баржалари типидagi сузувчи меҳмонхона тушунилади. Ботеллар мавсумий ёки йил бўйи ишлайдиган муассасалардир. Бу гуруҳга «сув туризми марказлари» (Полша), «дам олиш базалари-шаҳарчалари» (Германия),

флотеллар (Испания ва Югославия) киради.

**Ботокемпинглар** сув бўйлаб саёҳат қилувчи туристларга сафарда хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган. Туристлик муассасаларнинг бу типига Полшада кенг тарқалган «сув станциялари» ҳамда Германиядаги «ёзги туристик шаҳарчалар» киради.

Меҳмонхона ресторани иш фаолияти бошқа оддий ресторанлар иш фаолиятдан биров фарқ қилади. Ресторан иш вақти шундай ташкил этилиши керакки, ушбу вақт меҳмонхонада жойлашган кўпгина меҳмонлар эҳтиёжини қондирсин, ҳатто бу ресторанга бази ҳолларда фойда келтирмаса ҳам. Меҳмонхона меҳмонларининг 70% тушлик, 50%га яқини кечки овқатни меҳмонхона ресторанига қилмайдилар. Ресторан даромадининг учдан икки қисмини четдан кирган хўрандалар олиб келади. Бундан шуни хулоса қилиш керакки, меҳмонхона ресторани ташқаридан алоҳида кирадиган эшикка ва автомобиллар тўхташ жойига эга бўлиши керак.

**“Room servise” - номерда хизмат кўрсатиш.** Биринчи даражали меҳмонхона номерда хизмат кўрсатувчи “Room servise“ хизматига эга бўлиши керак (ҳатто фойда келтирмаса ҳам). Агар ушбу хизмат тўғри ташкил этилса, меҳмонхона даромадининг 15% ни ташкил этиши мумкин. “Room servise” да меню одатда чекланган бўлади (баъзида ресторан менюсидан алоҳида тайёрланади), лекин юқори классли отелларда ушбу хизмат орқали ресторан таомларига ҳам буюртма бериш мумкин. Ушбу хизматда энг асосийси – етказиб бериш тезлиги, шунинг учун махсус сервис лифти бўлиши талаб этилади. Таом тележжаларда, таомнинг зарурий ҳароратини таъминловчи махсус контейнерларда олиб келинади. Хизматнинг асосий иши нонуштага тўғри келади (70%гача). Эрталабки буюртманинг  $\frac{3}{4}$  қисми бу оддий «континентал» нонуштадир.

**Room servise** хизматига телефон орқали ёки меҳмон кечкурун ўз номери ешигининг ташқи қўлида осиб қўйган карточка орқали буюртма бериши мумкин (меню ва буюртма вақтини карточкада кўрсатади). Кичик

меҳмонхоналарда ушбу хизматларнинг иш вақти чегераланган. Катта меҳмонхоналарда узлуксиз ишлайди. “**Room servise**” да нархлар ресторандан кўра қимматроқ бўлади.

“Номерларда хизмат кўрсатиш” термини аввал номер хоналарига хизмат кўрсатиш маъносида қўлланилар эди. Ушбу бўлимда у тор маънода қўлланилади, яъни номерда овқат ва ичимликлар олиб келиш.

Бозор иқтисодиёти шароитида Ўзбекистон Республикаси нафақат мустақил давлатлар ҳамдўстлиги (МДХ) давлатлари билан, балки дунёнинг ривожланган мамлакатлари билан савдо –сотиқ муносабатларида хос бўлади. Маҳсулот ва хизмат давлатлар ўртасида савдо сотиқ соҳасидаги техник тўсиқларни бартараф қилиш гарови сифатида хизмат қилади. Бошқа мамлакатлар билан иқтисодий алоқаларнинг ривожланишида ташқи бозор учун мўлжалланган миллий маҳсулот ва хизмат кўрсатиш сифати ҳам ҳал қилувчи омиллардан бири ҳисобланади.

Мамлакатимизнинг бозор муносабатларида тўлиқ ўтиши даврида ички ва ташқи бозор учун мўлжалланган маҳсулотлар ва хизматлар сифатини яхшилаш муаммоси ўта заруриятларидан бири ҳисобланади, чунки маҳсулот ва хизмат сифати иқтисодий ислохотларни янада чуқурлаштириш ва давлат иқтисодиётини мустаҳкамлаш омили ҳисобланади.

Хорижий сайёҳларга хизмат кўрсатиш уларни овқатлантиришдаги ҳар хиллик ва ўзига хосликка боғлиқ.

Мамлакатимизда келадиган хорижий сайёҳлар меҳмонхоналар таркибидаги овқатланиш корхоналари иши билан, мамлакатимизда тайёрланадиган миллий таомлар билан қизиқадилар. Улар кўпинча миллий таомларимизни истеъмол қилишни хуш кўрадилар.

Хорижий сайёҳлар учун буюрадиган таомлар “Ўзбекистон туризмни ривожлантириш кумитаси” миллий компанияси билан олдиндан келишиб

олинган таомнома асосида тайёрланади ва нақд пул билан эмас, балки пул кўчириш йўли орқали ҳисоб-китоб қилинади.

Бунда сайёҳлик ҳужжатларнинг синфига қараб овқатланиш кунига уч ёки тўрт марта ташкил қилинади. Ҳамма вақт сайёҳлар истаклари, ичимликлар ва таомлар хили, овқатланиш вақти гид орқали белгилаб олинади.

Хорижий сайёҳларга хизмат қилиш учун малакали официантлар ажратилади. Таом ва ичимликларни тайёрлашда мамлакатлар овқатланиш одати ва хусусияти инобатга олинади.

Хорижий сайёҳларнинг нонуштаси 30 минут, тушлик ва кечки овқат қилиш 40 минутдан ошмаслиги керак. Ҳар бир официант бир вақтнинг ўзида 10-15 та туристга хизмат кўрсатиши керак.

Ресторан ва кафеларда биринчи навбатда якка тартибдаги туристларга хизмат кўрсатилади.

Якка тартибда ва гуруҳ хорижий сайёҳларнинг ҳамма синфларига нонушта бир хил бўлади. Тушлик ва кечки овқат якка тартибдаги сайёҳларга ресторан таомномаси асосида белгиланади.

Метрдотель ва официант таомларни танлашда ёрдам беришлари шарт.

Группали хорижий сайёҳларга тушлик ва кечки овқатланиш икки вариантда ҳар куни тузилади. Бир кун аввал сайёҳлар раҳбарига хизмат кўрсатиш таомномаси тақдим этилади. Нонушта таомномаси бир вариантли тузилади. Барча таомномалар корхона менеждери, ишлаб чиқариш мудирини тамонидан имзоланади.

Хорижий сайёҳларни овқатланиш йўналишига вагон-ресторанларда, денгиз кемаларида, вокзалларда ва аэропортларда ташкил қилинади.

### **1.3. Аҳолини сифатли озиқ-овқат маҳсулотлари билан таъминлаш –ҳаракатлар стратегиясининг устувор вазифасидир**

Аҳолини сифатли озиқ-овқат маҳсулотлари билан таъминлаш муҳим аҳамиятли ижтимоий-иқтисодий вазифалар сирасидан. Бугунги кунда бу масала барча мамлакатлар учун бирдек устувор йўналишлардан ҳисобланади. Маълумотларга кўра, бугун дунё аҳолисининг 30 фоизидан зиёди тўлақонли равишда овқатланмаслик, энг асосий микроэлемент ва витаминлар етишмаслиги муаммосини бошдан кечирмоқда. Оқибатда 160 миллиондан ортиқ болаларда бўй ўсиши, жисмоний ва интеллектуал ривожланиш билан боғлиқ камчиликлар кузатилаётир.

Бирлашган Миллатлар Ташкилотининг Озиқ-овқат ва қишлоқ хўжалиги ташкилоти (ФАО) ҳамда Бутунжаҳон соғлиқни сақлаш ташкилоти маълумотларига кўра, ҳозирги вақтда дунёда 840 миллиондан ортиқ киши, яъни деярли ҳар 8 одамнинг бири тўйиб овқатланмаяпти. Мамлакатимизда эса аҳолини сифатли, хавфсиз озиқ-овқат маҳсулотлари билан таъминлаш, шу орқали уларнинг саломатлигини янада мустаҳкамлаш, ушбу йўналишдаги чора-тадбирларни кучайтириш, фуқароларнинг соғлом овқатланишга бўлган эҳтиёжини қондириш ва энг асосийси, соҳанинг қонунчилик асосларини янада такомиллаштириш борасида муайян ютуқларга эришилаётганлигини айтиш ўринлидир.

Ўзбекистон Президенти фармони билан 2017–2021 йилларда Ўзбекистонни ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегияси тасдиқланди ва ушбу Ҳаракатлар стратегиясининг 3 йўналишининг 3.3.бандида қишлоқ хўжалигини модернизация қилиш ва жадал ривожлантириш бўйича қуйидаги вазифалар устувор деб белгиланди. Жумладан, таркибий ўзгартиришларни чуқурлаштириш ва қишлоқ хўжалиги ишлаб чиқаришини изчил ривожлантириш, мамлакатимиз озиқ-овқат хавфсизлигини янада мустаҳкамлаш, экологик тоза маҳсулотлар ишлаб чиқаришни кенгайтириш, аграр секторнинг экспорт салоҳиятини сезиларли даражада ошириш, фермер хўжаликлар,

Энг аввало, қишлоқ хўжалиги маҳсулотлари ишлаб чиқариш билан бир каторда, қайта ишлаш, тайёрлаш, сақлаш, сотиш, қурилиш ишлари ва хизматлар кўрсатиш билан шуғулланаётган кўп тармоқли фермер хўжалиklarини рағбатлантириш ва ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар яратиш, қишлоқ хўжалиги маҳсулотларини чуқур қайта ишлаш, ярим тайёр ва тайёр озиқ-овқат маҳсулотлари ишлаб чиқариш бўйича энг замонавий юқори технологиялар асосида асбоб-ускуналар билан жиҳозланган янги қайта ишлаш корхоналарини қуриш, мавжудларини реконструкция ва модернизация қилишга қаратилган инвестиция лойиҳаларини амалга ошириш, қишлоқ хўжалиги маҳсулотларини сақлаш, ташиш ва сотиш, агрокимё, молиявий ва бошқа замонавий бозор хизматлари кўрсатиш инфратузилмасини тармоқларини янада кенгайтириш, суғориладиган ерларнинг мелиоратив ҳолатини янада яхшилаш, мелиорация ва ирригация объектлари тармоқларини ривожлантириш, қишлоқ хўжалиги ишлаб чиқариш соҳасига интенсив усулларни, энг аввало, сув ва ресурсларни тежайдиган замонавий агротехнологияларни жорий этиш, унумдорлиги юқори бўлган қишлоқ хўжалиги техникасидан фойдаланиш, юқори маҳсулдорликка эга, касаллик ва зараркунандаларга чидамли, маҳаллий ер, иқлим ва экологик шароитларга мослашган қишлоқ хўжалиги экинларининг янги селекция навларини ҳамда ҳайвонот турларини яратиш ва ишлаб чиқаришга жорий этиш бўйича илмий-тадқиқот ишларини кенгайтириш, глобал иқлим ўзгаришлари ва Орол денгизи ҳалокатининг қишлоқ хўжалиги ривожланиши ҳамда аҳолининг ҳаёт фаолиятига салбий таъсирини юмшатиш бўйича тизимли чора-тадбирлар кўриш қатъий этиб белгиланди. Инсон саломатлиги, унинг узоқ ва баракали умр кўриши тўғри ва мутаносиб рацион асосида овқатланишни таъминлаш билан чамбарчас боғлиқ эканига алоҳида урғу берилган ҳолда, мустақил тараққиётимизнинг ўтган қисқа даврида Ўзбекистонда амалга оширилган улкан ислохотлар қишлоқ хўжалигини тубдан диверсификация қилиш ва аҳолимизни асосий

озик-овқат маҳсулотлари билан тўлиқ таъминлаш, уларни катта миқдорда экспорт қилишни йўлга қўйиш имконини беради. Эътиборли жиҳати, озиқ-овқат маҳсулотларини ишлаб чиқариш, хавфсизлигини таъминлаш бўйича амалга оширилаётган кенг кўламли саъй-ҳаракатлар нуфузли халқаро ташкилотлар вакиллари ва экспертлари томонидан ҳам юксак баҳоланди. Соҳанинг қонунчилик базаси яратилгани, чунончи, у “Озиқ-овқат маҳсулотининг сифати ва хавфсизлиги тўғрисида”ги, “Аҳолининг санитария-эпидемиологик осойишталиги тўғрисида”ги, “Йод етишмаслиги касалликлари профилактикаси тўғрисида”ги, “Стандартлаштириш тўғрисида”ги, “Аҳоли ўртасида микронутриент етишмаслиги профилактикаси тўғрисида”ги, “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги қонунлар билан тартибга солиб келмоқда. Бундан ташқари, озиқ-овқат маҳсулотларини кўпайтириш, қайта ишлаш, экспорт ҳажмини ошириш, ички бозорни ва ички истеъмолни тўла таъминлаш, замонавий технологиялар асосида интенсив боғлар барпо этишни янада кенгайтиришга оид бир қатор қарорлар, аниқ манзилли чора-тадбирлар дастурлари ишлаб чиқилиб, ҳаётга изчил ва самарали татбиқ этилаётир. Ҳозирги вақтда юртимиздаги ўн мингдан зиёд корхона бевосита озиқ-овқат маҳсулотлари ишлаб чиқариш билан шуғулланмоқда. Муҳими, озиқ-овқат саноати корхоналари юқори технологияга асосланган йирик ишлаб чиқариш объектларига айланди. Айни пайтда соҳада иқтисодий ислохотларни чуқурлаштириш, озиқ-овқат маҳсулотлари турини кўпайтириш ва ички бозорни юртимизда ишлаб чиқарилаётган сифатли маҳсулотлар билан тўлдириш ишлари изчил давом эттирилмоқда. Ишлаб чиқаришни модернизация қилиш, техник ва технологик янгилаш бўйича инвестиция лойиҳаларининг амалга оширилиши бу борада муҳим омил бўлаётир. Бу, албатта, маҳаллий ишлаб чиқарувчилар учун яратиб берилаётган шароитлар, имтиёзлар ва соҳани ҳуқуқий жиҳатдан қўллабқувватлаш мақсадида қонунчилик такомиллаштириб борилаётганидан далолатдир.

