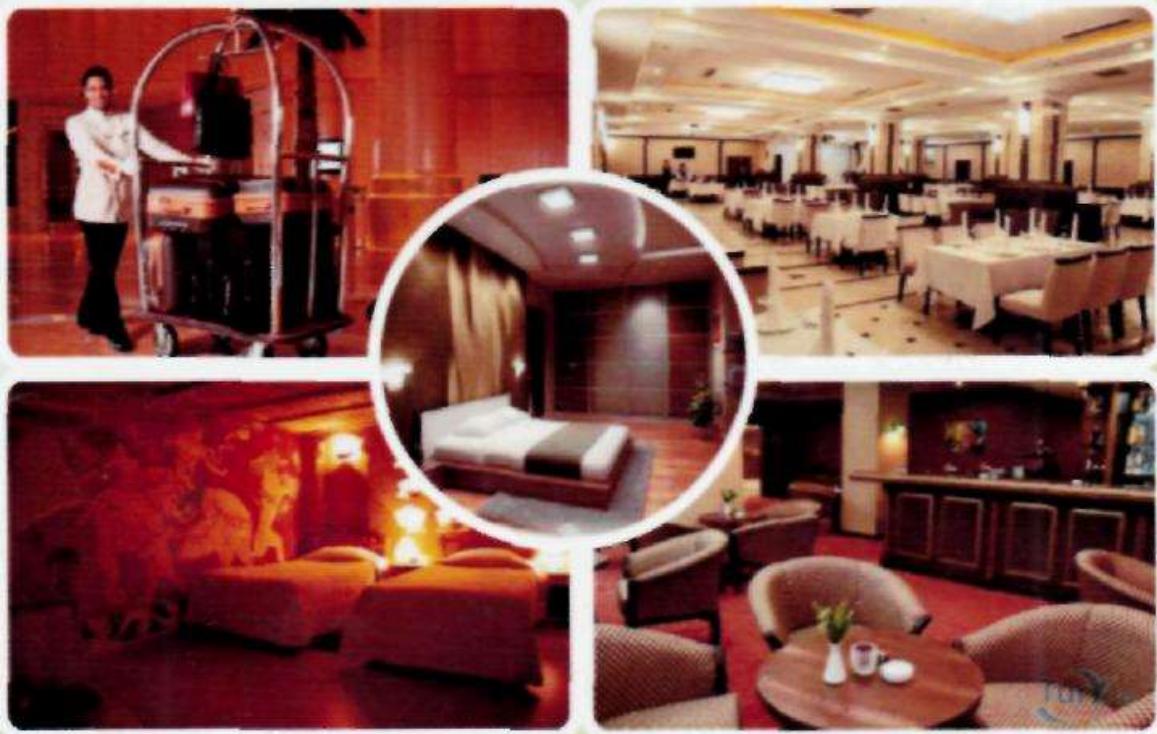


**Р.С.Амридинова, С.А.Абдухамидов,
А.П.Махмудова**

ТУРИЗМДА МЕХМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ

Ўқув қўлланма



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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«ҲАЛҚАРО ТУРИЗМ ВА ТУРИЗМ СЕРВИСИ» кафедраси

Р.С.Амрилдинова, С.А.Абдухамидов, А.П.Махмудова

ТУРИЗМДА МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ

*Ўзбекистон республикаси олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги
номонидан “Туризм (фаолият ўнагинчлари бўйича бўйича)”
“Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиши ва бошқарни” таълим
ўнагинчлари таълабалари учун ўқув юлланма сифатида тавсия этилган*

Р.С.Амридишонов, С.А.Абузумидов, А.Н.Махмудова, Туризмда меҳмонхона хизматлари. Ўкув кўлланма. Ўзбекистон Республикаси Олий ва Ўрга Махсус Таълим Вазирлиги. Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти. Самарқанд, 2018.-254 б.

Маъсул мухаррир:
Иқтисодигўч фанлари доктори,
профессор И.С.Гулиев

Тақриғчилар:
И.ф.д. Б.Ш.Сафаров
И.ф.в. Н.Э.Ибадуллаев

Ўкув кўлланмада меҳмонхона ва улардаги хизматларининг ривожланиш тарихи, замонавий меҳмонхоналарнинг турлари, меҳмонхоналарни таснифлаш тизими, меҳмонхоналарнинг мэйморчилик ва техник ечимлари, меҳмонхоналарда кўрсатиладиган асосий ва кўшимча хизматлар, меҳмонхона бизнесида хизмат кўрсатишнинг моҳияти, меҳмонхоналарда кабул килиш ва жойлаштириш хизматини ташкил этиши, меҳмонхонадаги ёрдамчи хизматлар, меҳмонхоналарда овқатлантириш хизматини ташкил этиши, меҳмонхона учун санитария-гигиеник талаблар, меҳмонхонада туристларнинг бўйи вактини мазмунли ўткизиш йўллари, меҳмонхоналарда сифатли хизмат кўрсатишни ташкил килиши, меҳмонхона ходимлари фаолиятини ташкил этиши, меҳмонхона ходимлари ва мижозлари ўргасидаги муносабатлар этикаси, меҳмонхона кўнжумлари психологиясини ўрганишининг аҳамияти ҳамда меҳмонхона хўжалигини фаолияти самара зароритини ошириш йўллари излений назарий жиҳатлари келтирилган.

Ўкув кўлланманинг ҳар бир мавзуси бакалавр томонидан яхши ўзлаштирилиши бўйича таяниш сўз ва иборалар, мустакил ишлани учун саволлар, амалий машгулотларга тайёрларлик кўриши учун таъвириклар берилган.

Ўкув кўлланма олий ўкув юргарининг “Туризм (фаолият йўналишлари бўйича)”, “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиши ва бошварлиш” таълим йўналишларида таҳсил олаётган талабаларга мўлжалланган. Ундан шунийдек, туризм соҳасида фаолият кўрсатадиган мутахассислар ҳам фойдаланишлари мумкин.

**Ф-1-61. Ўзбекистоннинг туристик-рекреацоя салоҳиятини ривожлантиришда
миктакавий генохборат тизимини шакллантириш лойиҳаси доирасида бажарилган
влмий-тадқиқотлар натижалари асосида бўярилган**

Т/р	Мавзулар	
1	«Туризмда меҳмонхона хизматлари» фанининг предмети, максади ва вазифалари.....	4
2	Меҳмонхона ва улардаги хизматларнинг ривожланиш тарихи.....	12
3	Замонавий меҳмонхоналарнинг турлари.....	21
4	Меҳмонхоналарни таснифлаш тизими.....	41
5	Меҳмонхоналарнинг месъморчилик ва техник счимлари.....	54
6	Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган асосий ва кўшимча хизматлар	67
7	Меҳмонхона бизнесида хизмат кўрсатишнинг моҳияти.....	95
8	Меҳмонхоналарда кабул килиши ва жойлаштириш хизматини ташкил этиш.....	104
9	Меҳмонхона номер фондига хизмат кўрсатишни ташкил этиш....	114
10	Меҳмонхонадаги ёрдамчи хизматлар.....	125
11	Меҳмонхоналарда овқатлантириш хизматини ташкил этиш.....	130
12	Меҳмонхона учун санитария-гигиеник талаблар.....	142
13	Меҳмонхонада туристларнинг бўш вақтини мазмунли ўтказиш йўллари.....	145
14	Меҳмонхоналарда сифатли хизмат кўрсатишни ташкил килиш....	162
15	Меҳмонхона ходимлари фаолиятини ташкил этиш.....	176
16	Меҳмонхона ходимлари ва мижозлари ўртасидаги муносабатлар этикаси.....	185
17	Меҳмонхона мижозлари психологияси ни ўрганишнинг аҳамияти.....	208
18	Меҳмонхона хўжалиги фаолияти самарадорлигини ошириш йўллари.....	232
19	Фойдаланилган адабиётлар рўйхати	254

1-МАВЗУ. «ТУРИЗМДА МЕХМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ» ФАНИНИНГ ПРЕДМЕТИ, МАҚСАДИ ВА ВАЗИФАЛАРИ

Режа:

- 1.1.“Туризмда меҳмонхона хизматлари” фанининг предмети, мақсади, вазифалари ва тадқиқот услублари, туризм соҳасида тутган ўрни
- 1.2.Ўзбекистон минтакаларида меҳмонхона бизнесининг ривожланиш тенденциялари

1.1.“Туризмда меҳмонхона хизматлари” фанининг предмети, мақсади, вазифалари ва тадқиқот услублари, туризм соҳасида тутган ўрни

Ўзбекистон Республикаси хукумати туризмни ривожлантиришга катта аҳамият берадиган бир вактда, меҳмонхона хўжаликларида хизмат кўрсатиш турларини ривожлантириш бўйича бутун дунёла амалга оширилаётган бошқарув услублари ва хизмат кўрсатиш турлари яхши кўлланилса, туризмни республиканинг асосий валюта манбаларидан биринга айлантириш мумкин бўлади.

Хозирги пайтда республикамизда туризмнинг асосий тармоқларидан бири бўлган меҳмонхона индустрияларини ривожлантириш муҳим омиллардан бири хисобланади. Чунки туристларнинг асосий охтиёжларини кондиришда меҳмонхона индустрияларининг ўрни алоҳидайдир.

Одамзод саёҳат этишини бошлабдикি, жонажоп уйидан узок манзилда тунаб колиш зарурати пайдо бўлди. Ҳар бир талаб ўз ўрнида таклифни уйғотгани сингари саёҳатчиларнинг жойлаштириш муаммосини ҳал қилувчи корхоналар пайдо бўла бошлади.

Бугунги кунда жаҳонда 300 мингдан ортикрок меҳмонхоналар мавжуд. Улар хилма-хил бўлиб бир каватдан тортиб бир неча каватгача, сузуб юрувчи ва сув юзасидаги катта-кичик арzon ва киммат меҳмонхоналардир.

Айнисса, дунё микёсида давлатларнинг туристлар берувчи (АҚШ, Германия, Англия, Белгия, Дания ва бошжалар) ва қабул қилувчи давлатлар (Франсия, АҚШ, Испания, Италия ва бошжалар)га болиниши, охирги вактда бошка давлатлар ҳам, бу фаолиятга жадал равишда киришиб боришаётганлиги Ўзбекистон ҳам бу қатордан колмаслигини таъминлаш вакт такозосидир.

Туризмнинг таркибий кисмларидан биринчиларидан туристларни меҳмонхоналарга жойлаштириш ва уларга хизмат кўрсатиш, ҳамда

овқатлантиришни ташкиллаштириш, давлат хизматларидан эса бу соҳага кадрлар тайёрлаш, турли ҳаво-сув-дарё портлари, маданий вактичоғлик ишлари, саёҳат килиш ва бошка тармок соҳаларини ривожлантириш асосий ишлардан хисобланади ва буларнинг натижасида мамлакатимизда валюта алмаштириш, аҳолининг турли хизмат соҳаларида бандилиги, турли инвестициялар жалб этилиши ва натижада давлат даромади кўпайиб, миллий бойлиги ортиши кўзда тутилади.

Мехмонхоналар хўжалигини, унда овқатланишни ташкил этиш соҳасида туристик маршрутулараро замонавий сервис хизмат кўрсатиш, овқатланиш корхоналарини барпо этилиши, ионушта ва тушликни буюртма асосида туристларнинг хоҳлаган жойида ташкил туризмнинг ривожланишига хизмат килади.

Умуман олганда, чора-тадбирларда кўзда тутилган хизмат соҳаларининг меҳмонхона ва ундаги, ундан ташкари савдо ва умумий овқатланиш, транспорт, алоқа ва ахборотлаштириш, молия ва банк, туристик саёҳат, маиний ва коммунал хизмат, техника ва автомобилларни таъмирлаш ва бошка хизмат соҳаларини туризм соҳасига боғлиқ равишда олиб бориши, бу соҳани ривожлантиришдаги муҳим ишлардан хисобланади.

Бу соҳада килинаётган ишлар кўлами йилдан – йилга ошиб бормоқда. Соҳада туристик-экскурсия хизматлари, меҳмонхона хизматларининг хиссаси ортиб бориши қувонарли хол албатта.

Одамзод саёҳат этишини бошлабдики, жонажон уйидан узок манзилда тунаб колиши зарурати пайдо бўлди. Ҳар бир талаб ўз ўрнида таклифни уйготгани сингари саёҳатчиларнинг жойлаштириш мувоффикларни хал килувчи корхоналар пайдо бўла бошилади.

Бугунги кунда жаҳонда 300 мингдан ортикрок (мотелларни хисоблагандан) меҳмонхона мавжуд. Уларнинг хилма-хиллигини таърифлашта тил ожиз: бир каватдан тортиб 88 каваттacha, сузуб юрувчи ва сув юзасидаги катта-кичик арzon (кунига 15-20\$) ва киммат(кунига бир неча минг доллар) меҳмонхоналар мавжуд.

Юртимиз хаётида яқинда чиқкан ва ҳозирда амалиётда тадбикини топаётган Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 2 декабрдаги “Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида” ги карорида мамлакат иктисолиётининг стратегик тармоғи сифатида туризмни жадал ривожлантириш учун қулай иктисолий ва ташкилий-хуқукий шартшароитлар яратиш, худудларнинг улкан туризм салоҳиятидан янада тўлиқ ва самарали фойдаланиш, туризм тармоғини бошкаришни тубдан такомиллаштириш, миллий туризм маҳсулотларини яратиш ва уларни жаҳон

Онборнича тарбият кидиш, туризм соҳасида Ўзбекистоннинг ижобий ишфоссий шакллантириши максадида

- туризми ривожлантиришининг яхлит концепциясини шакллантириш ва ишни амалга ошириш, туризмга иқтисодиётининг стратегик сектори макомини бериш, ушбу соҳани барча худууларни ва ўзаро боғлиқ тармоқларни комплекс равишда жадал ривожлантиришининг етакчи кучига айланиши лозим бўлган иқтисодиётни диверсификациялаш, таркибий ўзгартириш ва баркарор ривожланишининг қурдатли воситасига айлантириш, яратишадиган ялпи ички маҳсулотда, маҳаллий бюджет даромадиарида тургизмнинг улушини кўпайтириш, иш билан бандликни таъминлаш, аҳолининг турмуш даражаси ва сифатини ошириш бўйича тизимли чора-тадбирларни амалга ошириш;
- республиканинг барча минтақаларида замонавий жаҳон стандартларига, туристларнинг эхтиёжларни ва таалабларига жавоб берадиган туризм индустрияси обьектларини — меҳмонхоналарни ва жойлаштиришининг шу каби воситаларини, умумий овқатланиши обьектларини, транспорт-логистика тузилмаларини, ахборот марказларини, маданият ва спорт муассасаларини жадал ривожлантириш, асосий туризм йўналишлари бўйича йўл-транспорт ва мухандислик-коммуникация инфратузилмасини, йўлбўйи инфратузилмасини жадал куриш ва реконструкция қилиш, ушбу максадлар учун хорижий инвесторларни кенг жалб этиш белгилаб берилиди.

Ҳакиқатан ҳам, ҳозирги вақтда туризим кўпгина ривожланган ва ривожланаётган давлатлар иқтисодиётининг фундаментал асоси бўлиб колган даврда, яъни дунё мамлакатларида хизматларнинг ялпи ички маҳсулот даги улиши 60-80 % ташкил этганда, бу соҳада иқтисодиётда банд бўлган аҳолининг кариб 70 % меҳнат қилаётган ва аҳолининг истемол ҳаражатлари таркибида бу соҳада 60 %ни ташкил этганда ваҳолангки бу кўрсатгич бизда туризм соҳасининг ЯИМдаги улушки 2%дан ошмоқда.

Бутун дунё туристик ташкилотнинг (БТТ) кўрсаткичи бўйича 2015 йили дунёда жами ҳалкаро туристлар сони 503 млн.дан ошган бўлган бўлса, 2016 йилда келиб бу 524 млн. дан ошиб кетди (1.2.1.-жа

1.-жадвал

**2016 йилда энг кўп ҳалқаро турситик ташрифлар бўлган
мамлакатлар РЎЙХАТИ**

Ўрин	Мамлакатлар	UNWTO класифика цияси бўйича минтакалар	Хорижий туристла р сони (2015)	Хорижий туристлар сони (2016)	Фарқ (2015 ва 2016 й.)
1	■ ■ Франсия	Европа	84.5 миллион	82.6 миллион	-2.2%
2	■ ■ АҚШ	Шимолий америка	77.5 миллион	75.6 миллион	-2.4%
3	■ ■ Испания	Европа	68.5 миллион	75.6 миллион	+10.3 %
4	■ ■ Хитой Ҳалқ Республикаси	Осиё	56.9 миллион	59.3 миллион	+4.2%
5	■ ■ Италия	Европа	50.7 миллион	52.4 миллион	+3.2%
6	■ ■ Турсия	Европа	39.3 миллион	50.5 миллион	+11.2 %
7	■ ■ Британия	Европа	34.4 миллион	35.8 миллион	+4.0%
8	■ ■ Германия	Европа	35.0 миллион	35.6 миллион	+1.7%
9	■ ■ Малайзия	Осиё	24.7 миллион	24.6 миллион	+0.6%
10	■ ■ Мексика	Шимолий Америка	32.1 миллион	35.0 миллион	+8.9%

МАНБА: Бутун жаҳон туризм ташкилоти

Айниқса, дунё миқёсида давлатларнинг туристлар берувчи (АҚШ, Германия, Англия, Белгия, Дания ва бошқалар) ва кабул қилувчи давлатлар (Франсия, АҚШ, Испания, Италия ва бошқалар)га бўлиниши, охирги вактда бошка давлатлар хам, бу фаолиятга жадал равишда киришиб боришаётганлиги Ўзбекистон хам бу катордан қолмаслигини тамиллаш вакт такозосидир.

Туризмни ташкил этиш таркибий кисимларидан биринчиларидан туристларни меҳмонхоналарга жойлаштириш ва уларга хизмат кўрсатиш,

ҳамда овқатлантиришни ташкиллаштириш, давлат хизматларидан эса бу соҳага кадрлар тайёрлаш, турли ҳаво-сув-дарё портлари, маданий вактичоглик ишлари, саёҳат килиш ва бошка тармок соҳаларини ривожлантириш асосий ишлардан ҳисобланади ва буларнинг натижасида мамлакатимизда валюта алмаштириши, ахолининг турли хизмат соҳаларида бандлиги, турли инвестициялар жалб этилиши ва натижада давлат даромади кўпайиб, миллий бойлиги ортиши кўзда тутилади.

Мехмонхоналар хўжалигини, унда овқатланишни ташкил этиш соҳасида туристик маршурутлараро замонавий сервис хизмат кўрсатиш, овқатланиш корхоналарини барпо этилиши, понушта ва тушликни буюртма асосида туристларнинг хоҳлаган жойида ташкил этиш; савдо соҳасида; қадимги обидалар ичида турли ҳалқимиз хунармандлари ишлаб чиқарган таварларни сотишини ташкил этиш, буюртмалар олиш, компьютер суратга олиш соҳасини жорий этиш, турли ўйинлар бизнесини ривожлантириш, кўнгил очар-очар дам олишни туристларга ташкил этиш туризмнинг ривожланишига хизмат килади.

Умуман олганда, чора-тадбирларда кўзда тутилган хизмат соҳаларининг; меҳмонхона ва ундаги хизматлар, ундан талиқари савдо ва умумий овқатланиш, транспорт, алоқа ва ахборотлаштириш, молия ва банк, туристик сайёҳат, майший ва коммунал хизмат, техника ва афтомобилларни тъмирлаш ва бошка хизмат соҳаларини туризм соҳасига боғлик равишда олиб бориш, бу соҳани ривожлантиришдаги муҳим ишлардан ҳисобланади.

I.2. Ўзбекистон минтақаларида меҳмонхона бизнесининг ривожланиш тенденциялари

Мехмонхона хизматлари туризм соҳасининг энг муҳим элементларидан бири ҳисобланади. Шундай экан, меҳмонхона бизнесида кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш, бу борада мавжуд хорижий таъсирибани ўрганиш, уларнинг ривожланиш тенденсиясини ошириш замон талаби бўлиб колмокда.

Мехмонхона – кечаю-кундуз, уч сменада, йигирма тўрт соат давомида мураккаб технологик жараёнлар содир бўлувчи корхона бўлиб, у ерда таклиф этиладиган хизматлар туристлар учун энг аввало қулай ва ҳавфсиз бўлиши керак. Мехмонхона индивидуал ва жамоавий жойлаштириш воситаси сифатида жихозланган аниқ номерлар сонига ҳамда категориясига қараб хизматлар йигиндисини таклиф килувчи корхона ҳисобланади.

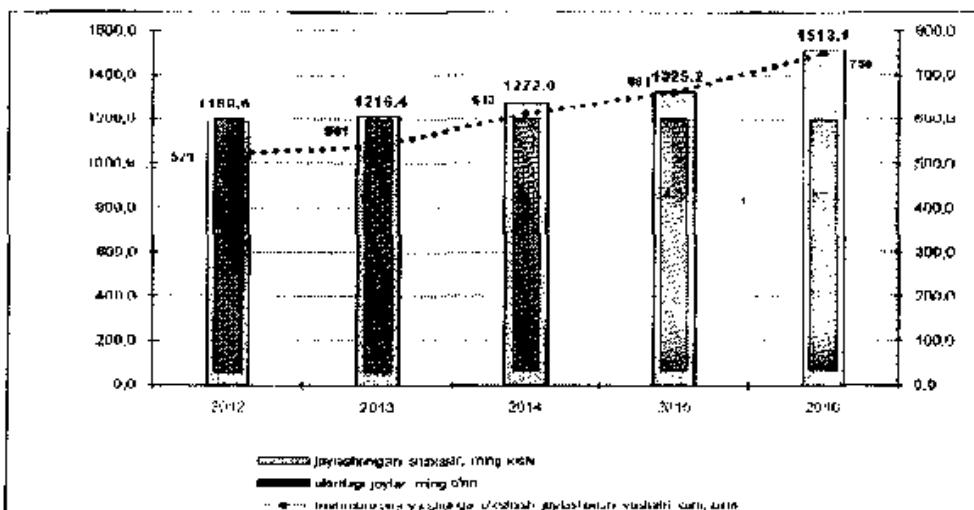
Жаҳон амалиётидаги меҳмонхона бизнесининг ҳозирги ривожланиш ҳолати мазкур хизмат бозоридаги нарҳ яратиш стратегиясидан келиб чиқиб туристларга кўп вариантли сервисни таклиф қилмоқда. Мехмонхона

рахбарияти ракобатбардош хизматлар таклиф этиш мақсадида номерлардаги шинамлик ва кулайлик даражасини, хизмат кўрсатиш савиясини ошириб, ўз ходимларининг малакасини доимий равишда ошириб боришни йўлга кўйган.