## **1.4. Инновациялардан фойдаланиш асосида ташқи бозорларда товарлар ва хизматлар рақобатбардошлигини ошириш**

Ўзбекистон иқтисодиётининг барқарор ва мутаносиб ривожланиши, жаҳон бозорида мустаҳкам ўрин эгаллаши, аҳоли турмуш даражаси ва фаровонлигининг янада оширилиши олиб борилаётган изчил давлат сиёсатининг асосий вазифаларидан ҳисобланади. Бу эса жаҳон иқтисодиётининг глобаллашув кўлами тобора кенгайиб бораётган бир шароитда ҳар қандай конъюнктура ўзгаришларига қарши тура олувчи, ички ва ташқи бозор талабларига тезлик билан мослашувчи корхоналарни шакллантиришни тақозо этади. Зеро, инновацияларни ишлаб чиқариш жараёнига кенг жорий этиш ҳамда маҳсулот ва хизмат турларини муттасил янгилаб бориш ҳисобига рақобатбардошликни таъминловчи инфратузилмаларни ривожлантириш долзарб аҳамият касб этади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 29 ноябрдаги “Ўзбекистон Республикаси Инновацион ривожланиш вазирлигини ташкил этиш тўғрисида”ги, ПФ-5264-сонли Фармонида: “инновацион ғоялар, ишланмалар ва технологияларни ишлаб чиқишни, давлат ва жамият бошқаруви тизимини ривожлантириш, давлат хизматлари сифатини оширишга қаратилган илмий тадқиқотларни ўтказишни ташкил этиш; давлат-хусусий шериклик механизмларини, энг аввало, инфратузилма объектлари ва ресурслар энг кўп сарф қилинадиган тармоқларда кенг жорий этишга кўмаклашиш; долзарб муаммоларни, энг аввало, жойлардаги муаммоларни ҳал этишда давлат органларининг фуқаролик жамияти институтлари ва аҳоли билан ўзаро ҳамкорлигининг инновацион ёндашувларини ишлаб чиқиш” кабилар Вазирликнинг асосий фаолият йўналишлари этиб белгиланган.

Шу муносабат билан корхоналарда инновацион фаолиятни ривожлантириш, иқтисодиётнинг устувор тармоқ ва корхоналарини



модернизациялаш, ишлаб чиқаришни диверсификациялаш вазифаси хўжалик субъектлари рақобатбардошлигини ошириш ҳамда инновацион жараёнларни ташкил этишга қаратилган бозор ислохотларининг ажралмас қисмига айланди.

Мамлакатимизда инновацион фаолиятни шакллантириш мустақилликнинг дастлабки босқичларидан иқтисодиётдаги таркибий ўзгаришларни амалга ошириш, турли мулкчилик ва хўжалик юритиш шаклларига асосланган корхона ва бирлашмаларнинг пайдо бўлиши, улардаги бошқарув механизмларини такомиллаштириш, техник жиҳатдан қайта қуроллантиришни янада ривожлантириш кабилар устувор вазифалар сифатида белгиланди. Янги турдаги иқтисодиётни ривожлантиришнинг асоси сифатидаги инновацион ривожланишни ташкил этишнинг саноати ривожланган мамлакатлар тажрибаси кўп йиллар давомида шаклланган.



**1-расм. Иновацион имкониятнинг иқтисодий категория сифатида таснифи<sup>68</sup>**

Бугунги кунда инновацион жараёнларни ва бу жараёнлар иштирокчиларининг ўзаро фаолиятини давлат томонидан бошқариш

етарли даражада мураккаб, аммо самарали механизмларни намоён этади.

Инновацияларнинг характерли жиҳатлари (белгилари) сифатида қуйидагиларни ажратиб кўрсатиш мумкин: – янгилик (илмий-техникавий, иқтисодий-бошқарув, ижтимоий ва ҳоказо); – амалий аҳамиятлилиги (фан, техника, технология ва ишлаб чиқаришнинг ривожланган даражасида ҳам инноватсияни қўлланилиш мумкинлиги); – тижоратни аҳамияти (бозор иқтисодиётида қўлланилиши, бу инноватсияни самарадорлигининг шартидир).

Инновацион имконият ёки қувват объект инновацион тараққиётининг охири чегарасидир. Давлатнинг инновацион имкониятини уч хил усул билан аниқлаш мумкин: – ҳудудий (ҳудуд инновацион имкониятининг ўртача солиштирма кўрсаткичи); – таркибий (хўжалик юритиш тармоғининг инновацион имкониятини ўртача солиштирма кўрсаткичи); – ижтимоий (халқ инновацион имкониятининг ўртача солиштирма кўрсаткичи).

Корхона ўз маҳсулотларининг ёки хизматининг ички ва ташқи бозорида рақобат қобилитини ошириши учун янги технологиялар зарур. Лекин эҳтиёжни қондиришда чекланган энг муҳим нарса капитал ҳисобланади.

Инновация соҳасида ўрта ва узоқ муддатли инвестиция аниқловчи ролни бажаради, чунки инвестиция жараёни 3 - 5 йил ва ундан ортиқ вақт давомида олиб борилади. Ташқи иқтисодий фаолият самарадорлигини оширишда инновациялар (янгилик)лар бозорида иштирок этиш қуйидаги асосий шаклларда рўй бериши мумкин: - Илмий – тадқиқот ва тажриба конструкторлик ишларни олиб бориш учун хусусий илмий, илмий – тадқиқот ва экспериментал базани ривожлантириш. - Бошқа ташкилотлар билан биргаликда кооператсия шаклида тадқиқот ишларини олиб бориш. - Бошқа ташкилотларга илмий – тадқиқот ёки экспериментал ишларини олиб бориш учун буюртмалар бериш ёки ривожлантириш. - Товар ва хизматлар литсензиясини сотиб олиш. - Тайёр буюмларни, технологияни сотиб олиш, ноу – хау ва бошқа интеллектуал мулклар. - Номатериал активларни акция,

облигация, чет эл капиталини жалб қилиш, биргаликда ишлаб чиқаришни ташкил этиш орқали сотиб олиш. Инновациялар бозорида иштирок этиш шакллари хилма – хил бўлишига қарамасдан уни аниқловчи шарт илмий ва илмий – техника фаолиятига сарф қилинадиган инвестиция ҳажми янгилик ва янгиликни жорий этиш жараёнининг шаклланиши ҳисобланади. Масалан, япон рақобатчилари бир – бирларини диктант усули билан ўрганadi. Қисқа вақт ичида етакчи фирмаларнинг факс аппаратураси уч марта, фотоаппаратлар эса икки марта ўзгартиради. Мода, товарлар орқасидан қувиш япон миллий бозорига хос хусусият бўлиб, япон истеъмолчиси энг камёб моддаларни истеъмол қилишга интилади. Технология тараққиёти асрида илмий лойиҳаларни ишлаб чиқариш ва ҳаётга жорий этиш, мамлакат иқтисодиётининг юксалишида ва янгилинишида муҳим омил саналади.

Инновацион фаолият инфратузилмасининг ривожланиш даражаси инновацион сиёсатни амалга оширишга таъсир этувчи асосий омиллардан биридир. Охирги пайтларда технопарклар, инновацион-технологик марказлар, инновацион-ишлаб чиқариш комплекслари кўпроқ ривож топмоқда. Инновацион-технологик марказ бир ерга зич жойлашган комплекс бўлиб, умумий кўринишда илмий муассасалар, олий ўқув юртлари, саноат корхоналари ва кичик фирмаларни ўз ичига олиши мумкин. Технопарклар яратишнинг асосий мақсади яратилаётган технологиялардан самаралироқ фойдаланиш мақсадида илмий муассасалар, саноат ва бизнес ўртасида ҳамкорликни рағбатлантиришдир. Технопаркнинг асосий функцияси кичик корхоналарни инкубациялаш мақсадида тадқиқотлар ўтказиш ва ишлаб чиқаришга ихтисослашган корхоналар (кичик ва ўрта инновацион корхоналар) учун бинолар тақдим этиш ҳисобланади. Кўпинча технопаркка асосланадиган фирмаларга шунингдек, бизнесга хизмат кўрсатиш (музокара ўтказиш учун инфратузилма, алоқа, интернетга уланиш, бухгалтерия хизматлари), молиялаштириш манбалари излаб топиш ва маҳсулотни бозорга чиқариш

бўйича хизматлар кўрсатилади. Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда айтиш мумкинки, ташқи бозорларда товарлар ва хизматлар рақобатбардошлигини оширишда инновация, янги кўринишда маҳсулот (товар, иш, хизмат) яратилишини ёки такомиллаштирилишини, ишлаб чиқариш жараёнининг янги кўриниши жорий қилинишини ёки ушбу жараённинг такомиллаштирилишини, ташқи бозорларда бизнесни юритишда янги маркетинг ёки ташкилий усулларнинг жорий қилинишини, иш ўринлари ташкил этишни ёки янги шаклда ташқи иқтисодий ҳамкорлик алоқалари ўрнатилишини ўзида мужассамлаштирган фаолиятнинг якуний натижасидир. КРМ технологияларини кўллашнинг 5 та сабаби келтирилади: Биринчидан, яхшироқ мижозлар тажрибасини таъминлаш учун мижозлар билан ишлашда ягона ёндашувни қўллаш муҳимдир. Бунинг учун ягона ахборот муҳитида барча алоқа каналларини ва мижозлар билан ишлашнинг барча жараёнларни бирлаштириш керак. Иккинчидан, маркетинг кампаниялари самарадорлигини ошириш орқали режадаги кўрсатилган мижозлар сонига эришиш мумкин. Бу эса коммуникация тарихини ҳамда мижозларнинг хоҳиш ва талабларини тушунмасдан амалга ошириш мумкин эмас. Учинчидан, сотув ҳажмини ошириш учун ҳамда ходим ва компаниянинг кўрсаткичларини яхшилаш учун, сотув жараёни ва ўрамаси устидан назоратни кучайтириш шарт. Тўртинчидан, содик мижозларни кўпайтириш ва кетишларни камайитириш учун олий тоифали хизмат кўрсатиш билан таъминлаш лозим. Бунга маҳсулдордликни ошириш ва сервис хизмати ишини ошириш орқали эришиш мумкин. Бешинчидан, “Ўзбектелеком” АК барча компаниялари фаолиятининг маълумотларини шаффоф ҳолда олиш учун, жараёнларни автоматлаштириш керак ҳамда айни дамдаги аналитикасини олиш зарур. Бу эса фақатгина замонавий инфорацион технологияларидан фойдаланиш ва татбиқ этиш орқали эришиш мумкин.

**II боб. “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини ҳозирги ҳолатининг таҳлили**  
**2.1. “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ҳақида умумий тушунча, унинг меъёрий-ҳуқуқий статуси ва туристларга кўрсатиладиган сервис хизмати турлари таҳлили**

“Зилол Бахт” меҳмонхонаси Самарқанд шаҳри У.Юсупов кўчасида жойлашган бўлиб, уч юлдузли меҳмонхона ҳисобланади. Меҳмонхона 2016 йилдан бошлаб иш фаолиятини олиб борияпти.

“Зилол Бахт” меҳмонхонасининг асосий иш фаолияти меҳмонхона хизмати, туризм ва ресторан хизматини ташкил қилади.



3-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг ташқи кўриниши

Ушбу меҳмонхона уч қаватдан иборат бўлиб, болгар қурувчилари

томонидан тўртбурчак шаклда қурилган. Бино ички ҳовлисининг марказида очиқ бассейн мавжуд. Бу бассейннинг тўрт томонидан хоналар квадрат қилиб жойлаштирилган. Биринчи қаватининг чап томонида администратор стойкаси, ўнг томонда шиша билан чегараланган бизнес маркази ва бар, марказда зинапоялар остида эса сувенир дўкони жойлашган. Булардан кейин икки томонга хоналар жойлаштирилган. Бинога кириш эшиклари тўртта: марказий кириш эшиги, маҳсулотларни қабул қилиш эшиги, ходимлар эшиги ва кир ювиш биносига ўтиш эшиги. Бинонинг олд қисмига арча ва атиргуллар экилган. Орқа қисмида эса мевали дарахтлар ҳам бор. Бинонинг чап томонида автомобил турар жойи, ташқи ўнг томонда гўзаллик салони ва дўконлар мавжуд.