Ўзбекистонда меҳмонхона бизнесининг ривожланишидаги асосий элементлар сифатида меҳмонхона ихтиослашувишининг чукурлашиши, ҳалкаро меҳмонхона тармокларининг ташкил топиши, меҳмонхона бизнесига замонавий компьютер технологияларининг кириб келиши ва улардан самарали фойдаланишининг йўлга кўйилганлиги каби бир катор омилларни келтириб ўтиш мумкин.

Шу ўринда, таъкидлаш жоизки, бугунги кунда мамлакатимизда меҳмонхона бизнеси билан шуғулланиш ниятида юрган тадбиркорларга кенг имкониятлар яратилиган. Соҳани ривожлантиришга каратилган конун ости хужжатлари ишлаб чиқилган ва бу иш хозирда ҳам давом эттирилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 3-февралдаги “Ички туризмни жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги карори, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Махкамасининг 2018 йил 15-февралдаги “Муқадdas қадамжолар, зиёратгоҳлар, масжидлар ва кабристонларни ободонлаштириш ишларини самарали ташкил этиш тўғрисида”ги кароришулар жумласидандир.

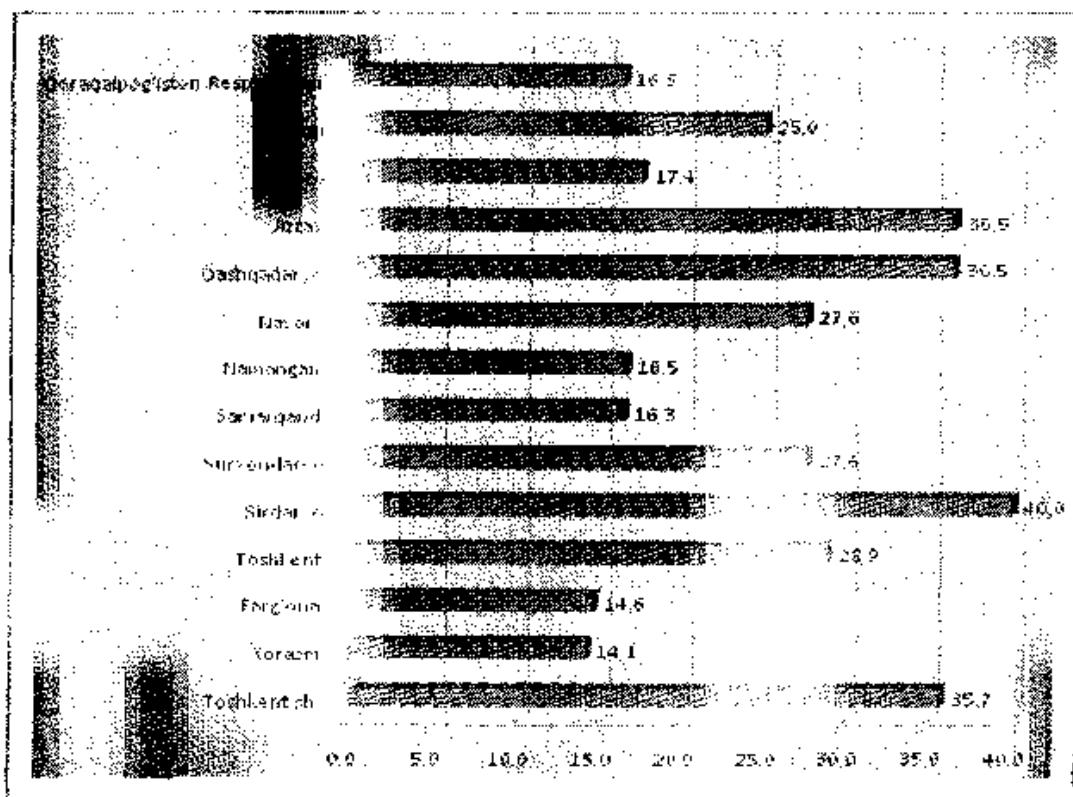
Бугунги кунда мамлакатимизда ҳалкаро стандартларга мос бўлган бирданига 28828 та¹ туристга хизмат кўрсатиш имкониятига эга 500 тага яkin турли категорияли жойлаштириш воситалари фаолият юритиб келмоқда. Ушбу кўрсаткичларни минтақалар кесимида кўриб чикамиз (1-диаграмма):



1-диаграмма. Меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари (2012-2016 йиллар)

¹Ўзбекистон Республикаси Статистика Кўмитаусининг “Основные показатели развития туризма и отдыха в Республике Узбекистан в 2013 году” номли статистик бюллетени маълумотлари сенсида тайёрланди.

2016 йилда меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари сони 750 тани ташкил килди ва 2012 йилга нисбатан 44,0 фоизга (229 та) кўпайди. Улардаги ўринлар сони 2012 йилга нисбатан 40,8 фоизга (11 минг ўрин) кўпайиб, 37,8 минг ўринга етди. Меҳмонхоналарга жойлашган шахслар сони 2016 йилда 1513,1 минг кишини ташкил қилиб, 2012 йилга нисбатан 27,2 фоизга (323,5 минг нафар) кўпайди.



2-диаграмма. Худудлар бўйича меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситаларида жойлар фондидан фойдаланиш коэффициенти (фоизда)

Ўзбекистон Республикаси бўйича меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситаларида жойлар фондидан фойдаланишкоэффициенти (ўринларнинг йил давомида банд бўлиши) 2016 йилда 26,1 фоизни ташкил килмоқда. Жумладан, энг юқори кўрсаткич Сирдарё вилоятида 40,0 фоиз, Жizzах ва Қашқадарё вилоятларида 36,5 фоиз, Тошкент шаҳрида 35,7 фоизни ташкил килмоқда, шунингдек йил давомида жойларнинг банд бўлиши Хоразм вилоятида 14,1 фоиз, Фарғона вилоятида эса 14,6 фоизни ташкил этган.

Хулоса ўрнида таъкидлаш жойизки, меҳмонхона бизнеси туризмнинг ажralmas қисми бўлиб, биринчи навбатда туристларни кабул килувчи ва туристларнинг тунашга, дам олишга бўлган эҳтиёжларини кондирувчи, мураккаб хизматларни амалга оширувчи энг мухим элементи ҳисобланади. Шундай экан, оддимизда турган вазифалардан бири бу меҳмонхона бизнесини ривожлантириш, уларнинг тўлиш коэффицентини ошириш ва туристлар эҳтиёжларини максимал даражада кондиришига эришмогимиз зарур.

Таянч сўз ва иборалар: Туризм, меҳмонхона, хизматлар, минтақа, овкатланишни ташкил этиш, эҳтиёж, Муқаддас қадамжолар, зиёратгоҳлар, технологиялар, меҳмонхона ихтисослашуви, халкаро меҳмонхона тармоқлари, сервис, ракобатбардош хизматлар.

Мавзууни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхона хўжаликларини ривожлантиришнинг объектив заруратини тушунтириб беринг.
2. Туризм соҳасини ривожлантиришда меҳмонхона хизматларининг аҳамияти нималардан иборат?
3. Туризмда меҳмонхона хизматлари фанининг максади ва вазифалари нималардан иборат?
4. Ўзбекистонда меҳмонхона хизматларининг ривожланиш тенденцияларини тушунтириб беринг.

2-МАВЗУ. МЕХМОНХОНА ВА УЛАРДАГИ ХИЗМАТЛАРНИНГ РИВОЖЛАНИШ ТАРИХИ

Режа:

- 2.1.Мехмонхоналарнинг пайдо бўлиш тарихи
- 2.2.Мехмонхона индустриясининг асосчилари

2.1.Мехмонхоналарнинг пайдо бўлиш тарихи

Мехмонхона саноати корхоналарининг юзага келиши кадимги Рим билан алокадордир (тажминан эр.ав.50-йиллар). Рим Империяси йирик бўлганлиги сабабли мамлакат амалдорлари ва савдогарлар тез-тез савдо, зиёрат ва бошка мақсадларда саёҳат килиб туришганлар. Натижада уларни жойлаштириш учун ҳовли-жой ва таверналар юзага келган.



Таверналарда дам олиш, овқатланиш ва ичимликлар ичадиган жой сифатида фойдаланилган.

Рим давлатининг асосида катъий синфий тизимнинг мавжудлиги жой билан таъминлаш корхоналари ривожига хам эътиборни кучайтириди. Хатто давлат амалдорлари саёҳатга чикишдан олдин хизматкорлари оркали жойлашиш ўрнини келишиб олишга яъни олдиндан жойни банд килишга жўнатишган. У вактларда Римдаги кўниб ўтиш манзиллари асосий йўл бўйида ва кишлекларда жойлашган, факат кулагилик хакида гал бўлиши мумкин эмасди.

Шуни айтиб ўтиш жоизки, ўша даврларда Римликлар саёҳатларга ўта берилган эдилар, ҳатто Рим империясидан жуда узок манзилларга саёҳат ўюштирас эдилар. Миср эҳромларини зиёрат килиш боммавий тус олган эди. Шуниси эътиборга моликки, кадимги Рим империясида хозирги меҳмонхоналар классификациясига ўхшаш тизим мавжуд эди; кадимги Рим хариталарида тунаш учун мўлжалланган корхоналар тоифасига кўра турли шартли белгилар билан кўрсатилган эди. Кадимги меҳмонхоналар ҳакидаги маълумотни Йевангелияда хам учратиш мумкин: Исо Масих горда дунёга келди, чунки барча меҳмонхоналар тўла эди.

Илк ўрга асрларга келиб саёҳатлар хавфли тус олиши муносабати билан меҳмонхона фаолияти яъни унга келадиган саёҳатчилар ва фойда олиш даражи тушиб кетади. Ушбу даврларда саёҳатчиларнинг аксарият кисми хозирги кунда туризм турларидан “диний туризм” деб номланмиш

йўналишда, дунёнинг барча бурчакларида жойлашган мукаддас зиёратгоҳларга, кадамжоларга саёҳат уюштирад ёдилар.

Вакт ўтиши билан савдо-сотикнинг ривожланиши ва шу билан боғлик узок муддатли сафарлар тунаш жойларини ташкил килишни такказо этар эди. Бу ҳолат меҳмонхона корхоналарининг бошқа тури – карвонсаройлар пайдо бўлишини белгилаб берди.

Мехмонхоналарнинг дастлабки кўринишлари Якин шарқ, Ўрта Осиё, Кавказорти мамлакатларида мавжуд эди. “Буюк ипак йўли” деб аталмиш савдо йўли бўйлаб мол ортилган карвонлар билан саёҳатга чиккан савдогарлар сахро ва төғ ёнбагирларидан ўтишган. Улар йўл – йўлакай ўзига хос меҳмонхона мажмуидан иборат бўлган карвонсаройларда тунашган. (1 – расм).



1...расм. Қадимги карвонсаройларнинг кўрининши

Карвансаройлар – туялар учун кўтон ва атрофи девор билан ўралган, ўша вактда саёҳатчиларнинг дам олиши ва тунashi учун кисман бўлсада шароит яратилган бинога ташриф буюришган(2-расм).



1.3.2-расм. 1869 – 1870 йиллардаги
карвон саройлар кўрининши

Карвонсаройларнинг энг ривожланган тармоғи Рим империяси худудида ташкил этилган эди. Қадимги Рим карвонсаройлари асосий йўллар ёқасидаги шаҳарлар ва кишлекларда, бир-биридан тахминан 25миль (40,22 км) оралиқда жойлашган эди.

Мехмонхоналарнинг карвонсаройлар кўринишидаги типининг курилиши милоддан кейинги И

асрларга тўғри келади. Бу вактларга келиб сайёҳларнинг дам олиш, овқатланиш каби эҳтиёжларини қондириш учун карвонсаройларда

тунағаиликлари аникланган. Күйи табака вакилларига хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган таверналар ва карвонсаройлар тунаш ва дам олиш учун минимал шарт-шароитлар таклиф қиласа эди. Масалан, саёҳатчилар кўпинча похол устида, йилнинг совук мавсумида эса музлаб қолмаслик учун отларининг иссиқ биқинига тикили бухлардилар. Бирон-бир қўшимча кулайлик хақида гап бўлиши ҳам мумкин эмас эди.

Асосан пулнинг иктисадий бир ўзгариш сифатида кўлланиши, аҳамиятининг ортиб бориши натижасида тижорат килиш максадида саёҳатга чиқишнинг кўпайини хозирги кундаги замонавий меҳмонхоналарнинг намуналари бўлиб хисобланган.

Шуниси кизикарлики, ўша даврларда Султоннинг фармони билан Константинополдан шарқ тарафга чўзилган худуд карвон саройларида (ихтиёрий диндаги) зиёратчиларга З кунгача бепул бошпана, уч маҳал овкат, ноҷорларга оёқ кийим берилган.

200 йил давом этган “салб юришлари” даврида Иерусалимга бўлган саёҳатлар сони ошиб кетди. Бунинг натижасида аввал шимолий Италияда, сўнгра бошқа давлатларда меҳмонхона бизнеси вужудга келди.

Меҳмонхона хўжалигига эътиборга молик бўлган кейинги давр Европада доимий почта ва транспорт тармоғининг пайдо бўлиши билан бўғлик. Почта трассалари бўйида, хозирги мотелларга ўхшаш корхоналар жойлашган эди. Лекин у ердаги ахвол ниҳоятда аянчли эди. Бизгача етиб келган жойлаштириш коидаларига кўра, поясданда ухлаш ва бир ёткода 5 кишидан ортиги ётиши ман этилган эди. Меҳмонхоналар бир мамлакатдан иккинчисига олиб борувчи шахарлар ва йўлларда жойлашган. Сайёҳлардан ташқари бу меҳмонхона хизматларидан чопарлар, савдогарлар, хукумат хизматчилари фойдаланишган.

Савдо алокаларининг ривожланиши Европа меҳмонхона хўжалигининг анча ўсишига олиб келди. Масалан, Италияning Милан шаҳрида ХИВ асрдаёқ 150 та меҳмонхона бўлган. Бироқ бу меҳмонхоналарда кулайлик бўлмаган, улардаги санитар ахвол жуда паст даражада эди.

Хозирги мотеллардан фарқли ўлароқ Европа йўл бўйи меҳмонхоналари шунингдек маҳаллий аҳоли учун кўнгил очиш маскани вазифасини ҳам бажарап эди. У ерда бўш вактни киморли ўйинларни (дарц, домино, билярд, хўрз жанги) ўйнаш билан ўтказиш мумкин эди.

Меҳмонхоналар техник жихозланишига келадиган бўлсак, кўпгина янгиликлар Америка Кўшма Штатларида юзага келди. Ушбу давлатда меҳмонхона хизматларига бўлган талаб доимий мухожирлар келиб туриши эвазига жуда юкори бўлган.

АҚШда меҳмонхона бизнесининг жадал ривожланишига яна бир сабаб бу Европадан фарқли ўлароқ “баллар” ва “оммавий тадбирлар” ўтказиладиган зодагон қасрларининг мавжуд бўлмаганлигидadir. Меҳмонхоналар ана ўша тадбирлар ўтказиладиган жой эди. Ушбу максадда маҳсус заллар қурилар эди. Меҳмонхона залларда раксга тушиш анъанаси АҚШда XX асрнинг 50-йилларигача сақланиб қолинган. Узок давр давомида АҚШда меҳмонхона бизнеси оммавий бўлиб келди.

Хозирги кулфли эшик ва (совуни билан) умивалникга эга бўлган бир ва икки кишилик хоналар илк бор 1829-йилда АҚШда пайдо бўлган. Ушбу мамлакатда, XIX асрнинг ўрталарида марказий иситиш тизимига эга эга бўлган илк меҳмонхона фаолият юрита бошлади.

XIX аср охирлари – XX аср бошларида Европа ва Америка йирик шахарларида муҳташам отеллар очила бошлади. Улар саёхатга чикиб вакт ўтказишни русум килиган. янги миллионерлар ва машхур инсонлар учун мўлжалланган эди. Шунга ўхшаш меҳмонхоналар Россияда хам очила бошлади, мисол учун Москвадаги – “Метропол” ва “Национал”, Петербургдаги “Европа” меҳмонхоналарини мисол килиб көлтиришимиз мумкин.



Бу расмларда Москвада очилган дастлабки муҳташам меҳмонхоналар акс этган.

XX асрнинг 20-йилларида нафақат мижозлар, балки автомобилларни жойлаш учун мўлжалланган, меҳмонхона бизнеси учун янгилик бўлган мотеллар пайдо бўла бошлади. Мотелнинг пайдо бўлиши Америкада “Т” моделли Фордларни ишлаб чиқилиши яъни автомобиль

саноатининг жадал ривожланиши билан бөглиқ. Эвропада эса мотеллар факаттина иккинчи жаҳон урушидан кейингина очила бошлади.

Мехмондўстлик саноати корхоналарининг эволюцияси тўғрисида сўз юритганда, ўз-ўзидан тарихий жихатдан кишилик жамиятининг ривожланиш босқичларига мос келувчи даврларни ажратиш мумкин бўлади (1. – чизма):

- 
- Кадимги давр (милоддан аввалги IV минг йиллик – милодий 476 йил)
 - Ўрта асрлар (милодий V – XV асрлар)
 - Янги давр (XVI аср – XX аср боши)
 - Хозирга давр

1.– чизма. Мехмонхоналарнинг ривожланиш босқичлари

Кадимги давр (милоддан аввалги VI минг йиллик – милодий 476 йил). Аксарият тарихчилар жамият тараққиётининг бу даврига хозирги меҳмонхоналар ва ресторонларнинг «аждоди» - дастлабки меҳмонхона корхоналари пайдо бўлган даврни киритадилар. Бундай корхоналар – таверналар кадимги манускриптларда тилга олинади.

Кадимги Юноностонда милоддан аввалги I мингйилликда таверналар ижтимоий ва диний хаётнинг муҳим унсурини хисобланган. Таверналарда саёҳатчиларни жойлаштириш учун хоналар мавжудлигига қарамай, улар асосан овқатланиш хизматлари кўрсатишга мўлжалланган.



Яқин Шарқ, Осиё ва Кавказортида савдо алокаларининг ривожланиши меҳмондўстлик корхоналарининг пайдо бўлишида катта рол ўйнади. Ушбу минтақалар худудидан йирик савдо йўллари ўтар, улар бўйлаб юқ ортилган узун карvonлар харакатланар эди. Карvonлардаги йўловчилар тунаши учун савдо йўллари ёқасида карvonсаройлар

ташкил этиларди. Бундай карvonсаройлар, коида тарикасида, одамлар дам олиши учун хужралар ҳамда түя ва отлар учун мўлжалланган қўтонлардан ташкил толар эди. Буларнинг барчаси табиий оғат (шамол, ёмғир, бўрон)лардан, шунингдек талончилар ва қароқчилардан сакловчи калья девори билан ўралган эди.

Ўрта асрлар (милодий V – XV асрлар). Ўрта асрларда диний анъаналар меҳмондўстлик корхоналарининг ривожланишига катта таъсир кўрсатди. Бу даврда мукаддас жойларта зиёрат қилувчи одамлар сони кэскин кўпайди.

Черков монастирларга зиёратчиларни кабул килиш, улар учун тунаш жойлари ташкил этиш ва уларни овкатлантириш мажбуриятини юклади. Бу даврда мазкур вазифани бажарувчи бошка муассасалар ҳам пайдо бўлди. Масалан, франклар кироли, кейинчалик эса император Карл Буюк (742-814) черковларга ҳомийлик килиб, ВИИИ асрда зиёратчилар дам олиши учун маҳсус уйлар ташкил этди.

XII-XIII асрларда илк меҳмонхоналарнинг аждоди – карvonсаройлар Русда ҳам пайдо бўлди. Ўша даврда улар «яма» – ўра деб аталар, бир-биридан от чарчамасдан босиб ўта оладиган масофада жойлашган эди. XV асрда карvonсаройлар *Ямской приказ*² ихтиёридаги почта бекатлари кошида ташкил этила бошланди. Катта рус шахарларида меҳмон кутиладиган ҳовли (гостиний двор)лар курилди. Уларнинг карvonсаройлардан фарки шунда эдикки, бу ерда тунаш ва овқатланишдан ташқари, савдо-сотик килиш имконияти ҳам мавжуд эди. Бошқача килиб айтганда, меҳмон кутиладиган ҳовлилар жиҳозланган хоналар, савдо расталари, дўконлар ва омборларни ўзила бирлаштирган эди. Коида тарикасида, ҳовли баланд деворлар ва миноралар билан ўралган, унга катта дарвозадан куриларди.

XИИИ асрда бундай ҳовлилар Витебск, Гродно, Брест, Слоним ҳамда бошка белорус шахарларида пайдо бўлди. Белорус савдогарлари учун маҳсус ҳовлилар XV-XVI асрларда Брянск, Вязьма ва Москвада курилди.

Ўрта асрларда илк касаба уюшмаларининг ташкил топиши меҳмондўстлик корхоналари фаолиятининг илғор йўналишини ташкил этди. 1282 йилда Италияning Флоренция шахри трактирчилари ўз гильдиясини ташкил этди.

Янги давр (XVI аср – XX аср боши). XVI асрда дастлабки қаҳвахоналар очилди. Улар ўша давр маданий ва адабий хаётининг марказларига айланди. Гарбий Европада қаҳва ва чой каби экзотик иҷимликларнинг тарқалиши қаҳвахоналарнинг пайдо бўлишига имконият яратди. Европада дастлабки қаҳвахоналар 1652 йили Лондонда ва 1683 йили Венала очилди. Хусусан, Венада биринчи марта асал ва сут кўшилган қаҳва таклиф килинди. XVII аср охирига келиб Европа китъасида қаҳвахоналар анча кенг тарқалган ҳодисага айланди. Йирик шахарларда уларнинг сони бир неча ўнтага етар эди.

Меҳмондўстлик корхоналарининг ривожланишида АҚШ алохида ўрин тутади. Тарихчиларнинг фикрича, биринчи карvonсарой бу ерда Европадан анча кейин, 1607 йилда пайдо бўлган. Дастлабки таверналардан бири 1634 йили Бостонда очилди. 1642 йилда Нью-Йоркда (ўша даврда у Янги Амстердам деб аталар эди) таверна голландлар томонидан очилди. Шу даврдан бошлаб таверналар жамият хаётининг марказига, аскарлар ва тижоратчилар учрашадиган жойга айланди. Улар нафакат шахарларда, балки катта йўллар ёқасида, айникса, чорраҳаларда равнак топди.

² Ямской приказ – Россияда юк ва йўловчи ташинигин ташкил этиш. ямшчиклар хизматини бошқариш ва бошка шунга ўхшаш ишлар билан шугуулланган марказий давлат муассасасен.

Нью-Йоркнинг Бродвей кўчасидаги 70 хонали «Сити-отель» кўшма Штатларда очилган биринчи меҳмонхона бўлди. Бу мухим ходиса 1794 йилда содир бўлди. 1829 йилда Бостонда «Тремонт» меҳмонхонаси – АҚШдаги биринчи классли, коридор хизматчилари, регистратура (рецепция)га эга, номерларнинг эшиклари қулфланадиган ва ҳатто меҳмонларга бепул совун бериладиган илк меҳмонхона очилди. Бу АҚШда меҳмонхона буми бошланишига туртки берди. Шаркий кирғок шахарларида, сўнгра гарб ва Жанубда кўплаб меҳмонхоналар очилди. XIX аср охирига келиб бу ерда меҳмонхоналарнинг икки тури – катта, ҳашаматли, шинам меҳмонхоналар хамда кичкина, эскирган, арzon нархда хизматлар таклиф қилувчи меҳмонхоналар таркалган эди.

XIX-XX асрлар чегарасида меҳмондўстлик саноати мухим тармоқка айланди. Меҳмонхона бирлашмалари, синдикатлар, акциядорлик жамиятлари, корпорациялар меҳмонхоналар куриш, кадрлар тайёрлаш, нархларни белтилаш масалалари билан шугуллана бошлади. XX аср бошида фаолият кўрсатган бундай уюшмалар орасида Лондон меҳмонхоналар соҳиблари синдикати, Франция «Меҳмонхона соҳиблари уюшмаси»ни қайд этиш мумкин. 1906 йилда жаҳоннинг турли мамлакатларида жойлашган 1700 меҳмонхонани бирлаштирган Меҳмонхоналар соҳиблари халкаро уюшмаси ташкил топди.

XX асрнинг 50- йилларидан бошлаб меҳмонхона бизнесида янгича бошқарув усуслари жорий этилди. Ушбу давргача меҳмонхона бошқаруви жуда кўп ўзига хосликларга эга бўлганлиги учун ишлаб чиқилган бошқарувнинг илмий усуслари кўл келмаслиги таъкидланар эди. Глобал компьютерлаштириш меҳмонхона бизнесини ҳам четлаб ўтмади, астасекин йирик меҳмонхоналар компьютерлар билан жихозлана бошланди. Турли бўлимлар учун дастурлар яратила бошланди.

2.2.Меҳмонхона индустрисининг асосчилари

Меҳмонхона индустрисида унинг ўсиши ва ривожланишига катта аҳамият касб этадиган қўйилмалар киритган кўп шахслар бўлган. Улар орасида энг кўп машхурлардан *XIX аср охирида ва XX аср бошларининг индустрия асосчилари бўлган Элсворт Стетлер, Конрад Хилтон, Эрнест Хендерсон, Хоуард Джонсон ва Дж. Уиллард (Бигл) Марриоттлар бордир. Шулар қаторидан Цезар Риц исми ҳам ўрин эгаллаган.*

Аста секинлик билан меҳмонхоналардаги қулийликлар кенгайиб бораверади ва илк бор Америка меҳмонхоналарига лифт ва хоналарига ванналар ўрнатилади. Меҳмонхона хоналарининг замонавий жихозланиши XX асрнинг бошларида машхур америкалик меҳмонхоначи Статлертомонидан шакллантирилган.

Шунингдек дунёдаги б қаватдан иборат, илк осмонўпар бино ҳам Америкадаги отел бўлган. Ушбу даврларда европада меҳмонхона ишига шверциариялик Сезар Риц ҳам катта хисса кўшди, бугунги кунда ҳам энг машхур меҳмонхона занжирларидан бири унинг исми билан аталади.

Аммо унинг шахсий меҳмонхонаси бўлмаган, у шунчаки ёлланма бошқарувчи бўлган. Рицнинг машхур ихтиrolаридан бири бу ресторонларда оркестрнинг пайдо бўлишидир. Рицнинг даврида оркестр Штраус асарларини ижро этар эди. Мусика таом тановул килиш жараёнини узайтирас ва ичимликлар сотишдан келиб тушадиган фойдани оширас эди.

Меҳмонхона индустрясининг бошка асосчилари кўпчилиги каби у хам энг ластки погонадан бошлаган ва жонкуярлик билан меҳнат килиши эвазига, меҳмонхона бизнесини сирларини жуда тез ўрганиб қасбнинг энг юкори чўккиларига чиқди. Ўз иш тажрибасини у 15 ёшидан меҳмонхона бошқарувчисининг шогирди сифатида бошлаган. 19 ёшида ёк унинг ўзи Париж ресторончаларидан бирини бошқараарди, лекин негадир бу ишни бирданига ташлаб кетди ва машхур Воисин ресторанига официант ёрдамчиси бўлиб жойлаши. Бу ерда у бой ва машхурларнинг дидларига маъкул бўлиш саънатини ўрганди. Жуда қиска вакт ичиди у доимий мижозлар тўғрисида ҳамма нарсани эслаб қолди (улар нимани яхши кўради ва нимани ёқтирмайди), ва улар хар доим уларга у хизмат килишини талаб килардилар.

22 ёшида Ритц Люренцдаги (Швейцария), ўзи туфайли шаҳарни энг орбўли меҳмонхонаси бўлган Гранд Национал Хотел нинг бошқарувчиси бўлади. Рицнинг ўзига тортувчилиги ва кашфиётчилиги энг танланган мижозларни тез жалб килишга унга имконият берди. 11 ийлилк мувваффакиятли иш фаолиятидан кейин у ўзига тортувчи таклифни якиндагина Лондонда очилган, лекин ишлари ҳали унча яхши кетмаётган Савой Хотел томонидан тушган, кабул килишга таваккал килди. Шундай килиб 38 ёшли Цезарь Ритц дунёдаги энг машхур фешенебель отеллардан бирининг бошқарувчиси бўлди. Ва яна бир бор унинг ўзига тортувчанлиги ва кобилиятлари оммада муносиб таассурот колдирди. Энг аввало у ўз отелини юкори жамоанинг маданият маркази килди. Унинг бош-ошпази – Агюст Эскофье билан бирга у энг ажойиб европа таомларини тайёрлай оладиган, шунингдек ресторонда шу таомларга мос келувчи мухит яратса оладиган жамоани тузди. У шундай бир аънана киритди, унга кўра мижозлар факат кечки либосларда қелишарди, ресторанга энг яхши чолгу асбобли оркестрларни таклиф киларди ва умуман хар хил маҳсус жихозлар учун маблағ аямасди. Бир куни у сузуб юрувчи ресторан атрофида ҳакикий Венецияни – неаполитанларнинг қўшикларини куйловчи гондоллари ва гондолъерлари билан ташкил килди.

Ритц омма билан алока кила билиш бошқарувчининг энг керакли сифатларидан деб ҳисобларди. Унинг одамларга ва уларни хошишларига бўлган эътиборлилиги менежер саънатини янги погонага олиб чиқди. Ва шу пайтгача Ритц номи меҳмонхона бизнесида башанглик ва нозик дидлик синоними ҳисобланади. У ишга бутунлай, кучини аямасдан бериларди ва 52 ёшида кучли асаб таранглашувини бошидан кечирди, ундан кейин у ўзини тиклай олмади.

Швейцариялик Ритц ва америкалик Статлер меҳмонхона ишининг ишқибозлари эди. Улар хар бир кўз илгамас икир-чикирларга эътибор

беришар эди. Жумладан, Риц узок вакт отел ресторанидаги хўранда аёлларнинг тақинчоқлари кўзни олар даражада яркирашини таъминловчи ёритиш устида ишлаган (манекен сифатида ўз аёлини жалб қилган). Статлер эса ваннага сув тўлиши ва унитаздан сув кетиши вактини ҳособлаб ўтирган. Унинг япа бир машғулоти – бу ваннага ётиб олиб сантехника тизимларида қандайдир кўполлик бор-йўклигини кузатиш эди.

Статлернинг шарофати билан меҳмонхона хонасида катта ўлчамдаги кўзгу, ётоқ ёнида чирок, эшик ёнида чирок ёқиб-ўчиргич, телефон, ёзув когози пайдо бўлди. Меҳмонхона ходимлар учун униформа ва меҳмонхона курилишида хоналарни жуфт-жуфт килиб, тикка тушган сантехника қувурларига нисбатан симметрик жойлаштириш эвазига харажатларни камайтиришни жорий этган. Шунингдек ҳозирги кунда хизмат кўрсатишга иммий ёндашув асосини таъминловчи “Мизоз доим ҳақ” шиорининг муаллифидир.

Статлер ва Рицнинг фаолияти шунга асос солдики юкори синфдаги меҳмонхоналарга бой-бадавлат инсонларнинг ташриф буюриши оммавийлашди. Мисол учун Рицнинг Лондондаги “Савой” меҳмонхонасидаги бошқарувчилик фаолияти инглиз зодагонларнинг одатларини ўзгартириб юборди: факат эркаклар борадиган клубларга ташриф буюриш ўрнига, эркаклар ўз аёллари билан отел ресторанида овқатланадиган бўлишди.

Таянч сўз ва иборалар: меҳмонхона саноати, Рим Империяси, савдо гарлар, намлакат амаллорлари, таверналар, овқатланиш ва ичимликлар ичадиган жой, Миср эхромлари, зиёрат килиш, кадимги меҳмонхоналар, мукаддас зиёратгоҳлар, Буюк ипак йўли, Карvonсарайлар, туялар учун кўтон, ўрта асрлар, янги давр, Эллсуорт Стетлер, Конрад Хилтон, Эрнест Хендerson, Хоуард Джонсон ва Дж. Уиллард (Билл) Марриот, Цезар Рита

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхоналар қачон ва каерда пайдо бўлган?
2. Дастребаки меҳмонхоналар қандай кўринишга эга бўлган?
3. Меҳмонхоналарнинг ривожланишида қандай шахслар ўзларининг муносиб ҳиссаларини кўшган?
4. “Статлер хизматчисининг кодекси” нинг ахамиятини ниамлардан иборат?
5. Статлер меҳмонхона бзнесининг ривожланиш йўлида қандай ишларни амалга оширди?
6. Цезер Риц меҳмонхона бзнесининг ривожланишида қандай ишларни амалга оширди?
7. Конрад Хилтон меҳмонхона бзнесининг ривожланишига қандай хисса қўшди?

3-МАВЗУ. ЗАМОНАВИЙ МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ ТУРЛАРИ

Режа:

- 3.1. Жойлаштириш воситалари ва тизими
- 3.2. Мехмонхоналарни тавсифловчи белгилар
- 3.3. Мехмонхоналарнинг функционал вазифалари

3.1.Жойлаштириш воситалари ва тизими

Мехмонхона ишининг хозирги ривожланиши жаҳон амалиётида мижозга (мехмонхона хизматларидан фойдаланувчига) мазкур хизматлар бозорларидаги нарх-навоға қараб кўп вариантли меҳмонхона сервисини таклиф килади. Ҳар йили оммавий ахборот воситалари кўп сонли мижозларга мазкур сервис туридаги фаолиятнинг янги шакллари ҳақида маълумот беради.

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

- жамиятнинг олий табакаси вакиллари учун хашаматли меҳмонхоналар;
- ахолининг колган кисми учун қарvonсаройлар.

Вактини йўлда ўтказишга мажбур бўлган одамларда танлаш имконияти бўлмаган. Бугунги кунда меҳмонхона хизматларидан фойдаланувчиларга жойлаштириш корхоналарининг турли хил шакллари ва турлари, чунонча, иқтисодий классга мансуб бўлган хашаматли отеллар ва меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар ва ҳ.к. таклиф қилинади. Ҳар бир одам ўз диди ва пулига караб ўзи учун маъқул вариантни танлаш имкониятига эга.

Ўзбекистон иқтисодиётида бозор муносабатлари юкори даражада ривожланмоқда. Шу билан биргаликда меҳмонхона бизнеси учун катта имкониятлар яратмоқда. Ўзбекистон билан чет эл меҳмонхоналари ишини ташкил этишдаги кэскин тафовутлар аста-секинлик билан йўқолиб бормоқда. Ўзбекистон Республикасининг меҳмонхона корхоналари мижозларга хизмат кўрсатиш савиясини, номерларнинг шинамлиги ва қулайлик даражасини, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг малакасини изчил ошириб бормоқдалар.

Мехмонхона хўжалиги корхоналарининг ранг-баранглиги, шунингдек, вакти-вакти билан меҳмонхона хизматларининг янги турларининг пайдо бўлиши жойлаштириш корхоналари таснифи ва типологиясини анча шартли килиб қўяди.

Замонавий корхоналар вазифасига, сифимига, қаватларига, конструксиясининг типига, шинамлик даражасига, фойдаланиш режимига (йиллик, мавсумий), жойлашган ерига (шахар, курорт ва ҳ.к.), улар нима

максадга мўлжалланганилигига, озиқ-овкат билан таъминланганилигига, нархнаво даражасига караб фарқланади. Лойиҳалаш пайтида бу омилларнинг барчаси хисобга олинади ва меҳмонхона хоналарининг таркибига, бинонинг тузилишига ва шу кабиларга таъсир кўрсатади. Меҳмонхоналарни тавсифловчи асосий белгилари бўлиб, бу уларнинг сигими, неча қаватдан иборатлиги, вазифаси ва шинамлик даражаси хисобланади.

3.2.Меҳмонхоналарни тавсифловчи белгилар

Маълум жой, ҳудудда жойлашишига караб меҳмонхоналар:

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

Номерлар фондининг сигими. Меҳмонхона сигими доимий ухлаш жойларининг миқдори билан белгиланади. Меҳмонхоналар сигимига караб 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 хисобланади².

Бизнинг мамлакатимизда меҳмонхоналар сигимига караб расман таснифланмайди, шу боис уларни куйидагича гурухлаш 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 хисобланади.

Жаҳон меҳмонхона номерлари фонди асосан кичик ва ўртача меҳмонхоналарда жойлашган.

Сўнгги вактда туризмнинг жиддий ўсиши муносабати билан ҳамда иктисолий шарт-шароитларга кўра айрим янгимеҳмонхоналар сигимининг катталashiши қайд этилмоқда.

1. Филипповский Й.е.Йе., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: ФиС, 2005

Катта сиғимли меҳмонхоналарнинг курилиши энг аввало иктисадий манфаатлар билан белгиланади. Агар меҳмонхона сиғими катта бўлса, нисбатан кучли ва замонавий технологик ва муҳандислик ускуналарини қўллаш максадга мувофиқ бўлади, ишчи майдоннинг умумий майдонга нисбати ортади, ёрдамчи майдон, шунингдек коридорлар, холлар, йўлаклар майдони бевосита меҳмонлар ихтиёрига бериладиган майдонга нисбатан кискаради, бу эса умумий курилиш харажатларининг қискаришига олиб келади. Масалан, меҳмонхоналарни лойихалаш билан шуғулланувчи меморларнинг ҳисоб-китобларига караганда, шинамлиги бир хил бўлган меҳмонхоналарда уларнинг сиғими 3,3 баравар (132 жойдан 440 жойга) кўпайтирилса, ҳар бир меҳмонхона жойи учун курилиш харажатлари тахминан 27% га камаяди, номерлар микдори 100 тадан 400 тага (яъни 4 баравар) кўпайтирилса, бу ошхона майдонини факат 2 баравар, ёрдамчи хоналар майдонини эса атиги 50% га катталаштириши такозо этади. Катта меҳмонхоналарда хизмат кўрсатувчи ходимлар меҳнатидан нисбатан оқилона фойдаланилади; меҳмонхона маъмурлари, шу жумладан катта ҳак тўланадиган маъмурлар сони ҳам кискаради; корхона харажатларини камайтирган холда, мижозларга кўрсатиладиган хизматлар сонини ошириш мумкин бўлади.

Айни вактда, меҳмонхоналар куриш ва улардан фойдаланиш соҳасидаги мамлакатимиз ва хорижий мутахассислар меҳмонхоналар сиғимини оқилона чегарагача ошириш керак, акс холда уларни бошкариш жуда қийинлашиши мумкинлигини қайд этмоқдалар. Асосан 2000 та жой мана шундай чегара деб ҳисобланади. Катта сиғимли меҳмонхона куриш талаб этилган холларда одатда меҳмонхона комплекслари куришга ўтилади.

Асосий (номерлар фондида кўрсатиладиган) пульик хизматларга белгиланган нарх-наво даражасига қараб, меҳмонхоналар³:

- бюджет меҳмонхоналарига (25-35 АҚШ доллари);
- иктисадий меҳмонхоналарга (35-55 АҚШ доллари);
- ўртacha меҳмонхоналарга (55-95 АҚШ доллари);
- биринчи тоифали меҳмонхоналарга (95-195 АҚШ доллари);
- апарт-отелларга (65-125 АҚШ доллари);
- люкс-отелларга (125-525 АҚШ доллари) бўлинади.

Мижозларнинг яшаш муддатига қараб:

- узок муддат яшашга мўлжалланган;
- қиска вакт яшашга мўлжалланган меҳмонхоналар фарқланади.

Йил давомида фаолият кўрсатиш муддатига қараб:

1.Кабушкин И.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, Новое знание, 2001.

- йиллик (бутун йил мобайнида ишлайдиган) меҳмонхоналар;
- мавсумий (ёзда, кишида ишлайдиган) меҳмонхоналар фарқланади.
Меҳмонхоналарда яшовчиларни овқатлантириши усулига караб:
- тўлиқ пансион билан таъминловчи меҳмонхоналар;
- факат ионушта берадиган меҳмонхоналар;
- овқатланишини тақлиф қилимайдиган (коида тарикасида, ўз гастрономик ишлаб чиқариши, яъни ресторани ёки бошқа корхонаси йўклиги туфайли) меҳмонхоналар фарқланади.

Қаватлилик. Жаҳон амалиёти бир-икки қаватли меҳмонхоналардан бошлиб 40 қаваттагача бўлган ва ундан баланд меҳмонхоналар курилишини кўрсатади. Меҳмонхоналарнинг қаватлилиги масалалари муайян мамлакатдаги иктисадий, шахарсозлик шарт-шароитларига, бу ерда амал килувчи норматив талабларга, бу мамлакатда кўлланилувчи конструксиялар ва курилиш материалларига, биноларни куриш методларига bogлиq бўлади.

Хозирда:

- Россияда – 5-16 қаватли;
- Чехияда – 8-14 қаватли;
- Венгрияда кичик шаҳарларда – 4-5 қаватли, катта шаҳарларда ва курортларда – 6-11 қаватли;
- Германияда – 8-10 қаватли;
- Англияда – 10-15 қаватли меҳмонхоналар куриш айниқса кенг таркалган.

Меҳмонхоналарнинг бинолари қаватлилигига караб қуидаги гурухларга ажратилади:

- кам қаватли (1-2 қават) меҳмонхоналар;
- қаватлилиги ўртacha (3-5 қават) меҳмонхоналар;
- қаватлилиги катта (6-9 қават) меҳмонхоналар;
- кўп қаватли (1 тоифа – 10-16 қават; 2 тоифа – 17-25 қават; 3 тоифа – 26-40 қават) меҳмонхоналар;
- баланд (40 дан ортик қаватли) бинолар.

Меҳмонхоналар биноларининг гурухларини белгилаш учун одамларнинг ёнғиндан хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари асосий омиллардан бири хисобланади. Бу чора-тадбирлар бинонинг меморлик-тарх, конструктив ва муҳандислик-технологик ечимларига таъсир кўрсатади, хусусан, ёнғин чиккан холларда одамларни эвакуация килиш системасини, сигнализация, тутунни аниқлаш ва тутунни чиқариш, ўт ўчириш системалари микдори ва турларини белгилайди. Зиналар микдорига, умумий коридорлар кентлигига, зина майдончасидан ёки бинодан чиқиш жойидан номер эшигининг узокда

жойлашганилигига караб ёнғинга қарши хавфсизлик талаблари қаттиклари боради.

Ёнғин хавфсизлигини таъминлаш максадида икки ва ундан ортик қаватли миллий меҳмонхоналарда зиналар иккитадан кам бўлмаслиги тавсия этилади. Зина майдончасидан ёки бинодан чикиш жойидан номер эшигининг максимал узоклиги тартибга солинади (номер икки зина оралиғида жойлашган тақдирда 40 м гача, номер боши берк коридорда ёки галереяда жойлашган тақдирда эса – 25 м гача). Умумий коридорларнинг узунлигига караб уларнинг кенглиги қабул килинади: умумий коридор узунлиги 40 м гача бўлган ҳолларда 1,6 м, умумий коридор узунлиги бундан ортик бўлган ҳолларда эса – 1,8 м. Умумий коридорларни бир-биридан узоги билан 30 м оралиқда жойлашган ўзи беркиладиган, тутун ўтказмайдиган эшикли ёпмалар билан бўлимларга ажратиш талаб этилади.

Сигими унча катта бўлмаган (тахминан 50 жойдан иборат) кам қаватли меҳмонхоналарнинг бинолари мамлакатимизда асосан вилоят миёсидаги шахарларда ва шахарчаларда курилади.