Меҳмонларнинг меҳмонхонага кириш вақтлари соат 14:00 дан чиқиш вақти эса кундузги соат 12:00 гача ҳисобланади.

Меҳмонхона шаҳар марказида жойлашган бўлиб, шаҳарнинг барча тарихий обидаларнинг боришда қулайликлар туғдиради. Ушбу меҳмонхонада бир вақтнинг ўзида 100 нафар мижозга хизмат кўрсата оладиган 56 та номери мавжуд бўлиб, улар яримлюкс, доубле (2 кишилик катта кроват), twin (2 кишилик алоҳида кроват) ва single (1 кишилик хоналар) меҳмонлар хизматида. Маҳаллий сайёҳлар учун номерлар нархлари: бир кишилик хона нархи 40 доллар, икки кишилик хона 60 доллар, яримлюкс номер 80 долларни ташкил қилади. Хорижий сайёҳлар учун эса бир кишилик номер 60 доллар, икки кишилик номер 80 долларни, апартамент номер эса 90 долларни ташкил қилади. Номерлар нархи континентал нонуштани ҳам қамраб олади.

Меҳмонхонанинг асосий даромад манбаи хорижий сайёҳларни ва маҳаллий мижозларни қабул қилишдан, ресторан хизматидан ва бошқа қўшимча хизматлар (сауна, бизнес марказ, автобус хизмати, конференц зал, ресторан заллари, киоскаларни ижарага бериш, тўй ва базмларни ўтказиш) ҳисобига бўлади.

Меҳмонхонага ташриф буюрадиган туристларнинг асосий қисмини

Италия, Германия, Франция, Япония фуқаролари ташкил қилади.

Ҳозирда ушбу меҳмонхонада хорижий ва маҳаллий туристларга 65 нафар малакали ходимлар хизмат кўрсатишмоқда. Кадрлар малакасини оширишга ҳам эътибор қаратиляпти, деярли барча ходимлар мутахассислиги бўйича малака сертификатига эга.

Меҳмонхонага келадиган ҳар бир хорижлик ва маҳаллий туристлар учун бир неча асосий ва қўшимча хизмат турларини тақдим этади. Жумладан, қабул қилиш хизмати, 2 ресторан, “Room service”, бизнес марказ, 60-80 ўринли конференция зал, валюта айрибошлаш бўлими, гўзаллик салони, бассейн, сауна, массаж, фитнес клуб, эрталаб уйғотиш хизмати, тозалаш ва кир ювиш хизматлари, чипталар буютма бериш, такси, шаҳар бўйлаб экскурсия ва гид-таржимон хизматлари мавжуд. Номерлари эса фен, кондиционер, телевизор, халқаро тармоққа уланган телефон, радио, минибар, жакузи ва бошқалар билан жиҳозланган.

Меҳмонхонада жами 56 та номер мавжуд бўлиб, улардан 10 та биркишилик, 38 та икки хонали ва 8 та ярим люкс номерлар ҳисобланади.



4-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг 1 кишилик “Стандарт” номери.



5-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг 2 кишилик хонаси



6-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг 2 кишилик “Twin room” номери.





7-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг “Яримлюкс” номери.



8-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг “Яримлюкс” номеридаги меҳмон кутиш хонаси.



9-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг “Яримлюкс” номеридаги ювиниш хонаси.



10-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг 2 кишилик “Twin room” номеридаги ювиниш хонаси.

**“Зилол Бахт” меҳмонхонасининг қабул қилиш бўлими** меҳмонхонанинг кириш қисмида чап томонда жойлашган. Бу ерда юқори малакали администраторлар кунлик сменалар бўйича фаолият юритишади. Уларнинг асосий вазифалари меҳмонларни кутиб олиш, рўйхатга олиш, брон қилиш, жойлаштириш, телефон муносабатларига жавоб бериш, меҳмонларни керакли бўлимлар билан боғлаб бериш каби эҳтиёжларини қондириш, номер ва ресторан хизматлари буюртмаларини қабул қилиш, номерларда яшаш бўйича ҳисоб-китобларни амалга ошириш, кузатиб қўйиш каби ишларни бажарадилар.



11-расм. “**Зилол Бахт**” меҳмонхонаси “**Reception**” бўлими.

Қабул қилиш бўлимида меҳмонларни рўйхатга олишда катта қулайликга эга бўлган ва нуфузли меҳмонхоналарда жорий этилган Фиделио В8 тизими йўлга қўйилган. Ушбу тизим меҳмонхонага ташриф буюрган барча меҳмонлар ва мижозлар ҳақидаги тўлиқ маълумотларни бир неча йилларгача сақлаш ва фойдаланиш имконини беради. Ушбу бўлимда

3та администратор кунлик сменаларда фаолият юритади.

Бундан ташқари қабул қилиш бўлими томонидан меҳмонлар талабига кўра экскурсия ва гид - таржимонлик хизматлари ҳам тақдим этилади.

“Reseption” бўлими ёнида “Exchange bank” яъни пул айрибошлаш шаҳобчаси жойлашган бўлиб, сайёҳлар ва маҳаллий аҳоли чет эл валютасини айрибошлашлари мумкин.

#### **“Зилол Бахт” меҳмонхонасининг “Food & Beverage” бўлими.**

**Ресторан хизмати.** Ресторан меҳмонхонанинг биринчи қаватида жойлашган. Меҳмонхона ресторанида барча миллий ва Европа таомлари буюртма асосида тақлиф этилади.

Ресторанда меҳмонхона мижозлари учун овқатлантириш хизматлари нонушта, тушлик, кечки овқат, швед столи, кофе-бреак, банкет кўринишларида ташкил этилади. Ресторан 200 кишига мўлжалланган бўлиб 24 соат давомида аҳоли ва хорижий сайёҳларга намунали сервис хизматларини кўрсатади. Ресторан зали миллий ва Европа услубида безатилган бўлиб, юқори малака ва тажрибага эга бўлган ошпаз ва официантлар хизмат кўрсатишади. Нонушта хизмати меҳмонхонада яшовчилар учун бепул ташкиллаштирилган. Нонушта вақти 7:00 дан 10:00 гача.

Ташқаридан келган меҳмонлар учун нонушта нархи 10 доллар. Ресторан залининг ўнг томонида бар жойлашган. Ресторан барида барча турдаги алкоғолли ва алкоғолсиз ичимликларнинг кенг ассортименти мижозлари учун тақдим этилади.

Рестораннинг асосий иш вақти 7:00дан 12:00 гача, лекин эрталабки 7 гача навбатчи ошпаз меҳмонлар талаблари бўйича таом тайёрлаб бериши мумкин.



12-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторани.

Ресторанда жами 6 нафар официант ва битта бармен, ошхонада эса бош ошпаз ва 6 нафар ёрдамчи ошпазлар, идиш - товоқ ювиш бўлимида 4 нафар ходимлар ишлайди. Улар кунлик сменалар бўйича ўрин алмашиб иш олиб боришади.

Ҳар доим меҳмонхонага турли давлатлардан ташриф буюрадиган туристлар кўп бўлганлиги сабабли уларнинг маданиятлари, овқатланиш тартиби ва маданияти турли-туман бўлиб, уларга хизмат кўрсатиш тартиби ҳам турличадир. Ресторанда ушбу омилларни инобатга олиб, ҳар бир давлат дан келган меҳмонлар учун махсус меню асосида кенг ассортиментдаги таомлар тақдим этилади. Ресторан менюсида газак ва салатлар, биринчи суюқ таомлар, иккинчи таомлардан бифштекс, лангет, бефстроган, антрекот, котлет ва гарнирлар каби европача таомлар ҳамда ош, сомса, манти, бир қанча кабоб турлари, кўзача шўрва, димлама, ток оши, тухум барак, чўзма лағмон, товуқдан тайёрланган ўзбек миллий таомлари, десерт, нон маҳсулотлари ва ичимликлар ўрин олган.

Мавсум пайтларида туристлар оқими кўпайиши сабабли ресторанда швед столи ташкил этилади. Швед столида барча миллий ва йеуропа

таомларидан газаклар, биринчи ва иккинчи таомлар, салатлар, нон маҳсулотлари, ширинлик ва мевалар ҳамда уларга мўлжалланган идишлар, анжомлар олдиндан столларда тайёр қилиб қўйилади ва сайёҳлар гуруҳи бир вақтнинг ўзида ресторанга кириб, ўзлари хоҳлаган таомлардан идишларга солгандан кейин белгиланган столларга жойлашадилар. Хизмат кўрсатишнинг ушбу тури кам официант талаб этади ва бирданига кўплаб меҳмонларга хизмат кўрсатиш имконини беради.



13-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторан бари.

Ресторанда овқатлантиришни ташкил этишда ресторан менежери асосий рол ўйнайди. У ресторан залини буюртма бўйича нонушта, тушлик, кечки овқат ёки банкетлар учун ўз вақтида тайёр бўлишини, зал, дастурхон, сочиқ ва ошхона анжомларининг тозалигини назорат қилади. Бундан ташқари у официантлар ташқи кўринишига, белгиланган вақтда иш жойида бўлишларига, туристлар гуруҳлари учун жойларни ажратилишига жавобгар шахс ҳисобланади. Ресторан менежери бевосита қабул қилиш бўлими ва ошхона билан доимий алоқада бўлади. У қабул қилиш бўлиmidан келадиган меҳмонлар сонини ва давлатини, куннинг қайси пайтида келишлари тўғрисидаги маълумотларни олади ҳамда бош ошпаз билан биргаликда меҳмонларга мос келадиган меню турини танлайди ва

шу асосида овқатлантиришни ташкил қилишади.

Тушлик ва кечки овқат эса алоҳида ҳисоб-китоб қилинади ёки меҳмон хоҳишига кўра хона нархига қўшилади. “Cofe break” учун ресторан залини ижарага олиш 150 долларни, ҳар бир кишига софе брек ташкил қилиш 10 долларни, меҳмонхонада яшамайдиган меҳмонлар учун континентал нонушта 15 долларни, меню бўйича тушлик киши бошига 20 долларни, меню бўйича кечки овқат ҳар бир кишига 20 долларни ташкил қилади.

Ресторан хизмати таркибида “**Room servise**” яъни хона хизмати ҳам мавжуд. Меҳмонлар исталган вақтда овқатланишни ўз хоналарида ташкил қилишни сўраб мурожаат этишлари мумкин бўлади.

“**Зилол Бахт**” меҳмонхонасида “**Housekeeping**” яъни тозалаш бўлими хизматлари жуда юқори даражада йўлга қўйилган. Ҳар бир қаватга иккитадан оқсоч, йўлаклар, жамоат жойлари, бассейн, ҳолл ва вестибюлларни тозалаш учун фаррош ҳамда гулларни парвариш қилиш учун алоҳида ходим бириктирилган. Тозалаш ишлари назорати Reseption бўлимига юклатилган. Навбатчи оқсоч кунлик тозаланадиган ва меҳмонлар кетган бўш номерлар рўйхатини ҳар куни эрталаб “қабул қилиш бўлими”дан олади ва ўз ишини бошлайди. Ушбу меҳмонхонада кунлик тозалаш, меҳмон кетгандан кейинги тозалаш, умумий тозалаш, мавсумий тозалаш ишлари олиб борилади. Тозалаш ишларини олиб бориш учун барча зарур техника ва анжомлари, турли тозалаш воситалардан фойдаланилади. Ҳар бир қават йўлакларида ёрдамчи хоналар ажратилган бўлиб, у йерда тоза чойшаблар, оқсоч аравачаси ва барча зарур воситалар сақланади. Барча оқсочлар бир хил иш кийими (униформа) билан таъминланган.

Ушбу бўлим таркибида меҳмонлар кийим-кечакларини ювиш, дазмоллаш ва тикиш хизматлари ҳам мавжуд бўлиб, бу хизматлар учун алоҳида ҳақ олинади.

Бундан ташқари меҳмонхонада 80 кишига мўлжалланган

**конференция зали** мавжуд. Бу ерда меҳмонхонада яшовчилар ёки маҳаллий мижозлар конференция залини ижарага олишлари ҳам мумкин. Зал барча керакли жиҳозлар билан таъминланган. Конференция залини ижарага бериш бир соатига 80 долларни ташкил қилади.



14-расм. “ **Зилол Бахт** ” меҳмонхонасидаги конференция зали.

Меҳмонхонанинг кириш қисмидан ўнг томонда **бизнес марказ** фаолият юритади. Бизнес марказ интернет тармоқларига уланган компютерлар, факс, телефон, сканер каби жиҳозлар билан таъминланган. Бу қулайликлар ишбилармон меҳмонларга меҳмонхонанинг ўзидан туриб фаолиятларини давом эттириш имкониятини беради.

Бу марказда ишловчи ходим меҳмонларга барча жиҳозлардан тўғри фойдаланишлари учун керакли тавсияларни беради.





15-расм. “**Зилол Бахт**” меҳмонхонасидаги бизнес маркази.

Бизнес марказдан кейин меҳмонхонанинг “**Лобби бари**” жойлашган. “Лобби бар” 24 соат давомида мижозларга хизмат кўрсатади. Бу йерда меҳмонларга бармен томонидан кенг ассортиментдаги ичимликлар таклиф этилади ва мижозларга телевизор томоша қилишлари учун шароит яратилади.

Зинапоянинг остки қисмида **сувинер дўкончаси** жойлашган. Бу дўкончадан меҳмонлар миллий услубда чизилган суратлар, териға ишланган ҳар хил шаклдаги суратлар, миллий кийим-кечаклар, тақинчоқлар, ҳайкалчалар, буклетлар, Ўзбекистоннинг тарихий обидалари ҳақидаги китоблар ва бошқа турли хилдаги совғаларни ҳарид қилишлари мумкин.



16-расм. “**Зилол Бахт**” меҳмонхонасидаги сувенир дўкони.

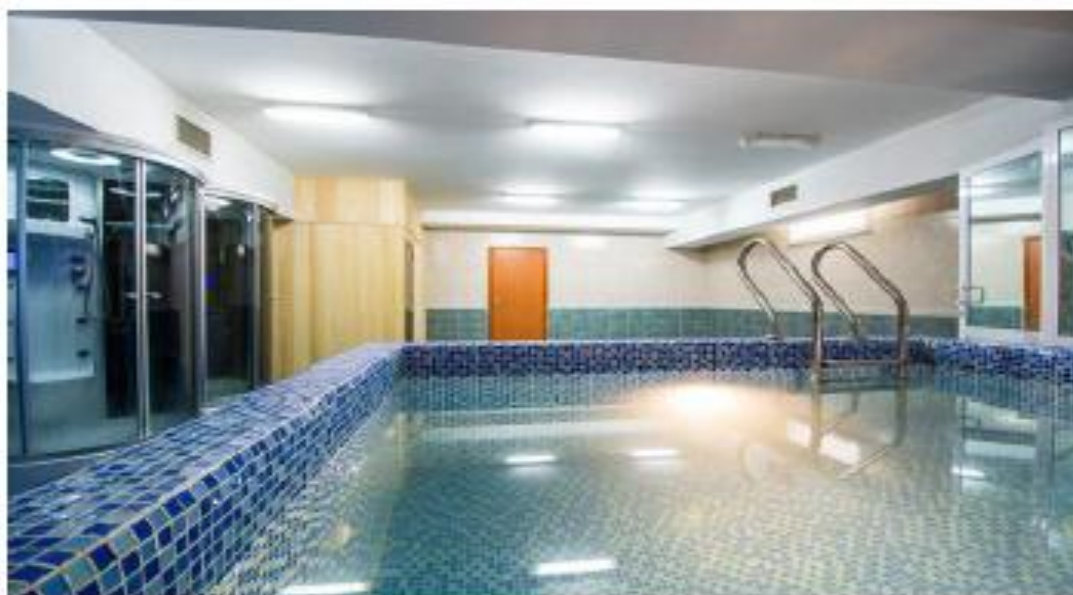
Бундан ташқари меҳмонхона биносида гўзаллик салони ва авиакасса хизматлари мавжуд. Меҳмонлар исталган вақтда қабул қилиш бўлими маъмури ёрдамида авиакассадан чипта олишлари мумкин. Меҳмонхонанинг ертўласида сауна, бассейн, жакузи, биллиард, фитнес маркази ва массаж хоналари мавжуд бўлиб, меҳмонларга бутун кун давомида хизмат кўрсатилади.



17-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасининг саунаси.

Меҳмонхона биносининг марказида очик бассейн қурилган бўлиб, иссиқ кунларда меҳмонларга хизмат қилади. Бинонинг орқа томонида теннис майдони ташкил этилган.

Бундан ташқари меҳмонхона мижозлари учун интернет, WI FI хизматлари ҳам яхши йўлга қўйилган.



18-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасидаги ёпиқ сув ҳавзаси.



19-расм. “Зилол Бахт” меҳмонхонасидаги гидро-массаж ускунаси.

“Зилол Бахт” меҳмонхонаси таркибидаги ресторанларда хизмат кўрсатиш ҳар бирининг ўзига хос хусусиятига эга бўлиши билан ифодаланади. Бу албатта тайёрланган маҳсулотнинг хилига, овқатланадиган хорижий сайёҳларнинг кимлардан иборатлигига боғлиқдир. Ресторанларда хизмат кўрсатиш усули фақат овқатланиб олишгина мўлжалланган бўлмай, балки дам олиш учун шароит яратишни ҳам кўзда тутди.

Шунинг учун ресторанларда қулайликлар яратилади, таом, ичимлик ва идишларнинг анчагина кўп хили ишлатилади.

Ҳозирги вақтда барча мамлакатларда шу жумладан бизларда меҳмонхона комплексларида овқатланишни ташкил этишни махсус формаларидан, яъни ресторан ва кафеларда қуйидаги овқатланиш тизимлари мавжуд:

- Тўла понсион- 3 марталик овқатланиш: нонушта, тушлик ва кечки овқат шаклида Full Board (FB)

- Ярим понесион- 2 марталик овқатланиш: нонушта ва тушлик ёки кечки овқат Holt Board (HB)

- Бир марталик овқатланиш- Bed and Breakfast (BB)

Бу тизимларда овқатланиш шароитлари ўзгармайди, бундан ташқари меҳмонхоналар кун давомида уч марталик овқатланиш билан биргаликда алкаголли ичимликлар ва бошқа спиртсиз ичимликлар истеъмол қилишлари мумкин.

Бу тизимнинг барчаси Самарқанд шаҳар “ZILOL BAXT” меҳмонхонасида яшовчи хорижий туристларни овқатлантиришда қўлланилади, чунки бу тизимда All inclusive, яъни ҳаммаси ўз қийматига эга деган номини олди.

Меҳмонхонада истиқомат қилувчи хорижий туристлар учун ҳар кун 10.00 дан 14.00 ларда орасида ўтади. Бунда иссиқ ва совуқ ичимликлар, булочка ,сариёғ, асал ёки джем, колбаса, пишлоқ, шўрвалар, иссиқ гўштли таомлар, десертлар берилди. Бу нонушта тушлик вазифасини ҳам ўтади.

Россияда тушлик “обед” деб қабул қилинган бўлсада, Европада обед “lanch” деб тушунилади, кўпинча биринчи таом берилмайди.

Европада ҳақиқий тушлик бизнинг кечки овқатланишимизда тўғри келади. Dinnerда енгил овқатлар, шўрва, балиқли таом, сабзавотли таом ёки десерт ташкил қилинади.

Асосий таом бу бизнинг иккинчи таом ҳисобланади. Биринчи таомга унчалик аҳамият қасб этмайди. Бундай ҳолларда таомлар орасида совитилган шарбатлар ҳам берилди.

Нонушта, тушлик ва кечки овқатни ташкил этишда қуйидаги хизмат кўрсатиш усуллари қўллаш мумкин:

- **A- ля (a|a- carte)**- меҳмонлар таомнома (меню) картасидан ўзлари истаган ва хоҳлаган таом билан ичимликларни танлаш ҳуқуқига эга кейин таом тайёрлаш ва столни сервировка қилишга тезда киришиб, официантлар уларга таом ва ичимликларни танлашда ёрдам кўрсатадилар.

- **А- парт (A-part)** – меҳмонлар тахминий буюртма беришади.

Бунда хизмат кўрсатиш жуда қисқа муддатда бажарилади.

- **Табльдот (Table dote)** – ҳамма меҳмонларга бир вақтнинг ўзида хизмат кўрсатиш ва битта таомнома (меню)дан фойдаланиш билан фарқ қилади.

- **“Швед столи”** жуда йирик таомлар ассортиментидан иборат бўлган стол бўлиб, меҳмонлар ўзлари хоҳлаган таомларни танлаб олишлари мумкин. У ерда меҳмонлар ўз- ўзига хизмат кўрсатилади.

Буфетли хизмат кўрсатиш турига ўз- ўзига хизмат кўрсатиш аниқ факт бўлади. Таом ва енгил овқатлар ассортиментидан официантлар ёки буфет ходими орқали тўлдирилиб борилади. Бунда ҳам официант ходимлар бошқа функцияларни ичимликларни, бутилкаларни очиш, чой ёки кофе тайёрлаш, ишлатилган идиш ва тарелкаларни йиғиштириш кабиларни бажаради.

Юқорида келтирилган хизмат кўрсатиш усулларидан “ZILOL BAXT” меҳмонхонасида хорижий туристларни овқатлантиришда учинчи, тўртинчи, бешинчи усуллардан кенг фойдаланилади.

Бундан асосий мақсад, яъни хорижий туристларга ресторандан яхши кайфият ила тарк этишдир.

“Зилол Бахт” меҳмонхонаси таркибидаги ресторанларда хизмат кўрсатиш сайёҳларни кутиб олишдан бошланади. Сайёҳлар таомларни танлаб буюртма берганидан, кейин официант столга қўшимча идишлар, хўрак асбоблари келтириб тузаб, сўнг таом ҳамда ичимликларни олиб келади.

Ресторан зали олдин тозаланиб сайёҳлар учун тайёр бўлганидан кейин столлар устига дастурхон тузаб қўйилади. Бунда ҳар бир столлар сервировка қилиб қўйилади.

Официантлар бригадасига зал мудури ёки бош официант раҳбарлик қилади, столларни тақсимлайди, официантларга йўриқнома ( инструкция) беради ва ишини назорат қилиб туради.Ресторанларда хизмат кўрсатиш

тартиби маъмурият тасдиқланган қоидалари билан белгилинади.

Сайёҳларга, айниқса хорижий сайёҳларга хизмат кўрсатиш уларнинг овқатлантиришдаги ҳар хиллик ва ўзига хосликка боғлиқдир. Мамлакатимизда келадиган сайёҳлар яшайдиган меҳмонхона ресторани иши билан, республикаимизда тайёрланадиган таомлар билан қизиқадилар. Улар кўпинча рус ва мамлакатимиздаги бошқа миллий таомларни кўплаб буюрадилар.

Бунда сайёҳ ҳужжатларни классига қараб овқатланиш кунига уч ёки тўрт марта ташкил этилади. Ҳамма вақт таржимон орқали таомлар ва ичимликлар хилини овқатланиш вақти, хорижий туристларни истаклари нима эканлиги белгилаб олинади.

Хорижий сайёҳларни овқатлантиришида хизмат кўрсатиш учун малакали официантлар ажратилиши керак. Катта гуруҳдаги сайёҳларни овқатланишлари учун алоҳида заллар ёки алоҳида столлар ажратилади. Таом ва ичимликларни тайёрлашда меҳмонларнинг ўз мамлакатларидаги овқатланишнинг одати ва хусусиятини ҳисобга олмоқ зарур бўлади.

Ундан ташқари меҳмонхона хоналарида (номерларида) хорижий сайёҳларга хизмат кўрсатиш учун ёрдамчи буфетлар, ишчи лифтлар орасида жойлаштириш керак. Буфетда бир нечта официант хизмат кўрсатилиши таинланади, улар смена бўлиб хизмат қиладилар ва аниқ номерларга хизмат кўрсатадилар.

Меҳмонхона хоналарида (номерларида) жуда малакали официантлар хизмат кўрсатадилар. Улар хизмат кўрсатиш техникаси, қабул қилиш ва буюртмани хоналарга (номерларга) хизмат кўрсатиш қоидаларини ва чет тилини билишлари шарт. Асосий масалиқларни официант буфетдан олади. Қаватларда жойлашган буфетдан официант тайёрланиши осон бўлган таомни тайёрлайди. Тайёрланиши қийинд бўлган таомни официант ошхонадан олади.

Овқатланишдан кейин официант идишларни, приборларни ва дастурхонларни йиғиштириб олади. Хорижий сайёҳларни истаклари билан

идишларни ярими қолдирилса хоналарда (номерларда), унда официант журналларда қайд этади, қанча идиш – товоқ ва қайси хонада (номерда) қолдирилганини. Идиш – товоқларни кейинроқ хонадан (номердан) йиғиштирса унда ёзган журналига қайд этилади. Таомни тарқатишдан кейин официант хоналарга (номерларга) бориб ҳисоб- китоб пулини ва биргаликда бўшаган идишларни олиб чиқади.

Кейин ошхона ва ресторан буфетлари билан олинган масалиқ, таом ва ичимликлар билан ҳисоб-китоб қилади. Меҳмонхона хоналарига (номерларига) хизмат кўрсатиш учун хорижий туристлардан қўшимча ҳақ олинади.