Кўп қаватли меҳмонхоналар қуришни одатда шахарсозлик тартиби такозо этади. Бундай меҳмонхоналарнинг биноларида одамларнинг ёнғиндан хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари, вертикал транспорт, муҳандислик коммуникациялари масалалари ва бошқа ўхшаш масалалар алоҳида аҳамият касб этади. Ёнғин хавфсизлигини таъминлаш учун хар хил тутунни аниклаш, ёнғин сигнализацияси ва ўт ўчириш автоматик системалари кўлланилади; эвакуация йўлларининг ишончлилигига алоҳида эътибор берилади. Ёнгинда бир ерда тутун тўпланиши айникса хавфлидир. Шу боис 10 қаватли ва ундан баланд меҳмонхоналарда зина майдончаларининг ярми тутун тўпланмайдиган килиб курилади. Бундай зина майдончаларидан одамларни бинодан эвакуация килиш ҳамда ўт ўчириш командалари томонидан куткариш ишларини амалга ошириш учун фойдаланилади. Мазкур зина майдончаларида тутун тўпланмаслиги уларда балкон ёки лоджия (лоджия (катта биноларда ташки томони очик хона, пешайвон))га чикиш йўллари куриш, яъни ҳаво зонаси ҳосил килиш орқали таъминланади. Бу ёнғин чиккан ҳолларда тутун босган қаватнинг умумий коридори ва ҳолидаги тутун зина майдончасига ўтишининг олдини олишга хизмат килади. Тутун қаватлар бўйлаб таркалишининг олдини олиш учун ҳаво тортилиши лифтларнинг шахталарида ҳам таъминланади. Бундан ташкари, 10 қаватли ва ундан баланд меҳмонхоналарнинг биноларида ўт ўчирувчиларни ташишга мўлжалланган юқ ва йўловчи лифтлари бўлиши шарт. 16 қаватдан баланд меҳмонхоналарда ёнғиндан кўриклаш идоралари билан келишилган кўшимча ёнғинга қарши чора-тадбирлари кўлланилади.

Лойиҳалаштирилётган меҳмонхонанинг оқилона қаватлилигини танлаш анча мураккаб вазифа бўлиб, у ҳар бир муайян ҳолатда жуда кўп, баъзан бир-бирига зид омиллар: меҳмонхонанинг сигими, шаҳарсозлик шартшаронтлари, норматив талаблар, конструксиялар, техник-иктисодий мезмонлар ва ҳоказолардан келиб чишиб ҳал қилинади.

Ҳар хил сигимили меҳмонхоналарнинг бинолари учун оқилона қаватлиликни белгилаш ҳамда бу қаватлилик ўзгарган ҳолда бир жойнинг курилиш кийматидаги ўзгаришларни аниглаш жиддий илмий ишловларни амалга оширишни такозо этади. Аммо олимларнинг тадқиқотлари сўнгги вактда меҳмонхоналарнинг ҳар бир сигими учун биноларнинг оқилона қаватлилиги, бинобарин, тураг жой корпусининг узунлиги ҳам мавжуд деб ҳисоблаш имконини беради. Меҳмонхоналарнинг қаватлилигини оқилона даражадан ошириш курилиш баҳосининг ошишига олиб келадики, буни лойиҳалаш чогида инобатта олиш зарур.

Меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси уларнинг техник жиҳозланиши, номерлар фондининг таркиби ва сифати, кўрсатиладиган хизматлар тўплами билан белгиланади. Аксарият мамлакатларда меҳмонхоналар шинамлик даражасига қараб таснифланади. Чет элда бундай таснифлашга нисбатан ёндашувда ҳозир иккита асосий йўналиш мавжуд. Бир йўналиш «статик» белгиларни, яъни ванна ва ҳожатхонали номерларнинг катъий белгиланган фоиз нисбатини, меҳмонхонада усти берк бассейн, сауна ва бошка шунга ўхшаш хизматларнинг мавжудлигини, меҳмонхона сигими билан хизмат кўрсатувчи ходимлар микдори ўртасидаги маълум нисбатни ва бошка шунга ўхшаш ҳолатларни биринчи ўрининг кўяди. Бу йўналиш нисбатан янги моддий негизга қараб мўлжал олади. Иккинчи йўналиш «динамика» омилларни, яъни сервис хизматини биринчи ўрининг кўяди. Бу йўналиш тарафдорларининг фикрича, мижозларга лозим даражада хизмат кўрсатилмаган тақдирда, жойлаштириш воситалари нисбатидаги катъий тенглик меҳмонхонанинг сифат стандартига мувофиқлигини амалда таъминлай олмайди. Масалаи, Швейсариядаги меҳмонхоналар таснифи мана шу йўналишга киради.

Меҳмонхоналарни шинамлик даражасига қараб таснифлаш, бу даражаларни белгилаш масаласига нисбатан ҳар хил ёндашув ҳамда аксарият мамлакатларда шинамлик даражаси бир хил меҳмонхоналарга кўйиладиган талабларнинг ҳар хиллиги ҳалқаро туристик сафарларни ташкил этиш чогида жиддий кийинчиликлар тұғдиради, меҳмонхоналарнинг сифати ва шинамлик даражаси тўғрисида кўшимча ахборот олишни такозо этади. Бундай кўрсаткичларни бир хиллаштиришга ва шинамлик даражаси бир хил

мехмонхоналарга нисбатан ягона талабларни ишлаб чиқишига бўлган уринишлар хозирча муваффакият келтиргани йўк.

Катта сифимли, шинамлик даражаси баланд бўлган замонавий меҳмонхона бутунги кунда анча мураккаб комплекс организмга айланди. Бу комплекс таркибига ҳар хил вазифани бажарувчи турли-туман бинолар ва хоналар, чунончи: туарар жой бинолари, мижозларни кабул килиш ва уларга хизмат кўрсатиш, умумий овқатланиш, оммавий-маданий, майишний хизмат кўрсатиш, маъмурий бинолар ва хоналар, хизмат, хўжалик, ёрдамчи, техник бинолар ва хоналарнинг ривожланган таркиби киради. Бугунги кунда ишга доир учрашувлар учун мўлжалланган бинолар (конференс-заллар ёки кўп функционал фойдаланиш учун мўлжашланган заллар), киноконсерт заллари, бал заллари, банк бўлимлари, бассейнлар, сауналар, спорт заллари, кегелбанлар, кўргазма ташкил этишга мўлжалланган бинолар, савдо корхоналари, гаражлар ҳам замонавий меҳмонхоналар таркибидан кенг ўрин олмоқда.

Одатда меҳмонхоналарнинг ҳар хил бинолари ва хоналари маълум функционал белгиларига караб гурухланади. Бундай белгилар меҳмонхоналарнинг бинолари ва хоналари ўртасида санитария-гигиена ва ёнгин хавфсизлиги талабларига жавоб берувчи, меҳмонхонадан фойдаланишининг кулайлигини ва унда яшашнинг шинамлигини оширувчи катъий технологик алокаларни ташкил этиш имконини беради. Турли бинолар ва хоналарнинг ҳзаро алокасини тўғри ташкил этишнинг кийинлиги шундаки, меҳмонхонада яшовчи одамлар мураккаб комплекс организмнинг кундалик меҳнатини кўрмасликлари, балки факат бу меҳнат натижаларидан баҳраманд бўлишлари керак.

Меҳмонхоналимиг шинамлик даражаси кайча юкори ва сифими қанча катта бўлса, унинг таркибига шунча кўп ҳар хил хоналар ва бинолар киради ва у шунча мураккаб функционал тузилмага эга бўлади.

Жаҳон меҳмонхоналарни лойихалаш ва куриш амалиётида уларни ташкил этишнинг ҳар хил функционал схемалари кхлланади. Аммо бу схемаларнинг барчаси меҳмонхоналарда содир бўлувчи мураккаб технологик жараёнлардан келиб чиқиб тузилади. Меҳмонхона корхонаси аниқ ва катъий ишлаши учун юкорида зикр этилган жараёнларнинг талабларига риоя қилиш зарур. Айни вактда, меҳмонхоналарнинг ички фаолиятини ташкил этиш принциplerida умумий жиҳатлар ҳам бисёр, чунки меҳмонхоналардаги бинолар ва хоналарнинг асосий гурухлари тахминан бир хил. Шу боис ҳар хил сифимли меҳмонхоналарни функционал ташкил этишнинг принципial схемаларини ишлаб чиқиш мумкин.

Бинога кириш жойларининг миқдори меҳмонхонани функционал ташкил этиш учун муҳим аҳамиятга эга. Катта сигимли ва шинамлик даражаси юкори бўлган меҳмонхоналар одатда 3-4 та кириш жойига эга бўлади:

- асосан минжозлар ва бошқа меҳмонлар фойдаланувчи *асосий кириш жойи* (замонавий меҳмонхоналарда бу кириш жойининг усти автомашинадан тушиб бинога киришни таъминловчи соябон билан тҳсилган бўлади);
- асосан шахарликлар фойдаланувчи умумий овқатланиш корхоналарига *кириш жойи*;
- меҳмонхона ва овқатланиш блоки *ходимлари* учун мўлжалланган бир ёки бир нечта *кириш жойлари*;
- меҳмонлар багажини олиб кириш ва олиб чикишга мўлжалланган *маҳсус кириш жойи*.

Бундан ташкири, меҳмонхонанинг хўжалик максадлари учун мўлжалланган ховлисида юқлаш-юқ тушириш майдончasi (дебаркалар) бўлиши керак. Бу ховли оркали меҳмонхонага тоза чойшаб, мебел, ҳар хил ашёлар, муҳандислик ускуналари, умумий овқатланиш корхоналари учун хом ашё ва маҳсулотлар олиб келинади, шунингдек меҳмонхонадан кир чойшаблар, озиқ-овқат маҳсулотлари чикиндилари, бўш идишлар, ахлат олиб кетилади. Республикаизда амалда бўлган санитария-гиgiene талабларига мувофик, тоза чойшаб ва маҳсулотларни тушириш кир чойшаб, озиқ-овқат маҳсулотлари чикиндилари ва ахлатни юқлашдан алоҳида жойда амалга оширилиши лозим. Йирик шаҳарларда, баъзан курортларда жойлашган замонавий меҳмонхоналарда хўжалик максадлари учун мўлжалланган ховли кўпинча усти берк қилиб курилади ва бинонинг пойпеш ёки ертўла қаватида жойлаштирилади. Бундай ховли пухта режалаштирилиб курилган ҳолларда ховлига кирувчи ва ундан чиқувчи автомашиналарнинг маршрутлари мос келмайди ва кесишмайди.

Кичик сигимли меҳмонхоналарда баъзан иккита кириш жойи: асосий кириш жойи ва маший хизмат кўрсатиш хоналарига кириш жойи, шунингдек хўжалик максадлари учун мўлжалланган ховлида юқлаш ва юқ тушириш майдончasi куриш билан кифояланадилар.

Меҳмонхоналарнинг ҳар хил бинолари ва хоналари ўз функционал вазифасига караб меҳмонхонанинг турар жой, умумий ва хизмат кўрсатиш-хўжалик қисмларига бирлаштирилади. Бу қисмлар ҳар хил жойлаштирилиши хисобига меҳмонхоналарнинг ҳажм ва майдон тузилиши хам ҳар хил бўлади. Меҳмонхоналарни лойихалаш ва куриш амалиётидаги бир нечта шундай тузилишлар юзага келган, куйида уларнинг асосийларини кўриб чиқамиз.

Жойлашган ерига караб, меҳмонхоналарнинг куйидаги турларини ажратиш мумкин:

- шаҳар марказидаги меҳмонхоналар;
- йўл четидаги, коида тарикасида, кам каватли, усти очиқ автокўналгали меҳмонхоналар;
- шаҳар четидаги ва аэропортлардаги меҳмонхоналар;
- сузиб юрувчи меҳмонхоналар – денгиз, дарё ёки кўл кирғози яқинида туристларни жойлаштириш ва улар дам олиши учун меҳмонхона тарзидан жихозланган сузиш воситалари. Зарур ҳолда бундай меҳмонхона туристлар билан бирга сув бўйлаб бошқа кўналгага кўчирилиши мумкин.

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

- арzon меҳмонхоналар ёки кўрсатиладиган хизматлар миқдори чекланган меҳмонхоналар (бундай меҳмонхоналар кошида овқатланиш корхоналари бўлиши шарт эмас);
- «люкс» меҳмонхоналар – алоҳида лойихага кўра қурилган, мебели сифатининг юкорилиги билан ажralиб турувчи, хоналари яхши жихозланган, коида тарикасида, хизмат кўрсатувчи ходимлари миқдори номерлари сонига нисбатан кўпроқ бўлган меҳмонхоналар.

Меҳмонхоналарни шунингдек уларда харакат воситалари (транспорт)нинг мавжудлигига, мулк шаклига (муниципал, давлат, хусусий, ижарага олинган ва х.к.) караб ҳам таснифлаш мумкин.

3.3. Меҳмонхоналарнинг функционал вазифаси

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, кулай ва хавфсиз фойдаланишга йўналтирилган қўшимча хизматлар кўрсатилиши кафолатланади.

Замонавий меҳмонхона факат яшаш жойи бўлиб хизмат килмайди. Кўпинча номерлар фондининг бир кисмидан фирмалар ва муассасаларнинг офислари, вактинчалик ваколатхоналари сифатида ҳам фойдаланилади.

Меҳмонхоналарда бугунги кунда ҳар хил мижозлар:

- турли анжуманлар, конгресслар, симпозиумлар, ярмаркаларнинг иштирокчилари;
- мусобакалар, танловларнинг иштирокчилари;

- хизмат бўйича, даволаниш, дам олиш учун ташриф буюрган алоҳида фукаролар;
- давлат доирасида маълум маршрут бўйича кетаётган, чет элдан келган туристлар ва х.к. жойлаштирилади.

Мижозлар эхтиёжидан келиб чишиб, меҳмонхоналар ҳар хил функционал вазифаларни бажаради ва уларга ҳар хил талаблар қўйилади. Бундай меҳмонхоналарда мижозлар билан ишлаш улар бўйсунувчи идоралар раҳбарияти томонидан тасдиқланган меҳмонхона хизматлари кўрсатиш коидаларига асосан амалга оширилади. Аммо мазкур меҳмонхоналарда амал килувчи коидаларнинг бирорта ҳам банди

Ўзбекистон Республикасининг меҳмонхона бизнесини ташкил этиш бўйича конун хужжатларига зид бўлмаслиги керак. Функционал вазифасига караб меҳмонхоналар:

- ишбилармонлар учун – умумий гигида, идоравий, йигилишлар, кенташилар ва х.к. учун;
- дам олиш учун меҳмонхоналар – туристик, курорт меҳмонхоналари, автотуристлар учун, мотеллар, кемпинглар;
- меҳмонхоналарнинг маҳсус турлари – транзит йўловчилар учун, спортчилар учун ва бошкалар учун курилади.

Мамлакатимизда асосан маълум иш юзасидан нисбатан киска муддатга келувчи одамларга, шунингдек ҳар хил мақсадда саёҳат килаётган фукароларга мўлжалланган умумий типдаги меҳмонхоналар айниқса кенг таркалган. Бундай меҳмонхоналар шаҳарнинг марказий қисмида, жамоат, маъмурий, савдо марказлари яқинида жойлашади ва шаҳарнинг турли туманлари билан яхши транспорт алокасини назарда тутади. Мазкур меҳмонхоналар одатда маҳсус кўкаламзорлаштирилмаган нисбатан кичкина ер майдонларига эга бўлади. Белгиланган нормаларга кўра, ер майдони ҳажми меҳмонхона сигимига караб бир жойга 15-55 м ни ташкил этади.

Умумий типдаги меҳмонхоналарнинг номерлар фонди асосан бир, икки ўринли ва кўпинча уч ўринли номерлардан ташкил топади. Бу номерларда, коида тарикасида, ишлаш учун жой мавжуд бўлади. Бир канча меҳмонхоналарда бир ўринли номерлар микдори номерлар фондининг 40-50% ни ташкил этади. Меҳмонхоналарда алоқа бўлими, айрим ҳолларда – банк бўлими ишлаб туради, музокара ва йигилишлар ўтказиш учун алоҳида жойлар назарда тутилади.

Идоравий меҳмонхоналар умумий типдаги меҳмонхоналарнинг бир тури хисобланади. 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 катнайдиган жойда курилади. Бундай меҳмонхоналарда умумий хоналар тўплами кўпинча анча чекланган, ўзи хизмат кўрсатувчи корхона турига ва ундаги умумий аҳамиятга молик хоналар таркибига боғлиқ бўлади.

Чет элда янжуманлар учун мўлжалланган маҳсус меҳмонхоналар куриш кент тарқалган. Бундай меҳмонхоналар олатда «конгресс-отел» ёки «конференс-отел» деб номланади. Чет элда шунингдек ишбилармонлар учун ҳам маҳсус меҳмонхоналар – «бизнес-отеллар» курилади. Одатда бу меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси жуда юкори бўлади. Уларда конгресслар ўtkазиш учун заллар, мажлислар, конференсиялар, симпозиумлар учун алоҳида жойлар, ҳар хил турдаги ресторонлар, алока ва банк бўлимлари, телетайп, телекс, бассейнлар, сауналар, кегелбаплар фаолият кўрсатади.

Ишбилармон одамлар учун мўлжалланган меҳмонхоналарда кичик мажлислар, савдо операциялари ўtkазиш, маҳсулотларнинг намуналари кўргазмаларини ташкил этиш, фирмаларнинг ваколатхоналарини жойлаштириш учун мўлжалланган жойлар, айrim холларда трансформация қилинадиган – уларда келган одамларни қабул килиш, кичик музокаралар ўtkазиш имконини берадиган номерлар ҳам назарда тутилади.

Туристик меҳмонхоналар фаол дам олаётган туристлар учун мўлжалланади. Мамлакатимизда бундай меҳмонхоналар асосан уюштирилган группавий туризм – экскурсия ва спорт туризми учун мўлжалланган.

Туристик меҳмонхоналар шахарда, шахар ташкарисида, туристик обьектлар якинида, яхши табиий омилларга эга жойларда, кўпинча яшил массивлар якинида курилади.

Туристик меҳмонхоналар, шунингдек курорт меҳмонхоналари ер майдонларининг ҳажми, умумий типдаги меҳмонхоналарнинг ер майдонларидан анча катта бўлади (1 мингтагача ўринди меҳмонхоналарда бир ўринга 75 m^2 ва 1-2 минг ўринли меҳмонхоналарда бир ўринга 65 m^2). Курорт меҳмонхоналари ва туристик меҳмонхоналарнинг, курортларда ва дам олиш зоналарида жойлашган мотеллар ва кемингларнинг кўкаlamзорлаштирилган ер майдонлари жами ер майдонининг камида 5% ни ташкил этниши керак.

Меҳмонхоналарнинг ер майдонларида спорт майдончалари (бир ўринга $8-10\text{m}^2$ хисобидан), болаларнинг ўйин майдончалари ва соябонлар жойлашади. Шовқиндан сакланиш учун туристик меҳмонхоналар ва курорт меҳмонхоналарининг корпуслари транспорт катнайдиган кўчалар ва йўллардан камида 50 м узокда курилади. Бу кўчалар ва йўллар ёқасида дараҳт кўчатлари экиш назарда тутилади.

Кўпчилик оилавий дам олишни ёқтирганилиги учун туристик меҳмонхоналарда асосан икки хринли номерлар назарда тутилади. Номерда одатда кундузги дам олиш зонаси ажратилади. Бу зона лоджия ёки балконни хам ўз ичига олади. Йошлар туризми учун мўлжалланган меҳмонхоналарда тежкамкорликни ошириш ва яаш учун тўланадиган ҳакни камайтириш максалида баъзан бешта ва ундан ортиқ одамга мўлжалланган умумий ёткxона кўринишидаги номерлар назарда тутилади. Туристик меҳмонхоналардаги умумий ахамиятга молик бинолар ва хоналар асосан дам олиш учун мўлжалланган бхлади (кхл функцияли заллар, холлар, каминли заллар ва х.к.). Умумий овқатланиш корхоналари орасида баъзан «кўнгилочар овқатланиш» корхоналари (ракс барлари, варете ва х.к.), тез ва арzon хизмат кхрасатиш корхоналари (експресс-кафе, ошхона ва ш.к.), баъзан ўзига ўзи хизмат кўрсатиш корхоналари ҳам бўлади.

Туристик меҳмонхоналарнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, уларда туристик хизматлар кхрасатиш жойлари, шунингдек туристик-услубий ва инструкторлар хоналари (инструкторлар туристик гурухлар билан методик иш олиб бориши учун) мавжуд бўлади. Бундай хоналар мажмуи туристик маршрут турига ва мазкур маршрут бхилаб туристларнинг харакатланиш усулига боғлик.

Туристик-спорт меҳмонхоналарида туристик ва спорт анжомлари ва жиҳозлари (чанғи, конки, чана, ов ва балик ови анжомлари, қайнұлар, байдаркалар ва х.к.)ни ижарага бериш шохобчалари назарда тутилади. Туристик-спорт меҳмонхонасининг хусусиятига караб, бундай шохобчалар тўплами хар хил бхлиши мумкин. Шунга ххаш анжомларни ижарага бериш шохобчалари курортлар ва дам олиш зоналарида жойлашган мотеллар ва кемпингларда ҳам бўлиши мумкин.

Коида тарикасида, бундай меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар тўплами яхши ривожланган, умумий овқатланиш корхоналари анча рангбаранг бўлади. Уларда «кўнгилочар овқатланиш» корхоналари (кундузги ва тунги барлар), дўконлар, киосклар ва х.к. ишлаб туради. Шинамлик даражаси юкори бўлган меҳмонхоналарда бассейнлар, сауналар, кетелбанлар, барлар, ресторонлар, маданий ҳордик марказлари ҳам бўлади.

Туристик меҳмонхоналарни туризмнинг маданий ва маърифий турларини маъкул кўрувчи, шинамлик ва хизмат кўрсатиш даражасига анча катта талаблар кўювчи туристлар харакатланадиган маршрутларда жойлаштириш лозим. Бундан ташқари, туристик меҳмонхоналардан автотуризм, спорт ва транспорт туризмининг айrim турлари билан шуғулланувчи, конгресслар, фестиваллар ва анжуманларга келувчи,

шунингдек ҳар хил аралаш туристик саёхатлар чикувчи мижозларни кабул килиш ва уларга хизмат кўрсатиш учун ҳам фойдаланиш мумкин.