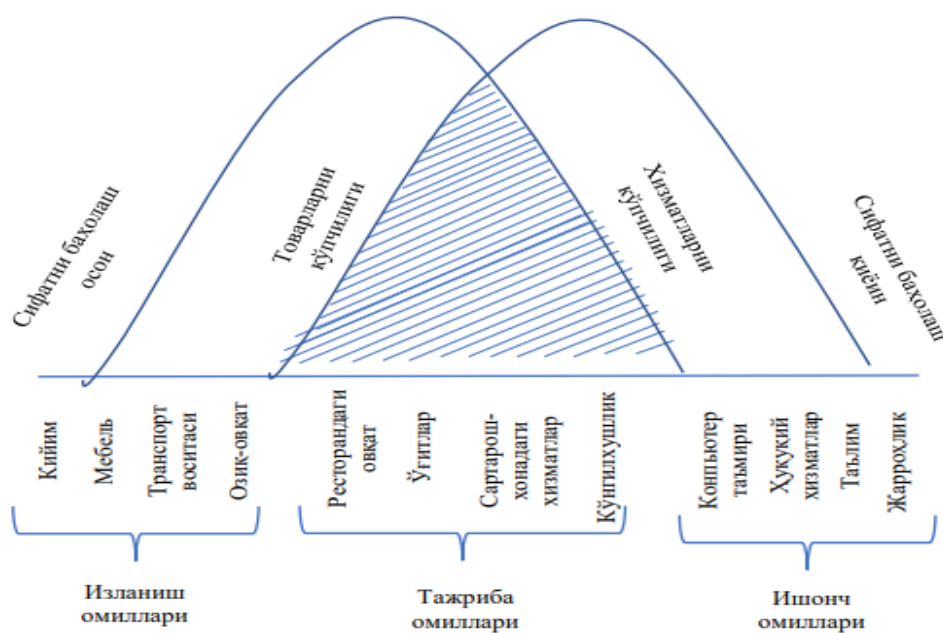
Хизмат кўрсатишнинг яна бир усули фуршет (тамадди банкети) ҳам ўзига хос хусусиятга эга. Бунда тамадди ва пазандалик маҳсулотлари порцияларга бўлиниб катта ликопчаларга солинади. Тамадди хилларига бутерброд, кулебяка, паштет, устига сардак қўйиб бериладиган таомлар, қовурилган парранда гўшти, яхна гўшт кабилар киради. Узун столга 6-8 м келадиган оқ дастурхон ёзилади ва тақсимчаларни 6-8 тадан тўп қилиб, рюмкалар билан қўйилади, ёнига вилка (санчки), пичоқ, қошиқ, салфетка қўйилади. Ҳар бир метрга порцияга бўлинган тамаддиларнинг ҳархили, шишали ичимликлар, нон қўйилади. Хорижий сайёҳлар ўзлари хоҳлаган тамаддидан олиб тақсимчаларга соладилар ва ичимликдан қўядилар. Таом тикка туриб истеъмол қилинади. Ичимликларни официантлар улашишлари мумкин.



## **2.2. “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида сервис хизмат кўрсатишни баҳолаш таснифи**

“Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида хизмат кўрсатиш жараёнининг самарадорлигини аниқлаш ва баҳолаш хизмат соҳасининг назарияси ва амалиётининг асосий муаммоларидан ҳисобланади. Айниқса, моддий компонентлари кам бўлган хизматлар кўрсатилганда уларнинг истеъмолчиларда қандай ижобий ёки салбий из қолдирганини билиш ва уларни баҳолаш муҳим ўрин эгаллайди. Чунки истеъмолчи томонидан ўзига хуш бўлмаган хизматни харид қилиш риски баландлигидан келиб чиқади. Масалан, харид қилинган товарни қайтариш ёки алмаштириш имконияти бўлса, хизмат жараёни, ўз хусусиятларига кўра бундай имкониятга эга эмас. Тадқиқотлар шуни кўрсатадики хизмат кўрсатишни баҳолаш учун бирламчи уларни тўрт хил категорияга тақсимланишини кўрсатиб ўтамиз. Хизмат кўрсатиш соҳаси инсонларга хизмат кўрсатиш; буюмларга хизмат кўрсатиш; ақлий эҳтиёжларга хизмат кўрсатиш; ахборотни қайта ишлашга таянган хизматлар. Бу гуруҳларда хизмат кўрсатиш жараёнининг хусусиятлари инобатга олиниши турлича бўлиши мумкин. Масалан, хизматга мулк эгаси бўлиш, хизматлар сезилмаслиги, мижозларнинг хизмат жараёнига жалб этилганлиги, маҳсулот ёки хизматнинг қисман бошқалар томонидан яратилиши, хизматларни сақлаб бўлмаслиги, вақт омили бошқа хусусиятлар турли ҳолат ва соҳада турлича мазмунга эга бўлиши мумкин. Бизнинг фикримизча, истеъмолчини мижоз шаклига айлантириш учун юқорида келтирилган хусусиятларни инобатга олган ҳолда хизмат кўрсатишни ташкил этилгани мақсадга мувофиқ бўлар эди. Товар билан хизмат ўртасидаги фарқлар уларни баҳолашда ҳам турлича ёндашувни талаб этилади. Масалан, маркетинг назариячиларидан Ф.Котлер ва К.Л. Келлер ўзларининг асарларида хизмат тобора товарга айланишини таъкидлаб, инсон ҳаётида хизматнинг тобора мавқеи оша бораётганини кўрсатиб ўтганлар. Бошқа америкалик маркетинголог Валери

А.Зайтамл ўзининг илмий ишларида маҳсулотларни баҳолашдаги кийинчиликларни ёритиб берган 20 - расмда ушбу асардан ўзбек тилига ўгиришга ва унга изох беришга ҳаракат қилдик. Расмда акс эттирилганидек, товарлар чап қисмида, хизматлар эса ўрта ва унг томонда жойлашган. Бундай тақсимот бизлар томонимиздан изланиш, эмпирик, ишончлилик асосида амалга оширилганини алоҳида таъкидлаб ўтишимиз лозим. Хизмат кўрсатиш назарияси ва амалиётида хизматлар сифатини товарларга нисбатан мураккаблигини юқорида таъкидлаган эдик. Шу сабабдан, биринчи расмдаги тақсимотни янада яхшироқ тушунтириш учун расмда ажратилган омилларга изох беришга ҳаракат қиламиз. Изланиш омиллари. Изланиш омилларига асосан товар шаклидаги (кийим-кечак, мебель, транспорт воситалари, озиқ-овқат маҳсулотлари ва ҳоказо) мансуб бўлиб, уларни харид қилиш олдидан баҳолаш имконияти мавжуд. Харидорлар товарларни кўриши, ўлчаши, таъми ёки бошқа хусусиятларини текшириб кўришлари мумкин. Бундай шароитда харидорлар маҳсулотни харид қилишдаги рискни камайтириш имкониятига эга бўлади.



**1-расм. Маҳсулотлар тавсифларининг уларнинг баҳолашга таъсири**

**Тажриба омиллари.** Маҳсулотни харид қилмагунгача унинг сифатини баҳолаб бўлмайди. Бошқача қилиб айтганда, истеъмолчилар ўз амалиётида хусусиятларни сезишлари ва унга бериш имконияти истеъмол жараёнида аниқланади. Бу тоифа омилларига дам олишни ташкил этиш, кўнгилхушлик ва спорт тадбирлари, ресторан хизмати ва бошқаларни киритишимиз мумкин. Қанчалик видеролик кўрманг, рангли журналларни томоша қилманг, Самарқанд, Бухоро ва Хива обидаларининг ҳақиқий қимматлилигини тасаввур қилиб бўлмайди. Яъни, истеъмолчи ўзининг кўз олдида келтирмагунгача, бундай тарихий меъросга баҳо бериш қийин. Масалан, бирорта кинофильмни сизга дўст ва қариндошлар тавсия этишди, уни қабул қилиниш жараёни эса ҳар бир инсоннинг субъективлигига боғлиқ бўлади. Кимгадир ёққан нарса, бошқа инсонга аксинча бўлиб чиқиши мумкин. Бу иккинчи омиллар хусусиятини ифодалайди.

**Ишонч омиллари.** Кўп ҳолатда истеъмолчилар маҳсулот ёки хизматни харид қилиб истеъмол қилганлардан кейин ҳам бирорта аниқ фикрга келмасликлари мумкин. Бундай ҳолат истеъмолчини мижозга айланиш жараёнини секинлаштириши мумкин. Бизнинг фикримизча, истеъмолчи мижозга тўлиқ ишонч ҳосил қилгандагина айланиши мумкин. Ваҳоланки, мижоз олтига янги истеъмолчиларни жалб этиш самарадорлигини бериши мумкин.

Шу сабабдан, маркетингда мижозни ушлаб қолиш методикасини доимий равишда такомиллаштириш эҳтиёжи мавжуд. Масалан, олий ўқув юрти талабасининг ўзлаштириши дарс ўтаётган профессор-ўқитувчиларга бўлган ишонч билан ўлчаниши мумкин. Кўп ҳолатда бу иккита омил ўртасида корреляция мавжудлигини амалиётда кўришимиз мумкин. Бизнинг фикримизча, сифат ва қониқиш иборалари маркетингда кўп ҳолатда синоним тариқасида фойдаланилса-да, улар ўртасида фарқ мавжуд. Масалан, юқорида эслаб ўтган америкалик

маркетолог В.Зайтамл фикрича қониқиш сифатга нисбатан кенгрок маънода ишлатилади.

Ҳақиқатдан ҳам истеъмолчининг қониқиш жараёнида сифат фақат битта омилни ифодалайди, чунки ундан ташқари маҳсулот ёки хизматнинг нархи, шахсий қабул қилиш ҳолати ва бошқа вазият ҳолатлари инобатга олиниши керак. Тадқиқотимизнинг иккинчи расмида қониқиш ва сифат кўрсаткичлари ўртасидаги алоқаларни кўриб ўтиш ҳамда улардан ҳосил бўладиган устунликларни ифодалашга ҳаракат қилдик.



**2-расм. Истеъмолчиларни қондириш ва юқори сифатли хизмат кўрсатиш устунликлари**

Расмдан кўриниб туриганидек, қониқишни муносабат тариқасида қабул қилишимиз мумкин. Шу сабабдан бўлса керак, Ўзбекистонда муносабатлар маркетинги концепциясини ривожлантириш зарурати мавжуд.

Айниқса, истеъмолчи хизмат кўрсатиш жараёнида хизмат кўрсатиш жараёнида кузатиш, иштирок этиш ва хизмат стандартлари, кўп ҳолатда

мижозларнинг натижани кутиш ҳиссиётига, мос келишини назорат этишади. Агарда кўрсатилган хизмат сифати паст бўлса, яъни истеъмолчи томонидан кутилган натижаларга эриша олмаса, мижозни йўқотиб қўйиш эҳтимоли ортади. Шу сабабдан, бизнинг тасаввуримиз бўйича, истеъмолчининг хоҳиш ва истакларини қондириш хизмат сифатига нисбатан кўпроқ эътибор қаратилишини тақозо этади.

Аmmo шу билан бирга, хизмат кўрсатаётган корхона ёки тадбиркор учун истеъмолчининг эҳтиёжини қондириш ягона мақсад тариқасида қаралмаслиги лозим. Хизмат кўрсатишни баҳолашда истеъмолчининг қониқишидан ташқари мамлакатдаги социал ва иқтисодий ҳолат, рақобатчилар, ҳамкорлар, таъминотчилар, қонунчилик базаси ва бошқа омилларни инобатга олиниши мақсадга мувофиқ бўлар эди.

### **III боб. Самарқанд шаҳридаги “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш йўллари**

#### **3.1. “Зилол Бахт” меҳмонхонаси ресторанида туристлар овқатланиш сервисини такомиллаштириш имкониятлари**

Бугунги кунда дунё миқёсида туризм кўпчилик давлатлар иқтисодининг етакчи тармоқларидан бири саналади. Бу борада Ўзбекистонда катта салоҳият ва имкониятлар мавжуд. Жумладан, кўхна тарих ва маданият бешиги бўлган Самарқанд вилояти ушбу соҳани ривожлантириш борасида ўзига хос аҳамиятга эга ҳудудлардан биридир. Буни, айниқса, юртимизга ташриф буюраётган туристлар сони йилдан йилга ошаётганлигидан ҳам англаш қийин эмас. Истиқлол йилларида соҳага бўлган эътибор тубдан ўзгаргани боис, маданий мерос объектларини кўз қорачиғидек асраш, туристларни замон талаблари даражасига кўтариш орқали маънавий бойликни моддий бойликка айлантириш имкониятлари туғилди.

Бутунжаҳон туризм ташкилоти маълумотларига кўра, дунё хизматлар бозорида туристик соҳаси етакчи ўринлардан бирини эгаллар экан. Ушбу асрда сайёрамиз бўйича туристлар сони қарийб уч бараварга ошиб, 1,6 миллиард кишига етади, бир сайёҳ сарфлайдиган маблағ эса икки баробарга ортади. Масалан, 1995 йилда бир киши ушбу мақсад учун ўртача 707 АҚШ доллари сарфлаган бўлса, 2020 йилга бориб, бу кўрсаткич 1248 долларни ташкил этиши кутилмоқда. Бу фактларнинг ўзидан ҳам туризмнинг давлатлар иқтисодиётидаги ўрни ва аҳамиятини англаш қийин эмас. Шу маънода соҳага давлатимиз миқёсида қаратилаётган эътибор республикамизда туризмнинг яқин истиқболидан далолатдир.

“Зилол Бахт” меҳмонхонаси таркибидаги ресторанларда сервис хизмат кўрсатиш ҳар бирининг ўзига хос хусусиятига эга бўлиши билан ифодаланади. Бу албатта тайёрланган маҳсулотнинг хилига, овқатланадиган хорижий туристларнинг кимлардан иборатлигига

боғлиқдир. Ресторанларда сервис хизмат кўрсатиш усули фақат овқатланиб олишгина мўлжалланган бўлмай, балки дам олиш учун шароит яратишни ҳам кўзда тутди. Шунинг учун ресторанларда кулайликлар яратилади, таом, ичимлик ва идишларнинг анчагина кўп хили ишлатилади.

Ҳозирги вақтда барча мамлакатларда шу жумладан Ўзбекистонда меҳмонхона комплексларида овқатланишни ташкил этишни махсус формаларидан, яъни ресторан ва кафеларда қуйидаги овқатланиш тизимлари мавжуд:

- Тўла понесион - 3 марталик овқатланиш: нонушта, тушлик ва кечки овқат шаклида Full Board (FB);

- Ярим понесион - 2 марталик овқатланиш: нонушта ва тушлик ёки кечки овқат Holt Board (HB);

- Бир марталик овқатланиш - Bed and Breakfast (BB).

Бу тизимларда овқатланиш шароитлари ўзгармайди, бундан ташқари меҳмонхоналар кун давомида уч марталик овқатланиш билан биргаликда алкаголли ичимликлар ва бошқа спиртсиз ичимликлар истеъмол қилишлари мумкин.

Бу тизимнинг барчаси Самарқанд шаҳар “Зилол Бахт” меҳмонхонасида яшовчи хорижий туристларни овқатлантиришда қўлланилади, чунки бу тизимда All inclusive, яъни ҳаммаси ўз қийматига эга деган номини олди. Меҳмонхонада истиқомат қилувчи хорижий туристлар учун овқатланиш ҳар кун 10.00 дан 14.00 лар орасида ўтади. Бунда иссиқ ва совуқ ичимликлар, булочка ,сариёғ, асал ёки джем, колбаса, пишлоқ, шўрвалар, иссиқ гўштли таомлар, десертлар берилади. Бу нонушта тушлик вазифасини ҳам ўтади.

Россияда тушлик “обед” деб қабул қилинган бўлсада, Европада обед “lanch” деб тушунилади, кўпинча биринчи таом берилмайди.

Европада ҳақиқий тушлик бизнинг кечки овқатланишимизда тўғри келади. Dinnerда енгил овқатлар, шўрва, балиқли таом, сабзавотли таом

ёки десерт ташкил қилинади.

Асосий таом бу бизнинг иккинчи таом ҳисобланади. Биринчи таомга унчалик аҳамият касб этмайди. Бундай ҳолларда таомлар орасида совитилган шарбатлар ҳам берилади.

Нонушта, тушлик ва кечки овқатни ташкил этишда қуйидаги сервис хизмат кўрсатиш усуллари қўллаш мумкин:

- **А- ля (a la- carte)**- меҳмонлар таомнома (меню) картасидан ўзлари истаган ва хоҳлаган таом билан ичимликларни танлаш ҳуқуқига эга, кейин таом тайёрлаш ва столни сервировка қилишга тезда киришиб, официантлар уларга таом ва ичимликларни танлашда ёрдам кўрсатадилар;

- **А- парт (A-part)** – меҳмонлар тахминий буюртма беришади. Бунда сервис хизмат кўрсатиш жуда қисқа муддатда бажарилади;

- **Табльдот (Table dote)** – ҳамма туристларга бир вақтнинг ўзида сервис хизмат кўрсатиш ва битта таомнома (меню)дан фойдаланиш билан фарқ қилади;

- **“Швед столи”** - жуда йирик таомлар ассортиментидан иборат бўлган стол бўлиб, лар ўзлари хоҳлаган таомларни танлаб олишлари мумкин. У ерда туристлар ўз- ўзига хизмат кўрсатилади.

Буфетли сервис хизмат кўрсатиш турига ўз- ўзига хизмат кўрсатиш аниқ вақти бўлади. Таом ва енгил овқатлар ассортиментидан официантлар ёки буфет ходими орқали тўлдирилиб борилади. Бунда ҳам официант ходимлар бошқа функцияларни: ичимликларни, бутилкаларни очиш, чой ёки кофе тайёрлаш, ишлатилган идиш ва тарелкаларни йиғиштириш кабиларни бажаради.

Юқорида келтирилган сервис хизмат кўрсатиш усулларида “Зилол Бахт” меҳмонхонасида хорижий туристларни овқатлантиришда учинчи, тўртинчи, бешинчи усуллардан кенг фойдаланилади.

Бундан асосий мақсад, яъни хорижий туристларга ресторандан яхши кайфият ила тарк этишдир.

“Зилол Бахт” меҳмонхонаси таркибидаги ресторанларда сервис



хизмат кўрсатиш туристларни кутиб олишдан бошланади. Туристлар таомларни танлаб буюртма берганидан кейин, официант столга қўшимча идишлар, хўрак асбоблари келтириб тузаб, сўнг таом ҳамда ичимликларни олиб келади. Ресторан зали олдин тозаланиб туристлар учун тайёр бўлганидан кейин столлар устига дастурхон тузаб қўйилади. Бунда ҳар бир столлар сервировка қилиб қўйилади.

Официантлар бригадасига зал мудури ёки бош официант раҳбарлик қилади, столларни тақсимлайди, официантларга йўриқнома (инструкция) беради ва ишини назорат қилиб туради. Ресторанларда сервис хизмат кўрсатиш тартиби маъмурият тасдиқланган қоидалари билан белгилинади.

Туристларга, айниқса хорижий туристларга сервис хизмат кўрсатиш уларнинг овқатлантиришдаги ҳар хиллик ва ўзига хосликка боғлиқдир. Ўзбекистонда келадиган туристлар яшайдиган меҳмонхона ресторани иши билан, республикамизда тайёрланадиган таомлар билан қизиқадилар. Улар кўпинча рус ва мамлакатимиздаги бошқа миллий таомларни кўплаб буюрадилар. Бунда туристик ҳужжатларни классига қараб овқатланиш кунига уч ёки тўрт марта ташкил этилади. Ҳамма вақт таржимон орқали таомлар ва ичимликлар хилини овқатланиш вақти, хорижий туристларни истаклари нима эканлиги белгилаб олинади.

Хорижий туристларни овқатлантиришида сервис хизмат кўрсатиш учун малакали официантлар ажратилиши керак. Катта гуруҳдаги туристларни овқатланишлари учун алоҳида заллар ёки алоҳида столлар ажратилади. Таом ва ичимликларни тайёрлашда меҳмонларнинг ўз мамлакатларидаги овқатланишнинг одати ва хусусиятини ҳисобга олмоқ зарур бўлади. Ундан ташқари меҳмонхона хоналарида (номерларида) хорижий туристларга сервис хизмат кўрсатиш учун ёрдамчи буфетлар, ишчи лифтлар орасида жойлаштириш керак. Буфетда бир нечта официант сервис хизмат кўрсатилиши таинланади, улар смена бўлиб хизмат қиладилар ва аниқ номерларга сервис хизмат кўрсатадилар.

Меҳмонхона хоналарида (номерларида) жуда малакали официантлар

сервис хизмат кўрсатадилар. Улар сервис хизмат кўрсатиш техникаси, қабул қилиш ва буюртмани хоналарга (номерларга) сервис хизмат кўрсатиш қоидаларини ва чет тилини билишлари шарт. Асосий масалиқларни официант буфетдан олади. Қаватларда жойлашган буфетдан официант тайёрланиши осон бўлган таомни тайёрлайди. Тайёрланиши қийинд бўлган таомни официант ошхонадан олади.

Овқатланишдан кейин официант идишларни, приборларни ва дастурхонларни йиғиштириб олади. Хорижий туристларни истаклари билан идишларни ярими қолдирилса хоналарда (номерларда), унда официант журналларда қайд этади, қанча идиш – товоқ ва қайси хонада (номерда) қолдирилганини. Идиш – товоқларни кейинроқ хонадан (номердан) йиғиштирса унда ёзган журнаliga қайд этилади. Таомни тарқатишдан кейин официант хоналарга (номерларга) бориб ҳисоб- китоб пулини ва биргаликда бўшаган идишларни олиб чиқади.

Кейин ошхона ва ресторан буфетлари билан олинган масалиқ, таом ва ичимликлар билан ҳисоб-китоб қилади. Меҳмонхона хоналарига (номерларига) сервис хизмат кўрсатиш учун хорижий туристлардан кўшимча ҳақ олинади.

Сервис хизмат кўрсатишнинг яна бир усули фуршет (тамадди банкети) ҳам ўзига хос хусусиятга эга. Бунда тамадди ва пазандалик маҳсулотлари порцияларга бўлиниб катта ликопчаларга солинади. Тамадди хилларига бутерброд, кулебяка, паштет, устига сардак қўйиб бериладиган таомлар, қовурилган парранда гўшти, яхна гўшт кабилар киради. Узун столга 6-8 м келадиган оқ дастурхон ёзилади ва тақсимчаларни 6-8 тадан тўп қилиб, рюмкалар билан қўйилади, ёнига вилка (санчки), пичоқ, қошиқ, салфетка қўйилади. Ҳар бир метрга порцияга бўлинган тамаддиларнинг ҳархили, шишали ичимликлар, нон қўйилади. Хорижий туристлар ўзлари хоҳлаган тамаддидан олиб тақсимчаларга соладилар ва ичимликдан қўядилар. Таом тикка туриб истеъмол қилинади. Ичимликларни официантлар улашишлари мумкин.

### **3.2. Туристларга хизматлар сифатини оширишда маркетинг тадқиқотларидан фойдаланиш йўллари**

Бозор муносабатларининг равнаки, эркин рақобат муҳитининг яратилиши шароитида маркетинг тадқиқотларига бўлган талабнинг ортиб бориши табиий жараён дир. Ҳаридор иштиёки, дидидаги товарларни ва хизматларни шакллантиришда, рақобат курашида муҳим ва ҳал қилувчи аҳамиятга молик бўлган маркетинг тадқиқотларини самарали ташкил этиш, амалга ошириш, ҳозирги кунда энг долзарб аҳамият касб этади.

Маркетинг тадқиқотлари учун керакли ва зурурий бўлган ахборот ва маълумотлар кўламини муайян тартибга солиш вазифасини ҳал қилиш билан мамлакатимизда маданий тарзда бозор тизими, унинг инфраструктураси барпо этилади. Айни вақтда амалга оширилаётган ислохотлар бу ўринда ўз самарасини бермоқда ва бу ҳозирги кунда қарор топаётган маркетинг ахборот тизимида намоён бўлмоқда. Ўзбекистон туристик ресурсларга бой мамлакат ҳисобланади. Мамлакатимиздаги ушбу ресурсларни халқаро даражага кўтариш ва такомиллаштириш зарур бўлиб, унда маркетинг тадбирларини қўллаш талаб этилади. Туризм хизматларини яратишда, турист нимани сотиб олиши мумкинлигини аниқлаб олиш зарур. Буни аниқлаш учун албатта маркетинг тадқиқотларини амалга ошириш талаб этилади. Чунки маркетинг тадқиқотлари натижасида туристик корхоналар ўзларига керакли бўлган маълумотларга бўлинади. Ахир турист фақат меҳмонхонада жойлашгани учун эмас, балки қулайлик, яхши муомала учун ҳам пул тўлайди.

Шунинг учун ҳам турмаҳсулот яратиш истеъмолчи сифати ва хусусиятларини ўрганиш, туристлар учун нисбатан қизиқарлироқ томонларни аниқлашдан бошланиши лозим. Айнан шу турмаҳсулот ишлаб чиқишда ва уни сотишда ёрдам берадиган омил ҳисобланади. Мутахассислар томонидан турмаҳсулотнинг бир неча асосий истеъмол хусусиятлари эътироф этилган: \* ўзаро боғлиқлик, яъни кўрсатиладиган

барча хизматлар туристлар талабларига асосланган саёҳат мақсадлари билан ўзаро боғлиқ бўлиши лозим; \* ишончлилиқ - маҳсулот реал таркибининг рекламага мослиги, маълумотларнинг тўғрилиги; \* самарадорлилиқ - турист томонидан кам харажат эвазига юқори самарадорлиққа эришиш; \* яхлитлилиқ - маҳсулотнинг турист талабларини тўлалигича қондира олиш қобилияти; \* аниқлилиқ - маҳсулотнинг истеъмол қилиниши, унинг йўналтирилганлиги ҳам туристга, ҳам хизмат кўрсатувчи персоналга тушунарли бўлиши лозим; \* фойдаланиш осонлиги; \* мослашувчанлиқ - маҳсулот ва хизмат кўрсатиш тизимининг истеъмолчиларнинг бошқа типларига мослаша олиш қобилияти ва хизмат кўрсатиш персонални ўзгаришига нотаъсирчан бўлиш; \* фойдалилиқ - бир ёки бир неча мақсадларга хизмат қила олиш қобилияти (масалан, дам олиш ва билиш), туристнинг у ёки бу талабларини қондира олиши. Бу хусусиятларни амалга ошириш назоратини таъминлаш туристларнинг саёҳатдан кейинги қониқиш даражасини ўрганишдир. Аммо туристик хизматлар назорати турмаҳсулотни режалаштириш босқичидан бошланади.