Маршрутда жойлашишига қараб, туристик меҳмонхоналар асосий муассасалар (тўғри ва ҳалқали маршрутлардаги бошлангич ёки охирги пунктлар) сифатида ёки маршрут ўргасида туристлар нисбатан узок дам олиши учун мхлжалланган оралик муассасалар сифатида фаолият кўрсатади.

Фойдаланишнинг мавсумийлигига қараб, меҳмонхоналарнинг мазкур туридан, қонда тарикасида, бутун йил давомида фойдаланишга мўлжалланган доимий туризм муассасаси сифатида фойдаланилади.

Меҳмонхоналарнинг функционал ўзига хосликлари уларни барча лойиҳалаш-курилиш худудларида ва иклимий кичик худудларда лойиҳалаш, куриш ва улардан фойдаланиш имконини беради.

Туристик базалар, дам олувчиларнинг муайян тарзда тартибга солинган контингентига, юклаш, фойдаланиш ва иш тартибига эга бўлган туристик муассасаларнинг анъанавий тури сифатида, асосан маҳсус ишлаб чиқилган ва жиҳозланган пиёда, чанги, сув, тоғ, от, чана, велосипед, автобус трассалари ёки аралаш туристик трассалардан ўтказилган маршрутлар бўйлаб саёхат килувчи режали (кисман – мустакил) туристик гурӯхларни дам олишга кабул килиш ва хизмат кўрсатиш учун мўлжалланади.

Туристик базалар одатда шаҳар якинидаги дам олиш зоналарида, туристик-согломлаштириш худудлари ёки комплекслари таркибида жойлашади. Аммо тегишли тарзда иқтисодий асослантирилган ҳолларда туристик базаларни ўзига хос экскурсия объектларига ва фаол дам олиш учун табиий-иклимий шарт-шароитларга эга бўлган ахоли кам яшайдиган жойларда (яхши транспорт катновини таъминлаган ҳолда) ҳам куриш мумкин.

Қонда тарикасида, туристик базалардан радиал, тўғри ва ҳалқали маршрутлар бўйлаб саёхатлар ташкил этишда асосий туристик муассасалар сифатида фойдаланилади. Бунда асосий контингент базанинг ўзида узок вакт (4-10 кун) яшайди. Шу боис туристик базалар туристик маршрутларнинг бошлангич ёки охирги пунктларида спорт туризми ёки маърифий туризм учун ёки бўлмаса аралаш туристик саёхатлар учун курилади.

Чет элда туристик базалардан фойдаланиш тажрибаси шуни кўрсатадики, улар туристик пансионат принципига кўра фаолият кўрсатиши, яъни «қизгин» мавсумларда мустакил тарзда келган туристларни йўлланма билан чекланмаган муддатга кабул килиши ва уларни барча зарур туристик хизматлар билан таъминлашлари мумкин. Бундай туристик базалар мамлакатимизда хозирча тарқалмаган, аммо келажакда улар мустакил тарзда

саёхат килювчи туристларнинг дам олишини ташкил этиш муаммосини хал кининга кўмаклашиши мумкин.

Аёйинг табиий-иклимий ва жуғрофий омиллари тъсири, шунингдек бунга боғлиқ тарзда туризмнинг муайян турига ихтисослашиш туристик базаларнинг меморлик-тарх ечимларини ташлашда индивидуал ёндашувни тикою этади. Бунда кўйидаги табакаланишга амал килиш максадга мувофик бўлади; *тоз хамда тоз чанги спорти туристик базалари, текисликдаги хамда дениз, дарё ёки кўл бўйидаги туристик базалар, шунингдек бевосита акваторияларда жойлашган сув спорти туристик базалари* (аквателлар, флотеллар, мариналар ва ш.к.).

Жойлаштириш обьектларини лойихалаш, куриш ва улардан фойдаланиш амалиётининг таҳлили шуни кўрсатадики, йил бўйи ишлайдиган туристик базалар ҳудудида асосан ёзда фойдаланишга мўлжалланган ёзги павилонлар, коттежлар, шалелар куриш, палаткалар ва бошка стационар ёки йигма жойлаштириш воситаларини ўрнатиш максадга мувофикдир. Туристик базанинг сиғимини мавсумий кенгаштириш имконияти лойихалаш босқичидаёқ кўшимча майдонлар ажратиш орқали назарда тутилиши лозим.

Сўнгги йилларда туристик базалар (туристик меҳмонхоналар)ни бевосита меморлик ёдгорликлари - биноларда хамда тарихий диккатга сазовор жойларда ташкил этиш ва туристларни кабул килиш кенг тарқалмоқда. Бу максадда эски бинолар, меморлик ансамбллари реставрация килинмоқда, янги функционал вазифасига қараб уларнинг тархини қисман ўзгартириш амалга оширилмоқда. Бундай ҳолларда туристик базалар жойлаштириш воситалари, ҳзига хос туристик хизматлар кўрсатиш, шунингдек намойиш этиш обьектлари функцияларини ўзида мужассамлаштиради ва экзотик йўсингандаги туристик эҳтиёжлар кондирилишини таъминлайди. Туристик фаолиятнинг мазкур тури мухим тарихий ва маданий меросни саклаб колиш имконини беради.

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

Курорт меҳмонхоналарида оммавий-маданий хизматлар кўрсатиш бинолари ва хоналари таркиби (юх функцияли заллар, дам олиш учун ҳоллар, кутубхоналар, билярдхоналар, ҳар хил ўйинлар учун мўлжалланган хоналар ва б.) анча ривожланган бўлади. Баъзан болалар дам олиши ва

ўйнаши учун жойлар, шунингдек спорт ишоотлари (бассейнлар, спорт заллари, спорт майдончалари ва б.) хам назарда тутилади.

Курорт меҳмонхоналарининг номерлар фонди асосан бир-икки ўринли номерлардан ташкил топади. Айрим холларда номерда ухлаш учун учинчи ўринни (бola учун) жойлаштириш имконияти назарда тутилади. Курорт меҳмонхонасида мижозлар нисбатан узок муддат (1 ойгача) яшаганилиги учун номерларда кийим-кечак ва чойшабларни саклаш учун нисбатан катта шкафлар ўрнатилади. Номерда кундузги дам олиш зонаси ажратилади. Бу зона ложия, балкон, верандани камраб олади.

Курорт меҳмонхоналари кулай табиий-иклимий шароитларга эга жойларда: денгиз соҳилида, кўл яқинида, шифобахш булоқлар олдида, төг худудида курилади.

Сўнгги йилларда дам олиш учун мўлжалланган курорт комплекслари кўплаб курилмоқда. Дам олиш шарт-шароитларига ҳар хил талаблар кўйилиши муносабати билан курорт комплекслари таркибига ҳар хил йўналишдаги, шинамлик даражаси, сингими, қаватлилиги хам ҳар хил бўлган меҳмонхоналар киритилади.

Курорт комплексларининг асосий фонди шинамлик даражаси, фойдаланиш режими, сингими (100-800 ўринга мўлжалланган) ҳар хил бўлган меҳмонхоналарда жойлашади. Оилалар учун мўлжалланган номерларга эга меҳмонхоналар хам мавжуд. Баъзан бундай номерлар алоҳида ошхонага эга бир-икки хонали квартира тарзида жиҳозланади. Дам олиш шарт-шароитлари (шинамлик, нархлар ва х.к.)га кўйилган ҳар хил талаблар кўпгина маданий комплекслар худудида кемпинглар ва бунгалолар курилишига олиб келди.

Одатда курорт комплексларида умумий, майший, тиббий ва спорт хизматларининг катта кисми умумий курорт муассасалари томонидан кўрсатилади. Бунинг учун умумий курорт ресторонлари, барлари, қахвахоналари, катталар ва болалар учун ошхоналар, кўл функцияли заллар, кинотеатрлар, савдо корхоналари, стадионлар, спорт заллари, тенис кортлари, спорт ва ўйин майдончалари, берк ва очик бассейнлар, от спорти марказлари ва х.к. курилади. Пляжларни жиҳозлашга, кайик бандаргоҳлари ташкил этишга, сув спорти (елканли спорт, сув чанғиси, сув велосипеди) билан шуғуланиш учун шарт-шароитлар яратишга, төг комплексларида – осма аркон йўллари ва фуникулёрлар куришга катта эътибор берилади.

Таймшер – меҳмонхона хизматларининг нисбатан янги тури. Унинг номерлар фонди одатда 50-250 номердан ташкил топади. Алоҳида курилмаларга эга бўлиши хам мумкин. Квартира тилидаги номерлар фондига эга, хизматлар кўрсатиш шарт-шароитлари курорт меҳмонхоналаридаги

ўхшаш. Алоҳида квартиralар хусусий мулкдорларга сотилади, аммо таймшер тўлиқ бошкарувчи компания томонидан назорат килинади.

Таймшер баҳоси мавсум хусусиятларига, шунингдек бу ерда бўлиш вактига бөглиқ бўлади. Йилнинг туристлар кам келадиган вактларида таймшерда яшаш «олтин» мавсумдагидан анча арzonга тушади. Номер эгаси таймшерда яшаш учун тўлаган ҳакка мутаносиб равишда маълум вакт мобайнида кўчмас мулкдан фойдаланиш имкониятига эга бўлади.

Одатда номер 10 йил муддатга сотиб олинади. Таймшер номуайян муддатга фойдаланиш учун сотилиши хам мумкин. Фойдаланиш вакти ҳафталарда ўтчанади. Таймшер эгаси ўзи сотиб олган номерда ўз вакт оралиғи мобайнида дам олиши ёки ҳарид килинган мавсум доирасида дам олиш жойини худди шундай бошка жойга алмаштириши мумкин.

Таймшерлардаги сотувларнинг умумий ҳажми 1991 йилда факат Йевропада 3,74 млрд. долларни ташкил килди. Таймшер курортлари жаҳоннинг 75 мамлакатида мавжуд.

Апартаментли меҳмонхоналар. Узок вакт яшашга мўлжалланган апартаментли меҳмонхоналар, оддий меҳмонхоналарга караганда, фойдали майдонининг катталиги ва уларда мижозлар узок вакт яшashi билан фарқ килади. Номернинг кўшимча майдони одатда кулай кресло ва диван кўйилган меҳмонхона ҳамда кўп функцияли казноққа эга кичик ошхона шаклида бўлади. Апартаментли меҳмонхоналар (*ёки апартотеллар*) оиласининг кўчиб келиши, узок муддатли хизмат сафари, семинарларга катнаш зарурлиги туфайли шахарда узок вакт яшашга мажбур бўлган ўз мижозларига кўйдагига ўхшаш шарт-шароитлар яратади. Аксарият меҳмонлар номерни узок муддатга олади. Яшаш муддатининг узоклигига қараб уларга кўпинча четирма берилади. Бундай меҳмонхоналарда овқатланиш корхоналари, бизнес маркази, дам олиш жойлари назарда тутилади.

Жойлаштириш обьектларининг яна бир шакли – **пансионлар** ҳам жаҳон амалиётида анча кенг таркалган. Уларда яшаш, одатдаги меҳмонхоналарда яшашга караганда, анча арzon туради. Меҳмонхонадан пансионнинг асосий фарки шундаки, у тоифаларга ажратилмайди. Аммо бу пансионда яшаш шароити меҳмонхонадаги яшаш шароитидан ёмон деган маънини англатмайди.

Пансион жойлаштириш обьектларининг эркин шакли бўлиб, у одатда курилиш пайтида меҳмонхона сифатида тасаввур килинмаган биноларда ташкил этилади. Пансионнинг ўзига хос хусусияти шундаки, у нисбатан кичкина, одатда 10-20 кишига мўлжалланган номерлар фондига эга бўлади. Кўпинча пансион бир оиласа тегишли бўлади. Бу оила пансионни бошкариш билан бирга, мижозларга хизмат ҳам кўрсатади. Пансионда яшаш баҳосига

факат уй шароитида тайёрланган нонушта киритилади. Бу ерда мухит меҳмонхонадагига қараганда иликрок бўлади. Мана шу жихат, нархларнинг пастлиги билан бирга, мижозларни ўзига тортади.

Спортчилар учун мўлжалланган меҳмонхоналар спорт комплекслари кошида ёки табиий шароитларига қўра маълум спорт турини ривожлантириш имконини берувчи жойларда қурилади. Спортчилар учун мўлжалланган меҳмонхоналарда спорт анжомларини ижарага бериш шоҳобчалари, дам олиш учун мўлжалланган бир канча муассасалар фаолият кўрсатади, спорт ва тиббий аҳамиятга эга бинолар ва қурилмалар мавжуд бўлади. Коида тарикасида, бу ерда умумий овкатланиш ва дам олиш корхоналари хам фаолият кўрсатади.

Сўнгги йилларда меҳмонхоналарнинг бинолари бошка максадларга мўлжалланган муассасалар: конгресс-марказлар, маъмурий ва савдо муассасалари, концерт ва кхргазма заллари ва ҳатто турар жой бинолари билан уйғунликда барпо этилмоқда, улар билан битта бинода ёки битта комплекс таркибида жойлаштирилмоқда.

Автотуристлар учун мўлжалланган меҳмонхоналар ва мотеллар (мотор-отсллар) шоссе йўллар якинида жойлашади. Шинам номерлар ва ресторон (ёки қаҳвахона)га хамда умумий аҳамиятга молик бошка хоналарга эга меҳмонхона биносидан ташкари, бу меҳмонхоналар ва мотеллар автотранспорт воситаларини парковка килиш ва уларга техник хизмат кўрсатиш имконини беради (автомобилларга ёнилги қўйиш шоҳобчаси, таъмирлаш устахоналари, техник хизмат кўрсатиш стансияси ва х.к.га эга бўлади).

Мотелларнинг жойлашиши уларнинг вазифаси, шаҳарлар ва шаҳарчаларнинг жойлашган ўрии, автомобил йўллари тармоги, келиш йўлларининг мавжудлиги, муайян жойнинг табиий-иклимий шароитлари, даволаш манбалари, тарихий жойлар хамда туристик жихатдан диккатга сазовор бошка жойларнинг мавжудлиги билан белгиланади.

Автотуристлар дам олиши учун кулай шарт-шароит яратиш, автомобил йўлининг шовкини ва чангидан номерларни тўсиш максадида мотелнинг дам олиш зонаси бу йўлдан маълум масофа (50-250 м) узокда жойлашиши керак. Бунда участка муайян туристик обьект йўлидаги автотуристлар асосий оқими йўналишининг ханг томонида жойлашгани мъйкул.

Мотелларни жойлаштиришда мамлакатнинг энг диккатга сазовор тарихий жойлари ва ҳудудларини боғловчи олдиндан белгиланган маршрутлар бўйлаб узок муддатли саёҳатлар ташкил этиш имкониятини назарда тутиш зарур. Бу холда юкорида зикр этилган барча талаблардан келиб чикиб мотеллар тармогини комплекс жойлаштириш автотуристларда

доимий кизиқишиң үйгөтади ва улар сағат жогидан ранг-баранды таассуротлар олишни таъминлады.

Чет залда мотеллар куриш амалиётида кам қаватли (икки қаватдан баланд бўлмаган) мотеллар анъанавий хисобланади. Чунонча, АҚШда 60 минг мотелнинг 80% дан кўпроғини кам қаватли мотеллар ташкил этади.

Дарҳакиқат, кам қаватли мотел бир қанча устунликларга эга:

- автокўнағани номер якинида жойлаштириш мумкин;
- конструкциялари жуда содда бўлади;
- талабдаги мавсумий ўзгаришларга тез мослаштириш мумкин;
- барча номерларни уфкнинг чиройли томонларига қаратиб куриш мумкин;
- енгил конструкциялардан курилган кам қаватли мотел биноси кўп қаватли ва оғир конструкцияли биноларга караганда анча арzonга тушади.

Кемпинглар мавсумий фойдаланиш учун мўлжалланган «енгил» типдаги меҳмонхона корхоналарицир. Улар автотуристлар дам олиши хамда уларнинг автотранспорт воситалари тўхтаб туриши учун мўлжалланади. Кемпингларда кўрсатиладиган хизматларнинг барча турлари соддалаштирилган бўлади: ухлаш жойлари ёзги типдаги, кўпинча ёғочдан курилган, иситилмайдиган биноларда ёки чодирларда жойлашади; ванна ва хожатхона асосан умумий бўлади. Ўзига ўзи хизмат кўрсатишнинг ҳар хил шакллари анча кенг таржалган. Баъзан кемпинглар кошида автомобилларга ёнилғи куйиши шоҳобчалари ва автомобилларни енгил таъмирлаш устахоналари бўлади. Сўнгги йилларда «мотел-кемпинг» аралаш тури ривожланмоқда. У мотел худудида жойлашган кемпинг хизобига ёзда мотел сигимини кенгайтириш имкониятини назарда тутади.

Жойлантириши воситаларининг аралаш турлари жуда ранг-барандир. Масалан, чет залда, айниқса, АҚШда меҳмонхона корхоналарининг куйидаги турлари курилмоқда:

- *ротеллар* – трейлерли автомашиналарда сағат килувчилар учун;
- *ботеллар* – сув бўйлаб сағат килувчиларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган денгиз, дарё, кўл бўйидаги меҳмонхона муассасалари. Уларнинг таркиби турар жой биноси, маданий-майший хизмат кўрсатиш тизими, сузувичи воситаларга техник хизмат кўрсатишга ихтинослашган иншоотлар ва курилмалар киради;
- *бопюкемпинглар* – кемпинг типидаги мавсумий меҳмонхона муассасалари;
- сув устидаги мавсумий *флотеллар* ва *флотокемпинглар* – меҳмонхона, шунингдек сузувичи воситаларга техник хизмат кўрсатиш ва

уларни қишида сақлаш кўналғаси функцияларини ўзида мужассамлаштирган муассасалар;

– *флайтеллар* – шахсий самолётларнинг эгалари учун мўлжалланган меҳмонхоналар (масалан, АҚШнинг Оклахома штатидаги Талас шахри якинида жойлашган флайтел-мотел) ва б.

Ротел – кўчма меҳмонхона. Бир ёки икки ўринли бўлимлардан иборат вагон-трейлер кўринишида бўлади. Ҳар бир бўлим вентиляция ва алоҳида ёритиш ускунаси билан жихозланган. Ротелда кийим алмаштириш, юваниш жойи ва хожатхона бор. Вагоннинг орка қисмида ошхона ва музлатгич жойлашади.

Флайтеллар, коида тарикасида, ахоли гавжум жойлардан анча четда жойлашган бўлали. Уларга факат ҳаво транспортидаги бориш мумкин. Флайтел якинида аэродром, ангарлар, өллинглар, устахоналар жойлашади. Табиийки, ресторонлар, барлар, консерт заллари, дансинг ва ш.к. хам бўлади.

Айрим флайтелларда реклама ҳар хил калибрли (ҳажмли) ҳаво шарларида ва ҳар хил дирижаблларда сайд килишни ваъда килади. Флайтел якинида ҳаво ва қуёш ванналари қабул килиш учун мўлжалланган боғланма аэростатлар хам бўлади. Табиийки, буларнинг барчаси жуда катта пул туради ва улардан факат жуда бой одамлар фойдаланиши мумкин.

Биринчи флайтел АҚШнинг Оклахома штатидаги Талас шахри якинида ташкил этилган. Бу меҳмонхона корхонасининг реклама буклети вертолётлар кўниши учун майдонча, самолётлар учун кичик аэродром, учувчилар учун радиостансия ва метеорология стансияси билан бевосита алоқа килиш имкониятини таклиф килади. Учинш вақтида учувчилар флайтел раҳбарияти билан боғланиб, ҳзларига номер ҳамда самолёт ёки вертолёт учун кўналға буюртма килишлари мумкин.

Сув бўйлаб саёҳат қилаётган туристларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган сузувчи меҳмонхоналар ва меҳмонхона комплекслари жуда кўп мамлакатларда, чунончи: Франсия, Гресия, Швейцария, Дания, Нидерландия, Швеция, Испания ва бошқаларда лойихалаштирилмоқда ва курилмоқда. Сузиш воситаларининг аксарияти причаллар, пирслар, сувга тушириш ва сувдан кўтариш мосламалари, шунингдек кайикларни саклаш, уларни таъмирлаш ва уларга ёнилғи куйиш иншоотлари билан жихозланган. Бу ўринда шуни алоҳида кайд этиш керакки, сузиш воситаларига техник хизмат кўрсатиш иншоотлари ва ускуналари сув бўйлаб саёҳат килувчи туристлар учун мўлжалланган меҳмонхона комплексларининг ажралмас қисми ҳисобланади.

«Ботел» атамаси – меҳмонхона бизнесидаги янги тушунча (*бот* - кайик, кема, *холеът* – меҳмонхона). Одатда, ботел деганда экспурия баржалари типидаги сузуви меҳмонхона тушунилади.

Ботеллар мавсумий ёки йил бўйи ишлайдиган муассасалардир. Бу гурӯхга «сув туризми марказлари» (Полша), «дам олиш базалари-шахарчалари» (Германия), флотеллар (Испания ва Югославия) киради.

Бу муассасалар шинамлик даражасининг юкорилиги билан тавсифланади. Улар энг аввало ёзги сув туризми, кайик спорти ёки елканли спорт, кишида – буер спорти билан шуғулланиш учун мўлжалланган.

Юкорида санаб ўтилган муассасаларнинг барчаси сувдаги маршрутларнинг таянч пунктлари хисобланади. Улар сузиш воситаларига техник хизмат кўрсатиш кенгайтирилган дастурига мувофик жихозланади.

Ботокемпинглар сув бўйлаб саёҳат килувчи туристларга сафарда хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган. Туристик муассасаларнинг бу типига Полшада кент таркалган «сув стансиялари» ҳамда Германиядаги «ёзги туристик шахарчалар» киради.

Таянч сўз ва иборалар: Меҳмонхона сервиси; худудий жойлаштириш; номерлар фондининг сижими; кичик меҳмонхонлар; ўрта меҳмонхоналар; катта меҳмонхоналар; Каватлик; “динамик” омиллар; жойлашган ери; кўрсатиладиган хизматлар даражаси; идоравий меҳмонхоналар; туристик меҳмонхоналар; туристик базалар; туристик бекатлар; таймшер; апарт-отеллар; кемпинглар; ротел; фрайтеллар; ботел;

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхоналар кандай хусусиятларига кўра турларга ажратилади?
2. Жойлашган жойига кўра меҳмонхоналар кандай турларга ажратилади?
3. Ботел меҳмонхонанинг кандай тури?
4. Мотел меҳмонхонанинг кандай тури ва у бошқаларидан қандай фарқланади?
5. Ихтисослашган меҳмонхоналарнинг кандай тури мавжуд?

4-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАЛАРНИ ТАСНИФЛАШ ТИЗИМИ

Режа:

- 4.1. Мехмонхоналарнинг халкаро таснифи
- 4.2. Европа таснифлаш тизими.
- 4.3. Ўзбекистон Республикасида мехмонхоналарни таснифлаш
- 4.4. Хизмат кўрсатувчи корхоналар маркаси

4.1. Мехмонхоналарнинг халкаро таснифи

Бугунги кунда дунёда 300 мингдан ортикрок меҳминхона мавжуд. Уларнинг барчаси мижозларга жойлаштириш хизматини кўрсатади, аммо улардаги хизмат сифати кўскин фарқланади. Турист саёҳатга отланар экан, ўзи учун жой банд қилиб кўйилган меҳмонхонадаги шароит унинг кўнглидагидек бўлишига ишонч ҳосил килишни истайди.

Ушбу муаммони хал қилиш учун меҳмонхона хизматларини сертификация қилиш тизими ишлаб чиқилган. Аммо дунёнинг турли маълакатларида турли тизимлар асосида меҳмонхоналар синфларга ажратилади. Барча давлатларда меҳмонхона хизматларини баҳолашнинг ягона тизимини жорий қилишга бир неча омил тўсиклик килади, булар: давлатларнинг тарихий-маданий ривожланиши, олиб бораётган туристик фаолияти, миллий кадриятлардир.

Ҳозирги кунда жаҳонда 30 дан ортик таснифлаш тизимлари мавжуд. Уларнинг энг асосийларини кўриб чиқамиз.

Юлдузли тизим – Франсия, Австрия, Белгия, Голландия, Россия, МДХ давлатлари, жумладан Ўзбекистон, шунингдек халкаро туристик алмашинувда иштирок этувчи давлатларда кўлланилади.

Ҳарфли тизим – Гресияда кўлланилади

“Тожлар” ёки “Калитлар” тизими - Буюк британияга ҳосдир.

З категорияли тизим - Италия ва Испанияда кўлланилади,

Разряллар тизими – АҚШда кўлланилади.

Шунингдек атиргуллар, уйчалар тизими мавжуд.

Мехмонхоналарни таснифлашда энг кўп кўлланиладиганларидан бири бу юлдузли тизимдир. Унга кўра меҳмонхоналар 5 та категория (тоифага) бўлнилади, категориялар эса юлдузчалар билаб кўрсатилади. Энг юкори сиофарли меҳмонхоналар 5та юлдузча билан, энг паст сифатилари эса 1 та юлдузча билан белгиланади. Меҳмонхонага муайян категория беришдан аввал, куйидаги мезонлар ҳисобга олинади:

1) Мехмонхонна жойлашган худуд ва биносига кўйилган талаблар;

- 2) Сув ва электр таъминоти;
- 3) Иситиш тизими;
- 4) Ҳавфсизлик масалалари;
- 5) Техник жиҳозланиш;
- 6) Хоналар ва уларнинг жиҳозланиши;
- 7) Сантехника ускуналари;
- 8) Мехмонхонадаги ёрдамчи хоналар;
- 9) Мехмонхона ва унинг жиҳозланиши;
- 10) Ҳизмат кўрсатувчи ходимлар ва ҳизмат тоифаси.

Юнонистонда ҳарфли тизим кент тарқалган, аммо ушбу давлатдаги меҳмонхона фасадларида юлдузчаларни кўриш мумкин. Барча юнон меҳмонхоналари 4 та категорияга бўлинади, яъни: А, Б, К, Д.

А категорияли меҳмонхонани - тўрт юлдузли, Б категорияни - уч юлдузли, К категориялини икки юлдузли меҳмонзонага теглаштириш мумкин.

Юнонистондаги энг юкори сифатли меҳмонхоналарга кўпинча “де Лухе” категорияси берилади.

Инглиз меҳмонхоналари таснифи анча мураккаб кўринишга эга. Одатда меҳмонхона фасадида юлдузчалар эмас, балки “тоҷлар” тасвирланган. Меҳмонхона категориясини “тоҷлар тилидан” “юлдузчалар тилига” ўгириш учун, умумий тоҷлар сонидан биттасини айириб ташлаш лозим. Масалан олтита тоҷли меҳмонхона – беш юлдузлига тенг, беш тоҷли меҳмонхона тўртта юлдузлига тенг.

Бирок *Британия Турагентчилари Ассоциасияси* таклиф этган таснифлаш тўғрироқдир. Унга кўра меҳмонхоналар куйидаги таснифланади:

- Бюджет меҳмонхоналари (бир юлдузли). Шаҳар марказида жойлашган, минимал қулайликка эга.
- туристик синфдаги меҳмонхоналар (икки юлдузли). Ресторан ва барга эга.
- ўрта хол меҳмонхоналар (уч юлдузли). Ҳизмат тоифаси анча юкори.
- 1- тоифали меҳмонхоналар (тўрт юлдузли). Жуда юкори сифатли жойлаштириш ва аъло даражадаги ҳизмат кўрсатиш жаратони.
- олий тоифали меҳмонхоналар (беш юлдузли). Жойлаштириш ва ҳизмат кўрсатиш нихоятда юкори даражада.

Италиядаги меҳмонхоналар 3 та категорияга ажратилади:

- биринчи категорияни шартли равишда тўрт юлдули;
- иккинчи категорияни – уч юлдузли;

-учинчи категорияни – икки юлдузли меҳмонхонага тенглаштириш мумкин.

Испаниядаги жойлаштириш воситалари турли категорияларга ажратилади:

меҳмонхоналар – биттадан 5 юлдузгача бўлган категорияларга;

меҳмонхона типидаги уйлар, бингало, апартаментлар – биттадан 4 юлдузгача;

тунаш ховлилари – биттадан 3 юлдузгача;

пансионатлар – уч категорияга ажратилади.

Бундан ташкири Испанияда турисларни қабул килиш давлат ташкилотлари мавжуд. Улар жумласига “люкс” отел сингари жихозланган калья, сарой ва касрлар киради.

4.2. Европа таснифлаш тизими

Меҳмонхона хизматларининг сифатини бошкариш масалаларини ҳал килишида меҳмонхона корхоналарини шинамлик даражасига караб таснифлаш катта рол хайнайди. **Шинамлик даражаси** - комплекс мезон. У қуидагилардан таркиб топади:

- номерлар фондининг ҳолати: номерлар майдони (m^2), бир ўринли (бир хонали), кўп хонали номерлар, апартамент номерларининг улуши, коммунал кулийкларнинг мавжудлиги ва х.к.;

- мебел, инвентар, санитария-гигиена ашёлари ва ш.к.нинг ҳолати;

- овқатланиш корхоналари: ресторанлар, қаҳвахоналар, барлар ва ш.к.нинг мавжудлиги ва ҳолати;

- бинонинг, унга келадиган йўлларнинг ҳолати, меҳмонхонага ёндош худуднинг ободонлаштирилганлиги;

- ахборот билан таъминлаш ва техник жиҳозлаш, шу жумладан телефон, йўлдош алокаси, телевизорлар, музлатгичлар, мини-барлар, мини-сейфлар ва х.к.нинг мавжудлиси;

- айрим кўшимча бепул ва пуллик хизматлар кўрсатиш имкониятининг мавжудлиги.

Санаб ўтилган мезонлар хозирги кунда дунёда мавжуд бўлган барча меҳмонхоналарни таснифлаш тизимларида кўлланилади. Бундан ташкири, ходимларга ва уларнинг тайёргарлиги; маълумоти, малакаси, ёши, соглиғи, чет тилларни билиши, ташки кўринишига ҳам бир канча талаблар кўйилади.

Хозирда жаҳонда маълум 30 дан ортиқ таснифлаш тизимлари замирида шинамлик даражаси ётади. Улар орасида қуидаги таснифлаш тизимлари айниқса кенг тарқалган:

• Европа таснифлаш тизими ёки «юлдузлар» тизими. Франсия милий таснифлаш тизими асосида тузилган. Унинг замирида меҳмонхоналарни 1 дан 5 юлдузгача бўлган тоифаларга ажратиш ётади. Бундай тизим Франсия, Австралия, Венгрия, Миср, Россияда ва бошка бир канча мамлакатларда кўлланади;

- ҳарфлар тизими (А, В, С, Д). Гресияда кўлланади;
- «тоҷлар» тизими. Буюк Британияда амал килади;
- ҳинд тизими.

Ривожланаётган мамлакатларда меҳмонхоналарни таснифлашнинг хинд тизими айникса кенг тарқалган. Бу тизим хам меҳмонхоналарни беш тоифага: «бир юлдузли», «икки юлдузли», «уч юлдузли», «тҳарт юлдузли», «беш юлдузли» тоифаларга ажратишни назарда тутади. Бу тоифаларни маҳсус комиссия баллар бўйича баҳолаш асосида белгилайди. Маълум тоифа меҳмонхоналарига тизим томонидан кхийилган талаблар балларда баҳоланади. Бунда ҳар бир банд бўйича мумкин бўлган максимал баҳо белгиланади. Комиссия ҳз ихтиёрига кхра таснифлаш талабларида назарда тутилмаган ҳар кандай кўшимча хизматлар учун 15 баллгача баҳо қўйиши мумкин. Муайян тоифани олиш учун меҳмонхона айни тоифа учун белгиланган балларнинг минимал микдорини тўплаши лозим. Бунда ҳар бир банд бўйича тўпланган баллар микдори максимал баҳонинг 50% дан кам бўлмаслиги керак. Аммо охирги шарт алоҳида холларда комиссия томонидан бир ёки икки банд учун мажбурий эмас деб топилиши мумкин, башарти меҳмонхона бунгача балларнинг зарур минимал микдорини тўплаган бўлса. Меҳмонхоналарни таснифлашнинг хинд тизими умумий овкатланиш корхонасини «ресторан» тоифасига киритиш учун зарур талабларнинг алоҳида рўйхатини ўз ичига олади. Бу тоифага мансуб деб топишлари учун умумий овкатланиш корхонаси хам балларнинг минимал микдорини ҳамда ҳар бир банд бўйича баллар максимал микдорининг камида 50% ни тўплаши лозим.

Мисол. «1 юлдуз» тоифаси: бу тоифага мансуб меҳмонхона яхши худудда, меҳмонхона учун ярокли бинода жойлашган бўлиши керак (максимал баҳо 15 балл); микрозлар билан алока килувчи ходимлар инглиз тилини иш учун зарур ҳажмда билиши керак (максимал баҳо 5 балл) ва х.к. «2 юлдуз» тоифасини олиш учун 150 балл, «3 юлдуз» учун – 210 балл, «4 юлдуз» учун – 250 балл, «5 юлдуз» учун – 290 балл тўплаш керак. Ҳар бир давлатда меҳмонхоналарни таснифлаш мезони – шинамлик даражаси ҳар хил тушунилади. Мана шу ҳолат, шунингдек давлатларнинг маданий-тарихий ва миллий анъаналари билан белгиланган бир канча омиллар жаҳонда меҳмонхоналарнинг ягона таснифини жорий этишга монелик килади. Жаҳон

туристик ташкилоти (ЖТТ). Йевропа хамжамияти Мехмонхона ва ресторан саноати кўмитаси, Халқаро меҳмонхоналар уюшмасининг бу йўналишдаги фаолияти ҳозирча самара бермаяпти. ЖТТ факат жойлаштириш воситаларининг стандарт таснифини таклиф этган. Бу таснифда меҳмонхоналар ва шунга ўхшаш корхоналар тўрт катта гурӯхдан бирига киритилади (б-схема). Йевропа меҳмонхоналар бозорида Европа хамжамияти Вазирлар Кенгари томонидан 1986 йил 23 декабрда қабул қилинган стандартлаштирилган ахборот ягона тизими амал қиласди. Бу тизим кўп сонли пиктограммалар – шартли расмлардан иборат (2-расм). Стандартлаштирилган ахборот тизимининг максади туристлар Йевропа бўйлаб саёҳат килишларини, жойлаштириш корхоналари билан боғлик йўлкўрсатгичлар, каталоглар, проспектларни ўқишиари ва тушиунишиарини сигиллаштиришдан иборат. Бу тизим жула қулай бўлиб, бир қаңча устунликларга эга. У объектив, информатив, уни бошқарни осон, адаштирадиган талқинлар кўлланишига йўл кўймайдиган истеъмолчиларнинг манбаатларини химоя қилиш бўйича амалдаги конун хужжатлари ёрдамида назорат килинади.

Мехмонхона корхоналарининг щинамлик даражасига кўра таснифини кўриб чикишда халқаро амалиётда юзага келган таснифларни ҳамда уларни амалга ошириш тартибини бевосита белгиловчи хужжатларни ишлаб чиқишига нисбатан ёндашувларни алоҳида қайд этиб ўтиш керак.

Биринчи ёндашувда бундай хужжатларни ишлаб чикиш, амалга татбик этиш ва назорат қилиш билан давлат органлари шугулланади, яъни меҳмонхона корхоналари щинамлик даражасининг, балки, бошқа жойлаштириш воситаларининг, шунингдек овқатланиш корхоналарининг давлат томонидан белгиланган расмий таснифи мавжуд. Хусусан, бундай ёндашувга мисоллар Франсия ва Россияда кузатилади. Франсия милий таснифи Ҳунармандчилик ва туризм ишлари бхийча савдо вазирлигининг 1966 йил 13 июлдаги 66/371 сон карори билан амалга киритилган. Россия Федерациясида меҳмонхоналарни таснифлаш РФ – ГОСТ Р 50645-94 «Туристик-екскурсия хизматлари кўрсатиш. Меҳмонхоналар таснифи» давлат стандартига асосан амалга оширилади.

Иккинчи ёндашувда хужжатларни ишлаб чикиш, амалга ошириш ва назорат қилиш билан касаба уюшмалари ва бирлашмалари шугулланади. Масалан, Германияда бу жараёнларни Мехмонхона ва ресторан хўжаликлари бирлашмаси (ЕХОГА), Швейцарияда – Швейцария меҳмонхона соҳиблари уюшмаси амалга оширади.

Жаҳон амалиётида шундай ҳолатлар ҳам учрайдики, бир мамлакат доирасида бир нечта таснифлаш тизимлари амал қиласди. Масалан, Буюк Британияда «тожлар» тизими билан бир қаторда, Британия туристик

агентликлар уюшмаси – «*Бритич Тревел Аутхорити*» (БТА) томонидан таклиф қилинган таснифлаш тизими қўлланилади:

- бюджет меҳмонхоналари – шаҳарнинг марказий кисмида жойлашган ва қулийликлар минимумига эта меҳмонхоналар;
- туристик тоифадаги меҳмонхоналар – таркибида ресторон ва бар бўлиши шарт;
- ўртача тоифадаги меҳмонхоналар – хизмат кўрсатиш савияси анча юкори бўлган меҳмонхоналар;
- биринчи тоифа меҳмонхоналар – шинамлик даражаси жуда юкори бўлган, аъло даражада хизмат кўрсатиладиган меҳмонхоналар;
- олий тоифа меҳмонхоналар – яшаш ва хизмат кўрсатиш экстра даражада бўлган меҳмонхоналар.

Буюк Британияда амал қилувчи «тожлар» тизимини «юлдузлар» тизими билан уйғунлаштириш учун «тожлар»нинг умумий микдоридан битта «юлдуз»ни айриш керак (масалан, тўрт «тожли» даражада уч «юлдузли» даражага тенг).

Юқорида кўриб чиқилган Британия агентликлари уюшмаси томонидан таклиф қилинган меҳмонхоналарни таснифлаш тизими хам шундай мувофиқликни назарда тутади:

- бюджет меҳмонхоналари – 1 юлдуз;
- туристик тоифа меҳмонхоналари – 2 юлдуз;
- ўртача тоифа меҳмонхоналар – 3 юлдуз;
- биринчи тоифа меҳмонхоналар – 4 юлдуз;
- олий тоифа меҳмонхоналар – 5 юлдуз.

Жаҳонда **Франция** миллий таснифлаш тизими айниқса кенг тарқалған. Бу тизим туристик меҳмонхоналарни 6 тоифага ажратади. Шулардан беш тоифа меҳмонхоналарга маълум микдорда юлдузлар беришни назарда тутади (1 юлдузли, 2 юлдузли, 3 юлдузли, 4 юлдузли ёки 5 юлдузли меҳмонхоналар). Бир тоифа – юлдузсиз. Бундай тизим меҳмонхона хизматлари бозорини анча тўлиқ камраб олиш имконини беради.

Минимал талаб-мезонларга жавоб бермайдиган меҳмонхона тоифа олишга даъвогар бўла олмайди. Бундай талаб-мезонлар қуйидаги гурухларга бирлаштирилган:

- А – хоналар микдори;
- В – умумий бинолар ва хоналар;
- С – меҳмонхонанинг жиҳозланиши;
- Д – яшаш жойининг шинамлиги;
- Е – хизмат кўрсатиш;

Ф – ногиронлар ҳамда харакатланиши чекланган шахсларга яратилган кулайликлар.

Германия таснифлаш тизимига кўра, меҳмонхона корхоналари беш тоифага ажратилади. Бу тизимни Йевропа тизими билан уйғунлаштириш максадида бу ерда ҳар бир тоифа маълум юлдузлар микдорига мос келиши назарда тутилади:

- туристик тоифа – 1 юлдуз;
- стандарт тоифа – 2 юлдуз;
- комфортли тоифа – 3 юлдуз;
- биринчи тоифа – 4 юлдуз;
- люкс – 5 юлдуз.

Бошқа таснифлаш тизимлари ҳам ўзининг «юлдузлар» тизимига мувоғикигини белгилашга харакат қиласди. Масалан, Грессияда А тоифа меҳмонхоналар тўрт юлдузли даражага, В тоифа меҳмонхоналар уч юлдузли даражага, С тоифа меҳмонхоналар икки юлдузли даражага, Д тоифа меҳмонхоналар бир юлдузли даражага мос келади. Италияда биринчи тоифа меҳмонхоналар шартли равишда тўрт юлдузли даражага, иккинчи тоифа меҳмонхоналар уч юлдузли даражага, учинчи тоифа меҳмонхоналар икки юлдузли даражага мос келади.

Германия таснифлаш тизими 22 та мажбурий ҳамда корхоналар тоифасига боғлиқ бўлмаган мезонлар бўйича талабларни белгилайди:

- қабул қилиш хизматининг иши;
- нонушталар сервиси;
- ичимликлар сервиси;
- овқатланиш сервиси;
- номерда телсфоннинг мавжудлиги;
- номерларнинг 75% минимал майдонга эгалиги (ванна ва хожатхона майдонини ҳам қўшганда);
- санитария кулайлиги (ванна ва хожатхоналарнинг умумий жиҳозланишига нисбатан фонз ҳисобида);
- ванна ва хожатхоналарнинг жиҳозланиши;
- «суите»-номерлар (апартаментли номерлар)нинг мавжудлиги;
- номерларнинг мебел ва бошқа анжомлар билан жиҳозланиши;
- номерда радио ва телевизорларнинг мавжудлиги;
- меҳмонлар учун совгаларнинг мавжудлиги;
- кир ювиш ва дазмоллаш хизматининг мавжудлиги;
- сейфларнинг мавжудлиги;
- холлар микдори ва холати;

- накд пулсиз хисоб-китоблар килиш имкониятининг мавжудлиги;
- телефонснинг мавжудлиги;
- меҳмонхона барлари миқдори ва уларнинг иш режими;
- ресторанлар миқдори ва уларнинг иш режими;
- конференсия ва банкетлар ўтказиш имконияти;
- кўшимча (факултатив) хизматлар миқдори.

Сўнгги холат бхийча кўшимча хизматларнинг қўйидаги миқдори белгиланган:

- «люкс» меҳмонхоналар учун - 270;
- биринчи тоифа меҳмонхоналар учун – 120;
- комфортли тоифа меҳмонхоналар учун – 70;
- стандарт тоифа меҳмонхоналар учун – 25;
- туристик тоифа меҳмонхоналар учун – 0.

Германия таснифлаш тизимининг ўзига хос жиҳати ўндан иборатки, унда пансионлар, карвонсаройлар, «гарни» отеллар сингари меҳмонхона корхоналари учун ҳам тоифалар назарда тутилган. Бундай турдаги меҳмонхона корхоналарига тегишили тоифаларни белгилашда «ресторан», «ковкатланиш сервиси» каби мажбурий талаблар назарда тутилмайди, кўшимча талабларнинг зарур миқдори эса анча кам:

- биринчи тоифа учун – 90;
- комфортли тоифа учун – 50;
- стандарт тоифа учун – 15.

Бундан ташқари, мазкур корхоналарга кўпи билан биринчи тоифа (4 юлдуз) берилиши мумкин.

4.3. Ўзбекистон Республикасида меҳмонхоналарни таснифлаш

Ўзбекистон Республикасидаги меҳмонхоналар Давлат стандартига асосланган ҳолда категорияларга ажратилади.

Категориялар юлдузлар билан белгиланади, хизматлар сифати кўтарилиши билан юлдузлар сони ҳам мос равишда ортиб боради.

Меҳмонхоналар беш категорияга, мотеллар – тўрт категория, туристик базалар уч категорияга ажратилади.

Энг юкори категорияни <*****> билан, энг паст категорияни <*> билан белгилашади.