Туризм индустриясида меҳмондўстлиқ профессионал талаб бўлиб, у инсонларга уларни қабул қилаётганлигимиздан хурсанд эканлигимизни кўрсата олиш санъатидир. Бу тушунча кўп қиррали бўлиб, кўп омиллардан келиб чиқади:

- а) дам олиш, билиш ва кўнгил очиш имкониятлари ҳақида маҳаллий ва регионал бозорларнинг сифатли маълумотлари ҳамда туристлар билан учрашувга тайёрланишаётгани ҳақида маълумот;
- б) потенциал истеъмолчиларда туристик жойлар, корхоналар, хизмат кўрсатувчи персоналлар тўғрисида ижобий тасаввур пайдо қилиш (реклама, туризмга бағишланган телекўрсатувларда иштирок этиш ва хоказо);
- в) хизмат кўрсатувчи персоналларнинг туристларга эътибор белгиларини кўрсатишга ошқора интилишлари (ҳамма нарса мижозлар учун принципи

бўйича хизмат кўрсатиш сиёсати);

д) туристик маҳсулот етказиб берувчиларнинг мижозлар илтимослари ва истақларига эътиборли муносабатлари (биз сиз учун яна нима қила оламиз принципи бўйича);

е) туристларга сифатли хизматлар кўрсатишда ғамхўрлик қилиш (йўл кўрсаткичи ва буклетлардаги объектлар ҳақида туристга тушунарли тилдаги фирма ичидаги маълумотлар);

г) хизмат кўрсатишда туристларга яхши муносабатда бўлиш. Бу принципларнинг барчаси хизмат кўрсатиш технологиясига киритилиши лозим.

Маркетинг тадқиқотлар натижаси шуни кўрсатадики, халқаро туризмда туристларга қуйидагиларга эътибор қаратиш лозим: \* кутиб олиш сувенири – ҳар бир туристга ҳатто, сувенир сифатида бир дона ручка ҳам бўлиши мумкин. Тур типи ва саёҳат мақсадига боғлиқ равишда масалан, туристларни қизиқтирадиган маҳсулотларнинг сувенир намуналари, махсус буюмлар; фолклор турлар учун - миллий ҳарактердаги майда сувенирлар; \* туристларга тур тугаганидан кейин ўтилган йўналиш ҳақида махсус тайёрланган дипломлар, ёрлиқлар, нишонлар бериш; \* дам олиш жойи тўғрисидаги реклама варақалари, буклетлар, йўл кўрсаткичи ва маълумотномаларни туристлар бепул олиш имконияти мавжуд бўлиши лозим; \* дам олишнинг (саёҳатнинг) биринчи кунидан туристларга режалаштирилган ва қўшимча хизматлар ҳақида маълумот бериш ва уларни ойдинлаштириш учун гид билан учрашув ўтказиш лозим. Агар бу учрашувда видео маълумот бўлса ва туристлар маҳаллий ичимликлар билан меҳмон қилинса яхши бўлади.

Ҳозирги шароитида янги иқтисодий механизм ташкил қилиш ва қуйидаги аниқ тадбирларни амалга оширишни талаб қилади: - импортни камайтириш ва меҳмонхоналарни мижозлар учун замонавий, халқаро андозаларга жавоб берувчи мебель ва инвентарлар билан таъминлаш. Бунинг учун мебель ва инвентарлар ишлаб чиқарувчи қўшма корхоналар

ташкил этиш; - миллий хунармандчилик бўйича кичик корхоналар очиш, уларнинг фаолиятини кенгайтириш, туристлар учун кундалик зарур маҳсулотларни ишлаб чиқариш; - туристлар бўш вақтини ўтказиши учун соғломлаштириш марказлари, кўнгилочар клублар, спорт марказлари, турист парклари, теннис корт майдончаларини ташкил қилиш; - реклама (эълон қилиш) фаолиятини кенгайтириш шунга мос полиграфия базаларини, аудио, видео, нашрни маҳсулотлар сифатини яхшилаш; - сувенир маҳсулотлари, спорт инвентарлари, махсус белгиси бор турист инвентарлари ишлаб чиқарувчи хусусий ва қўшма корхоналар ташкил этиш; - туризм иқтисодига капитал қўйилмаларни жалб қилиш учун солиқ тартиби кафолатлар тизимини ишлаб чиқиш; - туризм соҳасини ривожлантиришга хорижий сармояларни жалб қилиш учун қулай муҳит яратиш; Ўзига тортувчи турмаҳсулотни яратиш туроператорнинг биринчи ва энг муҳим вазифасидир.

Туристтик ташкилотларнинг бу фаолият соҳаси бевосита ишлаб чиқариш жараёнлари билан боғлиқ, шунингдек турмаҳсулот миқдори ва хизмат кўрсатиш дастурларига, турлар кўламига тегишли қарорларнинг қабул қилинишини талаб қилади. Замонавий туризм фаолиятини ташкил этувчиларидан бири туристик хизмат кўрсатиш сифатини тартибга солишдир. Хизмат кўрсатиш сифати - истеъмолчиларнинг маълум истакларини қондиришни таъминлайдиган хусусиятлар мажмуидир.

### **3.3. Овқатланиш маҳсулотлари рақобатбардошлигини оширишнинг стратегик йўналиши**

Овқатланиш маҳсулотларнинг рақобатбардошлиги умумхўжалик алоқалари ва бу алоқалар ўзоро таъсир самарасининг кўрсаткичи сифатида қараш мумкин. Хўжалик алоқалари турли омилларнинг мақсадга қаратилган конфигурациясини ташкиллаштириш орқали ташкил қилинганда белгиланган натижани бериши мумкин. Хўжалик алоқаларини тизим сифатида қарайдигин бўлсак, унинг кириш параметрлари сифатида тизимнинг мақсадга қаратилган ресурс омиллари ташкил қилади. Чиқиш параметрлари сифатида натижани ифодалайдиган самарани кўрсатади. тадқиқотимизга кўра, миллий товарлар рақобатбардошлик даражаси хўжалик алоқаларининг чиқиш параметри деб олсак унга эришиш учун зарур бўлган омиллар, ресурслар ва уларнинг қандай конфигурацияда ўзоро таъсирли боғлиқлиги тизимнинг кириш параметрини ташкил этади. миллий товарлар рақобатбардошлиги кўп омилларга боғлиқ. Айниқса ресурс омили, ишлаб чиқариш салоҳияти, хўжаликни ташкил этиш шакли ва усуллари катта аҳамитли омиллардандир. Шулар қатори миллий имкониятлар чегарасидан чиқиб бошқа мамалакатларнинг имкониятлардан фойдаланиш омилидир.

Шунингдек, миллий товарлар рақобатбардошлиги тизимнинг кириш параметридаги инвестицион омилга, унинг қайси омилларга таъсири самарасига ҳам боғлиқ. инвестицияларни шакллантириш ва уни тараққиётни энг самарали таъминлайдиган механизм йўналишларига йўналтиришдан иборат бўлиши керак. Бунда соҳага йўналтирилган капитал оқимининг миқдоридан ташқари унинг қайси соҳа орқали ўтиши ҳам жуда муҳим.

Миллий товарларнинг рақобатбардошлиги кўп жиҳатдан миллий хўжаликнинг илмий ва техник базаси қай даражада тараққий топганлигига боғлиқдир. Президентимиз Ш. М. Мирзиёев 2017–2021 йилларда

Ўзбекистонни ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича тасдиқлаган ҳаракатлар стратегиясида инвестицион муҳитни янада яхшилашга қаратилган муҳим вазифалар белгиланган, жумладан: ҳаракатлар стратегиясининг 4 бўлим, 4 бандида таълим ва фан соҳасини ривожлантиришга қаратилган бўлиб, узлуксиз таълим тизимини янада такомиллаштириш, сифатли таълим хизматлари имкониятларини ошириш, меҳнат бозорининг замонавий эҳтиёжларига мос юқори малакали кадрлар тайёрлаш сиёсатини давом эттириш каби стратегик йўналиш белгилаб олиган. Ушбу стратегик вазифаларнинг асосий мақсади ҳам миллий хўжаликнинг ривожланишида фан ва таълимнинг ролини асосий омил сифатида шакллантиришдир<sup>6</sup>. Чунки мустақилликнинг дастлабки иккинчи ўн йилликларида аҳолининг турмуш фаровонлигини ошириш мақсадида ишлаб чиқариш соҳаларига катта эътибор қаратилди. Фан ва таълим эса ишлаб чиқаришни шакллантириш ва ривожлантириш функцияси ўзича ривожланиб, ишлаб чиқариш билан боғлиқлик даражаси камайиб кетди. Натижада ишлаб чиқариш тизимида фан ва таълимнинг ҳиссасининг камлиги сезилиб қолди.бу эса товарларнинг рақобатбардошлигига кескин таъсир қилди. Миллий товарлар рақобатбардошлигини таъминлашда саноат, иқтисодиёт, фан техника ва бошқа соҳалар, шунингдек бугунги кунда янада чуқур аҳамият касб этиб келаётган ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш соҳалари кенг ривожланиб бормоқда. Миллий товарлар тушунчасини ялпи миллий маҳсулотни ташкил қилган товарлар сифатида қараш мумкин. Лекин бу тушунча етарли эмас. Миллий товарлар дейилганда, товарни яратишда зарур бўлган ресурсларнинг қанча қисми миллий хўжаликка тегишли эканлиги билан боғлиқ. Шундай товарлар борки, у маълум мамлакатда ишлаб чиқарилсада, унинг аксарият ресурслари бошқа мамлакатга тегишли. Қолаверса ушбу товарни ишлаб чиқаришда миллий иқтисодиёт маълум фойда кўрса-да, унга ресурс

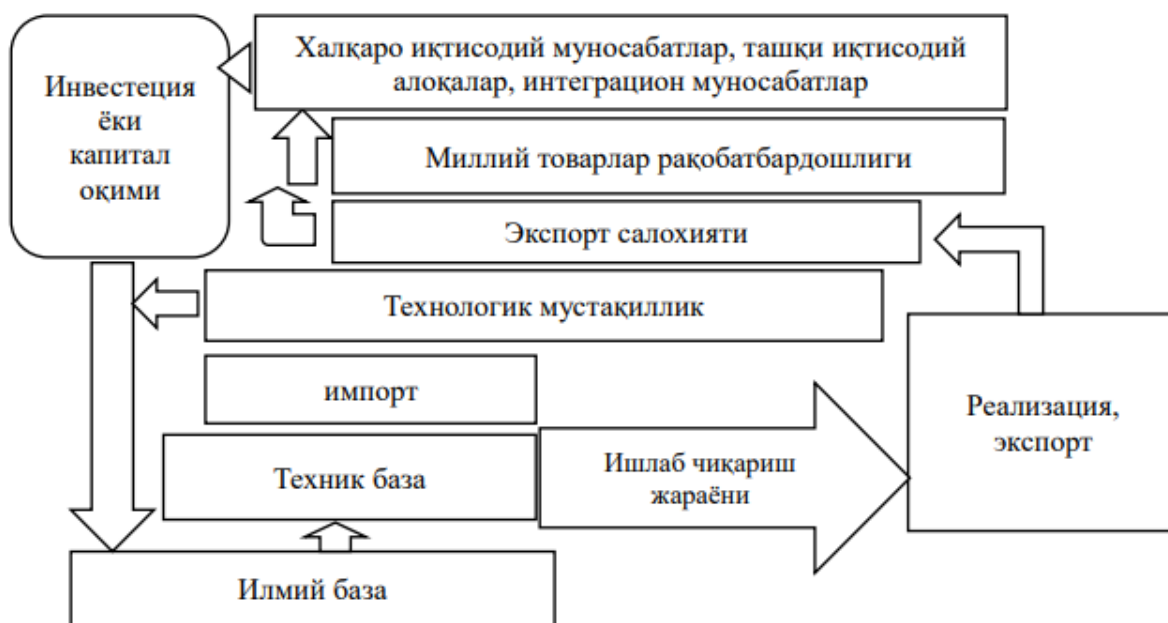
---

<sup>6</sup> Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги фармони. ПФ-4947-сон, 2017 йил 7 февраль. – Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами. 2017 й., 6-сон, 70-модда.



етказиб берувчи мамлакатлар фойданинг катта қисмини ўзлаштиради. Бундай шароитда ушбу товарни ишлаб чиқарган мамлакат бу товарни миллий товар деб ҳисоблай олмайди ва уни рақобатбардош деб ҳам айта олмайди. Ҳозирги даврда миллий маҳсулотни ишлаб чиқаришга асосий воситалардан техника ва технологияларни ўзини ишлаб чиқариш салоҳияти миллий товарларнинг рақобатбардошлигини оширишнинг асосий омилдир. Ўзбекистон мисолида оладиган бўлсак, биронбир маҳсулотни ишлаб чиқаришимиз учун албатта четдан унинг техника ва технологиясини олиб келишга мажбур бўлмоқдамиз. Негаки ушбу технологияларни ўзимизда яратиш салоҳияти етарли эмас. Бундай шароитда ишлаб чиқариш жараёни чет эл технологиясига бевосита боғлиқдир. Масалан ўзимизда қишлоқ хўжалиги маҳсулотлари етарли деб ҳисобласак, уни истеъмолчига етказиш, айниқса, хорижий истеъмолчига етказиш (Экспорт), уни ҳосилдор уруғини етиштириш, замонавий технологияларда етиштириш, қадоқлаш ва бошқа техник-технологик курилмалар хориждан олиб келинади. Энди ушбу маҳсулотни реализация қилинганда унинг даромад ёки фойда қисмида хорижий хўжаликка тегишли бўлган техника ва технологияларнинг улуши ҳам мавжуд. Бундай шароитда ушбу товарни тўлақонли миллий товар еб баҳолаб бўлмайди. Технологияларни импорт қилишга мослашиш жорий давр имкониятларини оширади лекин истиқболда илмий, илмий технологик жиҳатдан мамлакат иқтисодиётни заифлаштиради.

Оддий бирон товарни ишлаб чиқаришга четдан технологияни импорт қилишга зарурат туғилади. Чунки уни ўзимизда ишлаб чиқариш имконияти паст ёки йўқ. Ҳозир биз экспорт қилаётган бирон товар қийматида хорижий капитални ҳиссаси мавжуд. Қандайдир товарни экспорт қилиш учун албатта уни техника ёки технологиясини импорт қилишга мажбур бўлиб қолмоқдамиз. Соф миллий маҳсулот модели юқоридаги камчиликларни бартараф этишга ва миллий иқтисодиётнинг ривожланишида ташқи омилларга боғлиқлигини камайтиради.



**1-расм. Соф миллий маҳсулот модели**

Ушбу модель кўрсатилган стратегик йўналишдан тубдан фарқ қилади. Моделнинг моҳияти шундаки, биз ҳозир энг самарали деб билаётган технологияларни ўзимизда яратмасдан, хориждан жалб қилиш, унинг асосида ишлаб чиқаришни ташкил қилиб, товарларни яратиш, экспорт қилиш ва пировардида маълум самарага эга бўлиш стратегиясини қўлламоқдамиз. Бу эса биз юқорида кўрган жорий моделдаги стратегик йўқотишлар билан изоҳланади.

Соф миллий маҳсулот моделнинг асосий устунлиги қуйидагилар билан белгиланади: ➤ ташқи бозорга боғлиқ даражасининг камайиши; ➤ импортнинг экспортга боғлиқлик даражасининг камайиши; ➤ мамлакатнинг илмий ва техник базанинг ривожланиши; ➤ мамлакатнинг хорижий валюта танқислигини юмшатиш; ➤ экспортга йўналтирилган ишлаб чиқаришда миллий омиллар улушининг ошиши; ➤ тизим билан боғлиқ бошқа самараларнинг шаклланиши. Ушбу модель ишлаб чиқаришни модернизация қилиш, техник ва технологик қайта жиҳозлаш бўйича тармоқ дастурларини амалга ошириш кўзда тутаяди.

Миллий товарлар рақобатбардошлиги Экспорт салоҳияти Техник база  
Илмий база импорт Реализация, экспорт Технологик мустақиллик Ишлаб  
чиқариш жараёни Халқаро иқтисодий муносабатлар, ташқи иқтисодий  
Инвестеция алоқалар, интеграцион муносабатлар ёки капитал оқими 339  
Дастур комплекс характерга эга бўлиб, капитал оқимини техник ва  
технологик ускуналар импортиги эмас устун даражада илмий базага  
йўналтириш тўғри бўлади. Илмий базанинг ривожланиши техник базани  
ривожлантиришга асос бўлади. Бу старегик модель узок муддатни талаб  
қилади.

## ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР

Юқоридаги маълумотлардан келиб чиққан ҳолда қуйидаги хулоса ва таклифларни келтирамиз.

Президентимиз Ш.Мирзиёевнинг ташаббуси билан қабул қилинган 2017 – 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясида иқтисодий ва модернизация ва диверсификация қилиш, миллий иқтисодийнинг рақобатбардошлигини янада оширишни назарда тутувчи алоҳида йўналиш белгилаб берилди. Ўзбекистон Республикасида фаолият кўрсатаётган барча корхоналар барқарор ривожланиши, рақобат курашига бардош бера олиши, доимий мижозларга эга бўлиши, бозорда ўзининг мавқеини сақлаб қолиши учун, ишлаб чиқараётган товарларни бозорга қараб янги маркаларини яратиш ва юқори фойда олишлари учун маркетинг услубларидан фойдаланишлари шарт. Мамлакатимизда бозор иқтисодий ривожланиб борар экан, эҳтиёжлар бозорни тўлдириш, жаҳон бозорига сифатли маҳсулотларни етказиб беришга катта аҳамият берилмоқда.

Жаҳон туристик ташкилоти томонидан берилган тавсифга кўра меҳмонхона деганда маълум бир номерлар сонидан иборат, ягона раҳбариятга эга бўлган ҳамда кўрсатадиган хизмат турлари ва мавжуд жиҳозлари бўйича классларга гуруҳланадиган коллектив жойлаштириш воситалари тушунилади.

Ўзбекистон Республикасида хорижий туристларга хизмат кўрсатишни кундан кун ривожланиб бориб, турли хилдаги хизмат кўрсатиш усулларини қўлланилиши даъват этмоқда, мамлакатлар меҳмонхоналарида фойдаланаётган махсус ошхона жиҳозлари, хорижий таомларни тайёрлаш технологияси ва хизмат кўрсатишни жорий қилинган бўлиши керак. Афсуски, бизнинг маҳаллий меҳмонхоналаримиз хорижий туристларга

хизмат кўрсатишни ва энг кўпи билан хорижий стандарт таомларни хорижий туристларга таклиф қила оладилар халос.

Мамлакатимизда хорижий туристларнинг меҳмон бўлиб турадиган кунларининг кўпайиши валюта тушиш имкониятларининг янада кенгайишига сабаб бўлади.

Хорижий туристлар сонини кўпайтириш учун Ўзбекистоннинг туристик имкониятларини жаҳоннинг барча чеккаларидаги истеъмолчиларига маркетинг фаолиятларини қўллаб ахборот етказиш зарур.

Барча тармоқлар қатори туризм соҳаси ҳам профессионал кадрларга жуда муҳтож. Ўзбекистонда туризмнинг ривожланиш моделини тезроқ шакллантиришда юқори малакали кадрларнинг ўрни катта. Халқаро андозаларга мос келадиган меҳмонхона менежерлари ва хизмат кўрсатувчи ходимлар, мутахассисларни тайёрлаш бу тармоқ ривожланишига ижобий таъсир этади.

Меҳмонхона саноати корхоналари фаолиятида хориж тажрибасини ўрганиш шубҳасиз, меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашда катта рол ўйнайди.

Хизматчилар меҳмонлар томонидан замонавий хизмат даражасига қандай талаб қўйилиши ҳақида тасаввурга эга бўлмаса улардан миқозларга юқори даражада хизмат кўрсатишларини талаб қилиш мураккабдир. Меҳмонхона раҳбарларининг доимий равишда хизмат кўрсатиш сифатини бошқаришни яхшилаш, уни кенгайтиришга эътиборни қаратиш, биноларни реконструкция қилиш янги технологияларни киритиш ва бошқаларни тушунишлари муҳим аҳамиятга эга.

Юқорида келтирилган барча маълумотларни таҳлил қиладиган бўлсак, келгусида “Зилол Бахт” меҳмонхонаси фаолиятини янада такомиллаштириш ва туристларга янги хизмат турларини таклиф этишнинг кенг имкониятлари мавжуд эканлиги намоён бўлади. Бу борада ушбу меҳмонхонада мавжуд асосий хизматларни такомиллаштириш шу

билан бирга янги хизмат турларини ташкил этиш юзасидан қуйидагича таклифларни беришимиз мумкин:

- Меҳмонлар бўш вақтларини мазмунли ўтказишлари учун меҳмонхонанинг ўзида турли анимацион дастурлар, шоулар ташкил қилиш;

- Меҳмонхона ресторанида овқатланишни ташкил этишда Самарқанд миллий кўшиқчилик, рақс саънати ва фолклор гуруҳларининг чиқишларини кўпроқ ташкиллаштириш;

- Меҳмонхона биносининг ўзида меҳмонлар учун кичик кутубхона ташкил қилиш;

- Қизиқувчан сайёҳлар учун ресторанда алоҳида ўзбек миллий таомларини тайёрлашлари ва ўрганишлари учун махсус ошхона ташкил қилиш;

- Меҳмонхона ходимларини ривожланган давлатлардаги меҳмонхоналарга малака ошириш курсларига жўнатиш ёки чет эл меҳмонхоналаридан тажрибали мутахассисларни таклиф этиш ва маълумот алмашиш;

- Чекувчи сайёҳлар учун алоҳида номерлар ташкил этиш;

- Ёш болалар учун алоҳида жиҳозланган махсус хоналар ва ўзбек миллий мульттомошалар, фильмлар намойиш этиладиган кинозал ташкил этиш;

- Жисмоний имконияти чекланган мижозлар учун алоҳида номерлар ташкил қилиш ва ҳ.к.

Ушбу хизматларни ташкил этиш орқали меҳмонхонага ташриф буюрувчи аҳоли ва сайёҳларнинг талаб ва эҳтиёжларини максимал даражада қондириш мумкин.

Самарқанд шаҳрида фаолиятларини олиб бораётган барча меҳмонхоналарда ташкил этилган асосий хизматларнинг янги турларини ташкил қилиш керак деб ўйлаймиз. Чунки юқоридаги фикрлардан шуни айтишим мумкинки, ташриф буюрган сайёҳлар хар хил давлатлардан

бўлганликлари учун уларнинг талаб ва эҳтиёжлари турлича бўлади. Бунда эса меҳмонхона ҳар бир мижоз талабларини бажариши лозим, лекин бундай хизмат кўрсатиш учун меҳмонхона инфратузилмаси максимал даражада такомиллаштирилиши керак бўлади.

Бундан ташқари хорижий туристларни жалб қилишни кенгайтириш учун виза билан боғлиқ талабларни енгиллаштириш зарур. Ўзбекистондаги туристик маҳсулотларга хорижий туристларни жалб этишнинг осон ва енгил йўллари излаб топиш, меҳмонхоналарда яхши шароитлар яратиш зарур. Улардаги хизмат сифатини яхшилаш, халқаро андозаларга мослаштириш лозим деб ўйлаймиз.

-

## ҲОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. – Т., “Ўзбекистон”, 2014 й.
2. Мирзиёев Ш.М. Танқидий таҳлил, қатъий тартиб – интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қондаси бўлиши керак // “Халқ сўзи”, 15 январь 2017 йил.
3. Мирзиёев Ш.М. Демократик ислохотларни изчил давом эттириш, халқимиз учун тинч ва осойишта, муносиб ҳаёт даражасини яратиш – барқарор тараққиёт қафолатидир. Ўзбекистон Либерал – демократик партиясининг VIII съездидаги маърузаси. Ўзбекистон Либерал-демократик партиясининг расмий сайти.
4. Мирзиёев Ш.М. Қонун устуворлиги ва инсон манфаатларини таъминлаш – юрт тараққиёти ва халқ фаровонлигининг гарови. Ўзбекистон Республикасининг сайланган Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганининг 24 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузаси. “Халқ сўзи”, 2016 йил 8 декабрь.
5. Мирзиёев Ш.М. Илм фан ютуқлари – тараққиётнинг муҳим омили. “Халқ сўзи”, 2016 йил 31 декабрь.
6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича “Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги ПФ-4947-сон Фармони// Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й., 6-сон.
7. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 17 февралдаги “Фанлар академияси фаолияти, илмий – тадқиқот ишларини ташкил этиш, бошқариш ва молиялаштиришни янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Қарори // Халқ сўзи, 2017 йил 18 февраль.
8. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 26 февраль “2016-2020 йилларда хизмат соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида”ги қарори.



9. Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги Қонуни август 1999 йил.
10. Ильина Е.Н. Основы туристической деятельности. - М.:Советский спорт, 2000.
11. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, Новое знание, 2001.
12. Надеждин Х.А идр. Современный ресторан и культура обслуживания. - М, 2004.-103 с.
13. Нейман Г., Шарфе А. Искусство обслуживания: Пер.с нем-М.: 2001.-104 с.
14. Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Ибодуллаев Н.Э., Амриддинова Р.С. Туризм асослари. Ўқув кўлланма.- СамИСИ., 2010.
15. Филиповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: ФиС, 2005.

#### **Интернет сайтлари:**

1. [www.lex.uz](http://www.lex.uz)
2. [www.uzbekturizm.uz](http://www.uzbekturizm.uz)
3. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org) – Всемирная туристическая организация
4. [www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный Совет по путешествиям и туризму
5. [www.orexsa.com](http://www.orexsa.com)
6. [www.tourism.uz/](http://www.tourism.uz/)
7. [www.tour.uz/](http://www.tour.uz/)
8. [www.zilol baxthotel.uz](http://www.zilolbaxthotel.uz)
9. [www.1001hotels.uz](http://www.1001hotels.uz)
10. [www.ZiyoNet.uz](http://www.ZiyoNet.uz)

## **Иловалар**