Меҳмонхоналарни сертификасиядан ўтказишда қўйидаги мезон талаблари хисобга олинади:

- 1) Бино ва теварак – атрофдаги майдон;

- 2) Техник жиҳозланиш;
- 3) Хоналар фонди;
- 4) Мебел билан жиҳозланиш;
- 5) Хонанинг санитар ва таҳник жиҳозланиши;
- 6) Умумий овкатланиш;
- 7) Овкатланиш хизматлари кўрсатиладиган хоналар, тақдим этилаётган хизматлар тури ва сифати;
- 8) Ходимлар ва уларнинг касбий тайётгарлиги;
- 9) Ҳизмат тоифаси.

<*> категорияли меҳмонхона

Хоналарнинг жиҳозланиши: бир кишилик хонанинг майдони камида 10 м², икки кишилик хона 14 м², ички телефон тармоги ёки хидимни чакириш тутмаси, хар бир қаватда камила биттадан шахар телефони, хоналарнинг камида 25%да хожатхона, хожатхонаси бўлмаган номерларда умивалник, кўп хонали номерларда ва хар бир қаватда музлатгич, радиопроёмник, бир кишилик ёток ўлчами – 80x190 см, икки кишилик 90x200 см, камида 5та илғичга эга бўлган кийим шкафи, стол, киши бошига биттадан стул, гарафин ва стаканлар, кулдон, умивалник юкорисида ва хонада кўзгу, хар бир меҳмонга камида 2 тадан сочиқ.

Овкатланиши хизматлари: кўзланмаган.

Хизматлар: туну-кун кабул хизмати, такси чакириш, маъмуриятнинг кунига камида 12 соат ишлани, хоналарни хар куни тозалаш, меҳмон талабига кўра (бир сутка ичida) кир ювиш ва дазмоллаш хизмати ёки дазмол таҳтаси ва дазмолни тақдим этиш, кийимларни снгил таъмирлаш, бағаж ва қийматли буюмларни маъмурнят сейфида саюлаш, ёток анжомларини хар 5 кунда алмаштириш, меҳмонларга келган хатларни етказиш, почта ва телеграф... хизматлари, тиббий аптечкадан фойдаланиш ва тез тиббий ёрдамни чакириш, туристик маълумот.

Умумий фойдаланиши жойлари: умумий фойдаланиш хоналарида ва хар бир қаватда хожатхона(хар 5 ханага камида биттадан), ваннахоналар, душхоналар (хар бир қаватга камида 2 тадан), майший хизмат хонаси, меҳмонлани кабул килиш учун етарлича жиҳозланган жойлаштириш хизмати, телекўрсатувлар томоша килиш хонаси.

<**> категорияли меҳмонхона

Хоналарнинг жиҳозланиши: хоналарнинг камида 50%да хожатхона, хар бир хонада телефон аппарати, бундан олдинги категориядагидек мебеллар, шунингдек дам олиш курсиси. Меҳмонлар талабига кўра болалар кравати берилиши мумкин, телефон маълумотномаси.

Овқатланиш ҳизматлари: Ресторан ва кафенинг мавжудлиги, таклиф этилаётган овқатланиш вариантиларидан бирини ихтиёрий танлаш имконияти (факат нонушта, икки маҳал, уч маҳал овқатланиш), нонушта соатларида хоналарда ҳизмат кўрсатиш.

Ҳизматлар: Бундан олдинги категориядаги каби, шунингдек меҳмон талабига кўра бағажни ташиш, ётк анжомларини хар З кунда алмаштириш, кимёвий тозалаш (бир сутка ичидан).

Умумий фойдаланиши жойлари: бундан олдинги категориядаги каби.
<***> категорияли меҳмонхона

Хоналарнинг жиҳозланниши: барча хоналарда шахар телефон тармоғи, апартаментларнинг хар бир хонасида телефон аппарати, барча хоналарда хожатхона, душ ёки ванна, хона майдоони: бир кишилик – 12 m^2 , икки кишилик 16 m^2 , кўп хонали номерларнинг мавжудлиги, кондиционер, рангли телевизор, хар бир хонада мини-бар, ётк ўлчами: бир кишилик – 90x200см, икки кишилик – 160x190см; ёзув столи, иш курсиси ва ёзув куроллари, чет тилларидаги информацион материаллар, хар бир меҳмонга камидан учтадан сочиқ.

Овқатланиш ҳизматлари:<**> меҳмонхонадаги каби, шунингдек ресторанда алохида заллар, 7-00 дан 24-00 гача хоналарда ҳизмат кўрсатиш.

Ҳизматлар: олдинги категориядаги ҳизматларга кўшимча равища турли транспорт воситаларига чипталарни буюртма килиш, экскурсиялар, гид-таржимон, кузатувчи ҳизматлари, газета, журналлар, меҳмон сочикларини хар бир фойдаланишдан сўнг алмаштириш.

Умумий фойдаланиши жойлари: электрон алока воситаларига ва нуша олиш техникасига эга бўлган бизнес-центр, мусикӣ эшиттиришлар, тиббиёт хонаси, коридорларда гилам қопламаси, хоналар сони 50 дан ортиқ бўлган меҳмонхоналарда сартарошхона, синхрон таржима ва аудио-видео ускуналарга эга бўлган, маданий ва иш анжуманлари ўтказиладиган зал.

<****> категорияли меҳмонхона

Хоналарнинг жиҳозланниши: Барча хоналарда тўғридан-тўғри шахар, шаҳарлараро ва халқаро телефон алокаси, барча хоналарда ванна, кўп хонали номерларда кўшимча хожатхона, ваннахонада фен, шампун, гел, лосьон, хаммол шиппаги ва халати, хоналарда мини-сейф, хонадаги барча чирокларни марказий ўчириш тизими, хона ҳароратини бошқариш дастаги, камидан 37см диагоналли, дунёнинг асосий каналларини кўрсатувчи телевизор, мини-бар, таймер, гилам қопламаси, юмшоқ мебел ва журнал столчаси, хоналарда катта ўлчамдаги кўзгу, икки кишилик ётк ўлчами – 160x200см, юкори даражадаги товуш ўтказмаслик (шовкиннинг 35 дБАдан юкори бўлмаслигини таъминлаш), хоналарда нонушта менюси.

Овқатланини ҳизматлари: Мехмонхонада ресторон ва барнинг мавжуд бўлиши, улардан бирининг туну-кун ишлаши, ресторон бир неча зал ва алоҳида кабиналардан иборат бўлиши керак, конференс залга мослаштирилиши мумкин бўлгин банкет заллари, тунги клуб.

Ҳизматлар: (аэропорт, вокзалдан) кутиб олиш ва кузатишни ташкиллаштириш, хоналар холатини кун давомида назорат килиш, ётк анжомларини хар юни алмаштириш, кир ювш ва дазмоллаш ҳизматлари 12 соат ичида, дазмоллашни 1 соат ичида, кимёвий тозалашни 12 соат ичида бажариш, меҳмонхона ходими томонидан появзал тозалаш ҳизмати, почта ва телексларни жўнатиши ва етказиб бериш, фойдаланиш учун аудио-видео, компьютер ва электрон алоқа воситаларини тақдим этиш, автомоболни ижарага бериш, автомобилларга асосий техник ҳизмат кўрсатиш.

Умумий фойдаланини жойлари: Сувни кўшимча филтрлаш, барча хоналардаги хаво совутиш тизими, радиоэшиттиришлар, бир қаватдан баланд бўлган биноларда лифт, меҳмонлар, ходимлар ва юк учун алоҳида лифтлар, спорт-согломлаштиришмаркази (тренажер ёки спорт зали) ёки саломатлик клуби, бассейн ёки сауна, гўзаплик салони (косметолог хонаси, маникюр, педикюр).

<****> категорияли меҳмонхона

Хоналарнинг эсаҳозланниси: Хонанинг хавфсизлигини таъминловчи электрон назорат воситалари ва сигнализация, бир кишилик хонанинг майдони камида $16\text{-}18\text{m}^2$, икки кишиликла $18\text{-}25\text{m}^2$, хожатхонанинг майдони 5m^2 , ваннахона полининг иситилиши, ваннахонада телефон, икки кишилик ётк ўлчами $200\times200\text{cm}$.

Ҳизматлар: музокаралар олиб бориш учун мўлжалланган хоналар, бассейн ва сауна, буюртма телефаксларни юбориши ва етказиб бериш, меҳмонхона ходими ёрдамида автомобилларни парковка қилиш ва гараждан олиб чиқиш, нонуштанинг 11-00дан эрта тугаслиги, туну-кун хоналарга ҳизмат кўрсатиш.

4.4.Ҳизмат кўрсатувчи корхоналар маркази

АҚШда хукумат томонидан расман тасдиқланган меҳмонхоналарни таснифлаш тизими мавжуд эмас. Шинамлик даражасига караб меҳмонхоналар одатда 5 тоифага ажратилади. Олий тоифа (5 юлдуз) икки муассаса: «Американ Аутомобиле Ассоциатион» (AAA) ва «Мобиле Тревел Гүиде» томонидан берилади.

Меҳмонхона тармоқлари меҳмонхоналарни таснифлашга нисбатан ўз ёндашувига эга. Одатда уларда тоифалар эмас, балки маркалар ажратилади.

Бундай маркалар муайян тармоқдаги барча мөхмөнхоналарда амал қилади. Ҳар бир маркада нафакат шинамлик даражаси, балки мөхмөнхонанинг вазифаси, жёлаштан ери ва бошқа айрим мезонлар хам хисобга олиниши мумкин.

Масалан, Йевропадаги йирик «Аkkор» мөхмөнхоналар тармоғи (Франсия) ҳар хил хизматлар күрсатувчи корхоналарнинг бир нечта маркасини таклиф этади:

- Софител;
- Нновотел;
- Меркурий – у шинамлик ва нарх-наво даражасига кўра яна З гурухга бўлинади:
 - Реланс/Инн – стандарт номерлар, сифатли хизматлар таклиф этади;
 - Хотелл/Меркурий – нисбатан юқори савиядада хизмат кўрсатилади, шинамлик даражаси хам юқори;
 - Гранд/Хотелл – мөхмөнхона жуда кулай ерда жойлашган, шинамлик даражаси жуда юқори бўлади, кун бхий хизмат кўрсатилади;
- Ибис;
- Этап;
- Формуле 1.

Бозор конъюнктурасидан келиб чишиб, «Аkkор» мөхмөнхоналар тармоғи, туризм бозорининг маълум сегментларига хизмат кўрсатиш максадида, қайси маркага эгалигидан қатъи назар, бир канча мөхмөнхона корхоналарини бирлаштиради. Масалан, «Нновотел» ва «Меркурий» маркасига эга бўлган айрим мөхмөнхоналар конгрессменлар, кўргазмалар ва бошқа шунга ўхшаш анжуманлар ва тадбирларни қабул килиш ва уларга хизмат кўрсатишга ихтисослашган «Атрия» гурухига киради. Мөхмөнхоналарнинг бошқа бир гурухи ўз.. номида «Горалия» белгисига эга бўлади ... бу «курорт мөхмөнхонаси» деган маънени англатади.

АҚШдаги «Холидай Инн» йирик мөхмөнхоналар тармоғи маркаларни белгилашда мөхмөнхона корхонаси қаерда жойлашганини, мижозлар бу ерда канча вакт бўлишини ва айрим бошқа мезонларни хисобга олади ва куйидаги маркаларни назарда тутади:

- Гарден Корт – иктиносидий тоифадаги мөхмөнхоналар;
- Холидай Инн эхпресс – квартира типидаги мөхмөнхоналар (апарт-отеллар);
- Холидай Инн сун сприи ресорц – катта даромадли шахслар учун мўлжалланган курорт мөхмөнхоналари;

- Ҳолидай Инн селект – ишбилиармон одамлар учун мўлжалланган меҳмонхоналар;

- Ҳолидай Инн хотелс энд – номерлар фондининг 10% ни узок вакт яшайдиган ишбилиармон одамлар учун мўлжалланган апартаментлар ташкил этувчи меҳмонхоналар.

Айрим холларда меҳмонхоналар маркаларининг номлари фойдаланувчига тегишли ахборот бермайди. Шу боис туроператорлар хар бир маркани Йевропа тизимидағи юлдузлар миқдорига мос равишда белгилай бошладилар. «Акор» меҳмонхоналар тармоғи билан боғлиқ ҳолда: Софител – 5 юлдуз; Новотел – 4 юлдуз; Меркурий – 3 юлдуз; Ибис – 2 юлдуз; Формуле 1 – юлдузсиз.

Таянч сўз ва иборалар: Европа таснифлаш тизими; Франсия миллий таснифлаш тизими; Германия таснифлаш тизими; Хизмат кўрсатувчи корхоналар маркаси; Ҳалқаро меҳмонхоналар занжири.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Дунёда меҳмонхоналарни таснифлашнинг кандай тизимлари мавжуд?
2. Меҳмонхоналарни таснифлашнинг Франсия миллий таснифлаш тизимни тушунтиринг.
3. Меҳмонхоналарни таснифлаш жараёнидаги бош мезон нималардан иборат?
4. Меҳмонхоналарни таснифлашда шнамлик даражасига кандай талаблар кўйилади?
5. Британия туристик агентликлари уюшмаси меҳмонхоналарни кандай тойифаларга ажратишни таклиф килган?
6. Бир мамлакат доирасида бир неча таснифлаш тизимларидан фойдаланиш мумкинми? Мисоллар билан тушунтиринг.

5-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ МЕЪМОРЧИЛИК ВА ТЕХНИК ЕЧИМЛАРИ

Режа:

- 5.1.Меҳмонхона бинолари таркиби**
- 5.2.Меҳмонхонанинг жамоат кисмларида меҳмонларга хизмат кўрсатиш**
- 5.3.Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган кисми ва унга хизмат кўрсатиш**
- 5.4.Меҳмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизими**

5.1. Меҳмонхона бинолари таркиби

Хозирги замон меҳмонхоналарининг меъморчилик ечими жуда рангбаранг: бир каватли мотеллардан 88 каватли осмонўпар биногача, полинезияликларнинг тураг жойи услубида қурилган кулбапардан хозирги замон меъморчилигининг ойнаванд-бетон мажмуаларигача. Айни пайтда, замирида иктисадий мулоҳазалар ётувчи бир неча асосий техник ечимларни кайд этиш мумкин. Ўртасида лифт жойлашган тўғри тўрбурчак бино энг содда ечим хисобланади. Ҳар бир каватдаги лифт майдончаларидан бинонинг икки томонига караб узун йўлак кетган, йўлакнинг иккала томонида номерлар жойлашган. Шаҳар марказида ер майдони киммат турган ҳолда меҳмонхона биноси юкорига караб минора шаклида юксалиб боради, бунда йўлак узунлиги кискаради. Баъзан у ҳалқа шаклида бўлиб, унинг ичиди лифт шахтаси жойлашади.

Эски меҳмонхоналарнинг бинолари кўпинча ички ховлили «қудук» шаклида бўлган. Ҳовлида меҳмонларнинг экипажлари турган. Бинонинг бундай шаклида номерлар бир қисмининг деразаси ички ховлига караган. Бундай меҳмонхоналарни кейинчалик рёконструксия килиш жараёнида ички ховли кўпинча шаффоф том билан тўсилган ва атриум хосил килинган.

Курорт меҳмонхоналари биноси ўзига хос хусусиятга эга. Бунда деразаси денгизга қараган номерларга мумкин кадар кўпроқ эга бўлишига харакат килинади. Шу максадда, агар жой релефи имкон берса, меҳмонхона биноси тоғ ёнбағри бўйлаб денгизга тушиб борадиган катта «пиллапоялар» шаклида қурилади. Шунда барча номерлар деразаси денгизга қарайди. Текис киргокларда уч киррали юлдуз шаклидаги (режада) бинолар айниқса кўп қурилади. Ҳар бир кирра бўйлаб йўлак ўтади, йўлакнинг икки томонида номерлар жойлашади. Бундай ечимда номерларнинг учдан икки кисми денгизга қарайди.

Шунингдек сарой меъморчилиги намуналарини, чунончи, Йевропадаги айрим ҳашаматли меҳмонхоналарни ҳам қайд этиш мумкин. Улар дастлаб хақиқатда ҳам зодагонларнинг саройи бўлган ва кейинчалик меҳмонхоналарга айлантирилган.

Мотеллар ҳам ўз хусусиятларига эга. Уларнинг аксарияти икки каватли бўлади. Бу жуда қулай, чунки кимматга тушадиган лифтлар куриш талаб этилмайди. Аммо бинонинг ўзи анча катта майдонни эгаллайдик, бу айни ҳолда ахамиятлиз, чунки мотеллар одатда ер нисбатан арzon турадиган шаҳар ташкарисида жойлашади.

Меҳмонхоналар курилиши кўп йиллик амалиётида бир нечта фойдали тавсиялар ишлаб чикилган. Уларнинг айримларини санаб ўтамиш.

1. Меҳмонхона ўз ҳаражтларини мақбул мулдатларда оқлаши учун курилиш кийматини номерлар сонига бўлганда ушбу номер тарифидан минг баравардан кўпроқ сон чиқиши керак. Бунда меҳмонхонанинг тўлиш коэффициенти камида 75%, банк кредити учун тўланадиган фоиз ставкаси эса – 12% гача деб мўлжалланади.

2. Меҳмонхона остидаги ер киймати курилиш кийматининг 20% дан ошмаслиги керак.

3. Меҳмонхона бутун майдонининг камида 50% номерлар фондига тўғри келиши лозим.

4. Бир ўринли номернинг минимал майдони 10 m^2 ни, икки ўринли номерники эса – 15 m^2 ни ташкил этади. Ҳозирда меҳмонхона (уч-тўрт юлдузли) намунавий номерининг майдони $20\text{-}30\text{ m}^2$ ни, беш юлдузли меҳмонхоналарда – 40 m^2 ва ундан кўпроқни ташкил этади. Номернинг маъкул геометрияси – минимал кенглиги 3 м, томонларининг ўзаро нисбати 2×1 бўлган тўғри тўртбурчак.

5. Ҳозирда номерларга кўйиладиган каравотлар мўътадил равишда каттиқ ва оёксиз бўлгани маъкул, чунки бу номерни тозалаш вақтини кискартиради ва пол усти копламасини тежаш имконини беради.

6. Ресторан майдони хар ўринга $1,5\text{-}1,8\text{ m}^2$ ҳисобидан, бар майдони – хар ўринга $1,3\text{ m}^2$ ҳисобидан, банкет залиининг майдони – хар ўринга 1 m^2 гача, ресторон ошхонасининг майдони – ресторандаги хар ўринга $0,9\text{-}1\text{ m}^2$ ҳисобидан белгиланади. Ошхона майдонининг тахминан ярмини омборхоналар эгаллайди.

7. Маъмурият эгаллайдиган майдон хар номерга $0,3\text{-}0,5\text{ m}^2$ ҳисобидан, номер фонди хизматининг омборхоналари майдони – хар номерга 1 m^2 ҳисобидан, ходимлар учун хоналар (ошхона, душхона, гардероб) майдони – хар номерга 4 m^2 ҳисобидан белгиланади.

8. Уч юлдузли меҳмонхонада ҳар 100 номерга тахминан 80 хизматчи бўлиши керак (тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналарда хизматчилар сони номерлар микдоридан икки баравар кўп бўлиши мумкин).

9. Умумий овқатланиш хизмати даромадларига номер фонди даромадларининг нисбати 70/20 дан (кўшимча хизматлар яна 10% даромад беради) 40/60 гача атрофида бўлади.

10. Агар бир номер бошкасидан киммат турса, биринчи номер иккинчисидан камида 2-3 m^2 катта бўлиши керак, акс холда мижоз фаркни сезмаслиги мумкин.

Шуни тъкидлаш керакки, сўнгги пайтда иктисад (економ) тоифали меҳмонхоналар анча кенг таркалди. Уларда харажатлар (ва, тегишинча, яшаш учун ҳак) мумкин кадар камайтирилган. Табиийки, мазкур меҳмонхоналарда юкорида келтирилган барча ракамлар анча камайтирилган.

Меҳмонхонани лойиҳалашда, коида тарикасида, бир нечта ўзига хос муаммолар вужудга келади.

1. Меҳмонхонанинг оқилона ҳажми. Бу масала ҳанузгача баҳсли бўлиб колаётир. Айрим тадқиқотчилар 100-150 номерли меҳмонхонани, айримлар эса – 200-230 номерли меҳмонхонани оқилона деб кўрсатадилар. Аксарият муаллифларнинг фикрича, номерларнинг оқилона микдори 400 тадан ошмайди.

2. Номер фондининг тузилиши, яъни бир ўринли, икки ўринли номерлар ва люкслар канча бўлиши кераклиги масаласи. Ўз-ўзидан равшанки, номер фондининг тузилиши меҳмонхона типига, унинг даражасига ва у ишлаётган бозор сегментига боғлик бўлади. Ҳозирда бир ўринли номерлар ўзини окламайди – кичикроқ майдонли номерга бир кишилик эмас, балки икки кишилик каравот қўйилгани мъқул. Бу ҳолат шу билан изоҳланадики, номер жихозлари қийматининг асосий кисмини хожатхона ва ванна ташкил этади. Икки кишилик каравот бир кишилик каравотга солиштирганда жиҳозлар қийматини унча оширмайди, лекин ушбу номерларга нафақат якка мижозларни, балки эр-хотинларни ҳам жойлаштириш имконини беради. Бунда яшаш учун ҳак одатда 25% га оширилади. Ҳатто наст даражали кичик меҳмонхоналарга ҳам ўта шинам ва кулай бўлган бир нечта номер («люкс», «президент»)га эга бўлиш тавсия этилади. Гарчи бу номерларга талаб унча катта бўлмаса-да, улар мазкур номерларда тўхташи мумкин бўлган машхур шахслар хисобига меҳмонхона обрўсини ошириш имконини беради.

3. Каватлилик ва лифтларнинг ўтказиш кобилияти. Кўп каватли конструкциялар ер майдонини (ва, тегишинча, унинг қийматини) тежайди, лекин курилиш қийматини асосан лифтлар хисобига оширади. Лифтлар – жуда қиммат курилма. Аммо уларда маблагни тежаш навбатлар хосил

бўлишига ва мижозлар нерозилигига сабаб бўлади. Бундан ташкари, шундай мижозлар ҳам борки, улар ёнгин чиккудек бўлса, пастга тушишга ултурмай қолишидан кўркиб, олтинчи каватдан юқорига жойлашишга кўнмайди.

4. Хавфсизликни тъминлаш муаммоси. Агар мижоз меҳмонхонада ўзини хавфсиз хис килмаса, у бу ерга бошкага келмайди. Мижоз номерда ўзини хавфсиз хис килиши учун мазкур номер эшиги мустаҳкам ва ишончли бўлиши (ҳеч бўлмаса шундай кўринишга эга бўлиши), занжирга қулфланиши, «кўзча» ва ишончли қулф билан жиҳозланган бўлиши керак. Ҳозирда уч хил қалитли: механик, магнитли ва электрон қулфлар кўлланади. Уларнинг барчаси ўз ютуқ ва камчиликларига эга. Механик қулфлар нисбатан арzon. Магнитли қулфлар уларнинг қалити йўқолган тақдирда қулфни кайта дастурлаштириш имконини беради (бундай холда механик қулфни алмаштиришга тўғри келади). Бундан ташкари, магнитли ва электрон қалитли система номерга кирган барча одамларни кайт этиш имконини беради (меҳмонхона ходимлари тегишли кодли ўз қалитларига эга бўлади). Магнитли қалитларнинг камчилиги шундаки, улар тасодифан магницизланиши ва натижада мижоз ўз номерига киролмай қолиши мумкин. Бундан ташкари, қулф ишлаши учун магнитли карточка-қалитни қулф тиркишидан ўтказиш керакки, бу ёши ўтган мижозлар учун муайян кийинчилик туғдиради.

Магнитли ва электрон қулфлар меҳмонхонада кизғин фойдаланиш хусусиятларидан келиб чиқиб ясалган стандарт механик қисмдан ва қулф механизмини бошқарадиган электрон қисмдан ташкил топади. қулфнинг ўзи сифатли материалдан ясалади. қулф копкогини маҳсус асбобсиз очиб бўлмайди.

Бундай қулфлар қалитларининг куйидаги турлари фарқланади:

- «смарт»-карта;
- перфорация ёки штрих-кодли карта;
- магнит чизикли пластик карточка (енг кўп таркалган вариант).

Магнитли ёки электрон қулфлар ўрнатилган меҳмонхонанинг иш жараёнини содда килиб куйидагича тавсифлаш мумкин: меҳмон жойлашетганида унга кодли карточка берилади. Ушбу карточка ёрдамида меҳмон ўзига ажратилган номер эшигини факат муайян вакт оралиғида (меҳмонхонада яшаш вакти мобайнида) очиб кира олади. Маъмур меҳмонни рўйхатга олиши жараённида кодни дастурлаштириш амалга оширилади. Бундай карта кўп марта кўлланиладиган бўлиши мумкин. Шунда у кодни кўп карра кайта ёзиш имконини беради.

Електрон қулфларнинг маҳфийлик даражаси ҳам анча юқори бўлади. Электрон қулфни ясама қалит билан очиб бўлмайди, кодни ёзиб олиш ва

ундан нусха кўчириш эса – жуда кийин иш. Бунинг устига, карточкада меҳмонхона номи ва номер раками одатда кўрсатилмайди. Бинобарин, электрон калит йўқолган тақдирда хам меҳмон ўз номерига бирор руҳсациз киришидан ҳимояланган бўлади.

Бундан ташқари, электрон (магнитли) қулфлар куйидагиларни таъминлайди:

- муайян белги (зона, қават)га кўра бирлаштирилган бир неча номер эшигини бир карта билан очиш;
- номерга кириш учун бир неча картани дастурлаштириш (масалан, номерга оила жойлашганида);
- номердаги сейфни очиш учун айни шу картадан фойдаланиш;
- номерга киришни назорат килиш. қулф эшикнинг охирги 300 очилишини эслаб қолади. Бу жуда муҳим, масалан, номердан ўғрилик содир этилган тақдирда конунбузарни аниклаш учун;
- руҳсациз жойлашиш устидан назорат. Агар мижоз меҳмонларни кабул килиш ва жойлаштириш дастурида рўйхатга олинган бўлмаса, уни дастурлаштириш мумкин эмас;
- номерда электр энергияси сарфи устидан назорат. Номерда асосий улаб-узгич ёнига маҳсус мослама ўрнатилган бўлиб, номерда чирокларни ёкишдан олдин калитни ана шу мослама тирқишиндан ўтказиш талаб этилади. Номердан кетаётганда мижоз калитни ўзи билан олиб кетади ва орадан маълум вакт ўтгач, номердаги чирок ўз-ўзидан ўчади;
- кредити тулаган меҳмон учун номерга киришни блокировка килиш.

Айни вактда кенг таркалган қулфларнинг нотармок турини ўрнатиш юқорида зикр этилган имкониятлардан фойдаланиш имконини беради. Ушбу вариантда ҳар бир қулф индивидуал мослама хисобланади ва бошқа қулфларга ёки марказий компьютерга уланмайди. Улар ўртасидаги алоқа кўчма программатор орқали амалга оширилади.

Системанинг тармок тури ўрнатилган, яъни барча қулфлар ягона тармокка бирлаштирилган тақдирда, кўшимча функциялар пайдо бўлади:

- хонага руҳсатсиз кирилганини аниклаш;
- номерларни марказлаштирилган тартибда назорат килиш (мижоз номерда, мижоз номерда йўқ, номерни тозалаш, бунда тозалаш боши ва охири кайд этилади ва ш.к.).

Ўзини хурмат килган меҳмонхона калитларнинг қуйидаги турларидан фойдаланади:

- бош калит (Гранд мастер Кей) – бир ёки икки нусхаси бош директорда ва хавфсизлик хизмати бошлигига бўлади. Ушбу калит билан

мехмонхонадаги исталган эшикни очиш ва беркитиш, айрим қулфларни эса мехмонхонадаги бошка биронта ҳам калит билан очиб бўлмайдиган килиб беркитиш мумкин;

- асосий калит (Мастер Кей) – номер фонди хизматининг бошлиғи, бош мухандис, кабул килиш хизмати бошлиғида бўлади. Ушбу калит ёрдамида бош калит билан беркитилган қулфлардан бошка барча қулфларни очиш мумкин;

- сексия калити (Субмастер Кей) – меҳмонхона ходималарида бўлади. Ушбу калит билан, айтайлик, бир қаватда жойлашган номерларнинг эшиклари очилади.

5. Бошка муаммоларга қўйидагилар киради: автомобилларни қўйиш муаммоси, айникса, меҳмонхона ресторонлари ўз хизматларини кўчадаги мижозларга ҳам таклиф эча; фойдаланиш ҳаражатларини камайтириш муаммоси; ёнғин хавфсизлиги тизимини ташкил этиш муаммоси ва б.

Функционал вазифасига караб, меҳмонхонада вестибюл хоналари гурухи; мижозлар яшайдиган қисм; меҳмонлар овқатланиши учун мўлжалланган хоналар, савдо-маиший хизмат кўрсатиш хоналари; меҳмонлар спорт билан шугулланиши, хордик чикариши ва бизнес билан шугулланиши учун мўлжалланган хоналар; хизмат хоналари ва маиший хоналар; техник хоналар.

Вестибюл хоналари гурухи – меҳмонхонанинг энг муҳим қисмларидан бири. У меҳмонларни кутиб олиш ва кузатиш учун мўлжалланган. Унда айрим ишларни таксимлаш ва кайта таксимлаш функцияси амалга оширилади.

Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми номерларни ва улар нормал фаолият кўрсатиши ва уларда тозаликни саклаш учун зарур хоналарни ўз ичига олади.

Ресторанлар, барлар, кафелар ва бошка овқатланиш корхоналарида меҳмонлар, овқатланиш билан бир қаторда, хордик чикариши, ўзаро мулокот килиши мумкин.

Меҳмонлар спорт билан шугулланиши, хордик чикариши ва бизнес билан шугулланиши учун мўлжалланган хоналар таркиби жуда кенг ва ранг-барангdir. Улар қаторига киноконцерт, банкет, ракс заллари ҳам киради. Спорт иншоотлари бассейн, спорт заллари, кегелбан ва ш.к.ни ўз ичига олади. Иш юзасидан учрашиш учун мўлжалланган биноларга конференс-заллар, ишбилиармонлик ва банк операцияларини ўтказиш учун мўлжалланган заллар, кўргазма заллари киради.

Савдо-маиший хизмат кўрсатиш хоналари гурухида савдо корхоналари, сартарошхона, кимёвий тозалаш шохобчалари, суратхона, ателье ва б. мижозларга хар хил хизматлар кўрсатади.

Мехмонхонанинг хизмат ва майший хоналари ходимларга ишлаш, яшаш, овқатланиш, шу жумладан хўжалик ва кўшимча эҳтиёжларини кондириш имконини беради.

Техник хоналарда мехмонхонанинг хаво алмаштириш, марказлаштирилган тартибда ахлатни йигиш ва бартараф этиш, телефон, сигнализация техникасини ва мехмонхона хаёт фаолиятини таъминловчи бошка системаларнинг ишини назорат қиладиган хизматлар жойлашади.

Муайян хоналар гурухларининг таркиби ва майдони хар хил бўлиб, меҳмонхона тури, фойдаланиш шарт-шароитлари ва сигимига боғлик.

Мехмонхона биносига туташувчи худуд ҳам мёхмонхонанинг функционал зонаси ҳисобланади. У меҳмонхона мижозлари ва ходимларини ташқи муҳит (шовкин, газланганлик, ифлосланганлик ва ш.к.)дан ажратиш, келаётган меҳмонларга қулайлик яратиш имконини беради. Шу нуктаи назардан меҳмонхона транспорт бўғинлари якинида жойлашиши, бино тегишли тарзда жихозланиши (реклама килиниши) муҳим аҳамиятга эга. Меҳмонхона якинида меҳмонлар дам олиши, автомобилларини қўйиши учун жойлар назарда тутилади.

Мехмонхона худудининг ер ости майдонидан фойдаланиш ҳам истиқболлидир.

Мехмонхона бинолари ва хоналари функционал схемаларини ишлаб чиқиши технологик алоқалар ва моддий оқимларни оқилюналаштиришга ёрдам беради.

Ички оқимлар (хоналар ва хоналарнинг гурухлари ўртасида), киравчи (ташқи муҳитдан меҳмонхонага) оқимлар, чиқувчи (меҳмонхонадан ташқи муҳитга) оқимлар фаркланади. Ахборот оқимларидан ташқари, меҳмонхонада яшовчилар, ходимлар, мижозлар багажи, чойшаб ва ёстиқ жилдлари, ахлат, чикиндилар, инвентар оқимлари алоҳида ўрганилади. Логистик методлар ёрдамида оқимларни харакат йўналишлари ва суръатига караб тартибга солиш мумкин.

5.2. Мехмонхонанинг жамоат қисмида меҳмонларга хизмат кўрсатиш

Меҳмонларни рўйхатга олиш, уларнинг келиши ва кетишини бошқариш, меҳмонларга турли-туман хизматлар кўрсатиш меҳмонхонанинг жамоат қисмида амалга оширилади. Мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш ишининг мураккаблиги турли-туман ишлар номенклатурасининг катталигида

бўлиб, бу уларни бажариш вактини келишишда муайян кийинчиликлар туғдиради. Кўрсатиладиган хизматлар персонификация килинган бўлса-да, улар оммавийлиги, таҳорланувчанлиги билан ҳам фарқ килади. Мехмонлар оқими ҳар хил: келувчилар, кетувчилар, яшовчилар. Мехмонларга хизмат кўрсатишда меҳмонхона ходимлари ҳам, бошка корхоналар (ташкилотлар, муассасалар)нинг ходимлари ҳам иштирок этадики, бу ушбу хоналар гурухида самарали технологияларни таъминлашни оғирлаштиради.

Мехмонхона вестибюлининг майдони ҳар хил – бир ўрин хисобидан 0,3-1,7 m^2 гача бўлади. Одатла обрўли меҳмонхоналарнинг вестибюллари майдонининг катталиги билан ажралиб туради. Вестибюлга қўйидагилар туташади: зинапоя-лифт блоки; гардероблар ва багаж учун мўлжалланган хоналар; швейкарлар, лифтёрлар, чопарлар, юқ ташувчиларнинг хоналари; умумий фойдаланиладиган ҳожатхона ва ювиниш жойлари; почта, телеграф, телефон, банк, маълумот, транспорт, кўриқлаш хизматлари кўрсатиш учун мўлжалланган хоналар.

Вестибюл майдони зоналарга ажратилади. қўйидаги зоналар фарқланади: зинапоя-лифт зонаси, меҳмонхонага асосий кириш жойин зонаси, меҳмонларни кабул килиш зонаси, меҳмонларнинг дам олиш зонаси, мижозларга кўшимча хизматлар кўрсатиш зонаси.

Вестибюлнинг ҳар бир зонасига жойлаштирилган жиҳозлар факат керакли миқдорда бўлиши керак. Вестибюлни зоналарга ажратишнинг асосий усулларига қўйидагилар киради: турли-туман безаш материаллари, ёритиш ва тўсиш воситаларидан фойдаланиш; шифт, пол сатхи ва безакларини ўзгартириш; кўкаламзорлаштириш; жиҳозларни жойлаштириш ва ҳ.к. Хуллас, вестибюл интерери – меҳмонхонанинг киёфаси деб айтиш мумкин.

Жойлаштириш хизмати асосан қўйидаги ишларни бажаради.

Келган меҳмонларни расмийлаштириш зарур. Мехмонлар уларнинг хужжатларига кўра кабул килинади. Маъмур меҳмон билан яшаш жойини (номер тоифаси, унинг жойлашган ўрни ва ш.к.ни), кўрсатиладиган хизматларни, яшаш муддатини келишиб олади. Яшаш учун ҳак олинади. Расмийлаштириш якунланганидан кейин меҳмонга номер картаси ва калити берилади.

Мехмонлар номерда яшashi даврида уларга хизмат кўрсатиш яшаш муддатини узайтириш, меҳмонни бир номердан бошка номерга ўтказиш (зарур холларда), яшаш учун ҳак олиш, мижознинг хоҳишига караб унга кўшимча хизматлар кўрсатишни ўз ичига олади.

Меҳмоннинг жўнаб кетишини расмийлаштириш чорида кўрсатилган хизматлар учун у билан тўлик ҳисоб-китоб килинади (фойдаланилмаган аванс қайтариб берилади), мижоз номер ва калитни топширади. Мижоз билан

хисоб-китоб накд пул билан ҳам, пул ўтказиш йўли билан ҳам амалга оширилиши мумкин. Ягона хисоб-китоб соати (12 соат) тизимини жорий этиш меҳмонхона маъмуриятига мижозлар билан техник хисоб-китоб килиш жараёнини соддалаштириш имконини беради. Мижозга кредит карталаридан фойдаланиш имконини бериш йўли билан меҳмонхона унинг эркинлик даражасини оширади.

Қабул килиш хизматининг ишини енгиллаштириш учун ахборот хисоблаш тизимлари ишлаб чиқилган ва татбик этилмоқда. Умумий ҳолда ахборот хисоблаш тизими куйидаги тўрт функционал кисмдан ташкил топади: жойларни олдиндан буортма килиш кичик тизимлари; хизматга доир ахборот берилишини таъминлаш кичик тизимлари; навбатчи маъмур кичик тизимлари; меҳмонхона маъмурияти кичик тизимлари.

Ахборот хисоблаш тизимининг имкониятлари жуда кенг. Жойларни олдиндан буортма килиш жараёнини автоматлаштириш билан бир каторда келаётганлар рўйхатга олинади, номер фондининг хисоби юритилади, мижозларга тўлаш учун хисобвараклар тайёрланади.

Меҳмонхона кенг кўшимча пуллик хизматлар кўрсатади. Зарур ахборот олиш, паспортлар ва туристик хужжатларни расмийлаштириш, экскурсияга рўйхатга олиш, валюта айирбошлаш, театр, музей, концерт заллари, стадионларга чипталар сотиш, самолёт, поезд ва бошка катнов воситаларига чипталарни буортма килиш, ижарага автомобил олиш шулар жумласидан.

Айрим меҳмонхоналарда иш юзасидан ташриф буюрган мижозлар учун бизнес марказлари ташкил этилади. Марказ мижоз ицилаши ва қасбий таълим олиши учун зарур шарт-шароитлар яратади. Бизнес марказида хужжатларни таржима килиш, қайта чоп этиш ишлари бажарилади, компьютер хизматлари кўрсатилади. Марказ телекс ва факсимил алоқа воситалари, видеомагнитофон ва проекцион аппаратура билан жихозланади.

5.3. Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми ва унга хизмат кўрсатиш

Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қисми таркибига номерлар, горизонтал коммуникациялар (йўлаклар), зина-лифт майдончалари, навбатчи ходимларнинг хоналари киради. Кўп каватли меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган кавати бир ёки бир неча йўлақдан иборат, тархининг шакли хар хил бўлиши мумкин. Мижозлар яшайдиган қисм майдонининг номерлар ва бошка хоналар ўртасида таксимланиши турли меҳмонхоналарда хар хил бўлади: номерлар улуши 54-70% ни, коридорлар улуши – 13-22% ни ташкил этади. Сигими 25 кишидан ошмайдиган айрим чет эл меҳмонхоналарида дам олиш зonasининг майдони камида 16,7 кв. м бўлиши назарда тутилган.

Йирикроқ меҳмонхоналарда ҳар бир кўшимча мижозга 5 кв. м дан иборат дам олиш зонаси назарда тутилади.

Меҳмонхона номери кўп функцияли аҳамиятга эга. У мижознинг тунаши, дам олиши, овқатланиши, ювиниши, ишлаши, мулокот килишини таъминлайди. Номерда меҳмоннинг шахсий буюмлари сакланади.

Номерлар ўринлар сони, хоналар сони, майдони, жихозланишига қараб таснифланади. Жаҳон амалиётида бир ёки икки кишига мўлжалланган бир хонали номерлар айникса кенг таркалган. Айрим меҳмонхоналарда ҳар бир яшовчига нисбатан бир хонали номерлар улуши номер фондининг 60-100% га етади. 4.1-жадвалда Тоҳкент меҳмонхоналаридан бири номер фондининг тузилиши келтирилган. «Dedeman silk road» меҳмонхонасининг номер фондида бир хонали номерлар улуши 53% ни ташкил килади.

Хоналар (ёки хона) майдони функционал зоналарга бўлинади. Бир хонали номер умумий майдонининг 70% яшаш зонасига, 14% - даҳлизга, 20% - хожатхона ва ваннага тегишли бўлиши мумкин. Яшаш майдони бунда 7-14 кв.м ни ташкил этиши мумкин. Айрим чет мамлакатларнинг хозирги стандартлари бир ўринли номерда полнинг минимал майдони 14 кв. м, икки ўринли номерда эса – камида 18 кв. м бўлишини талиб килади. Германияда амалда бўлган меъёрларга кўра шинамли бир хонали номернинг майдони унда яшайдиган бир кишига 16-18 кв. м, икки кишига эса – 20-21 кв. м бўлиши керак.

«DEDEMAN SILK ROAD» меҳмонхонаси номер фондининг тузилиши

Номер тури	Номерлар миқдори	
	Бирлик хисобида	Фоиз хисобида
Бир ўринли	183	53,0
Икки ўринли	98	28,4
<i>Икки ўринли ярим люкс</i>	54	15,7
Уч ўринли люкс	10	2,9
ЖАМИ	345	100

Номерларда мебел номернинг габарити, деворларининг оралиги, иситиш хусусиятлари, технологик кўрсаткичларига қараб жойлаштирилади. Мебел фойдаланувчи учун кулагай бўлиши, санитария ва эргономика талабларига жавоб бериши, мижозлар дидига мос келиши керак.

Ҳар хил сигимли номерларнинг ўзаро нисбати қатъий кайд этилган бўлиб, фактат меҳмонхоналарни реконструксия килиш пайтида ўзгартирилиши мумкин (агар конструкциялар бунга йўл кўйса).

Айни вактда, номер фондининг тузилиши мижозларнинг талаб ва эҳтиёжларига жавоб бериши керак ва муайян тузатишлар киритишни (йил

мавсумига караб, вакт ўтиши билан ва ш.к.) талаб килади. Айрим меҳмонхоналарда эшиклар ва (ёки) силжийдиган тўсиклар ёрдамида номерларнинг бирлаштирилиши (ажратилиши) ҳисобига номер фондида тезкор ўзгаришлар килиш назарда тутилади.

Апартаментлар сони номерлар умумий микдорининг 10% дан ошмайди. Улар хоналарининг сони ва вазифасига, ҳожатхонаси ва ваниасига, даҳлизи, майдонига кўра жуда хар хил.

Ходимлар учун хоналарни жойлаштиришда иш вақтида ходимларнинг ҳаракат йўналишларини қисқартириш зарурлигидан келиб чикиш керак. Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг хоналари иш жойидан узок бўлса, бу кўшимча кувват сарфига, ходимлар кўпроқ чарчашига олиб келади. Шу сабабли каватдаги номерларга бевосита якин жойда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг бир канча хоналари, чунончи: ходималарнинг хоналари, омборлар (тоза чойшаб ва ёстик жилдлари, сарфлаш материаллари, кир чойшаб ва ёстик жилдлари, тозалаш воситалари омборлари), официантларнинг хоналари, ахлат йигитч ва б. жойлаштирилади.

Жойлаштириш хизмати номер фондининг эксплуатацион холати ҳисобини юритади. Ҳар бир номерни тайёрлаш ва унга мижозларни жойлаштиришининг кундалик тафсилотларига қўйидагилар киради: номер мижозни жойлаштиришга тайёрланган пайт; мижозлар келган ва кетган пайтлар; мижозларнинг фамилияси, исми, отасининг исми; номер бўш қолган соатлар; яшаш нархи ва суммаси; кўшимча хизматлар нархи ва уларга ҳак тўлаш; бронга кўйиш вакти, номер таъмирлашда, санитария ишлови беришда бўлган вакт.

Мехмонхонанинг бир марталик сигими доимий ўринлар сонига караб аниқланади.

5.4. Мехмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизимлари

Мехмонхона турли-туман мухандислик ускуналари билан жихозланади. Уларни ишлайдиган холатда саклаш тегишли технологиялар ёрдамида таъминланади. Бунда хавфсизлик техникаси ва меҳнатни муҳофаза килиш талабларига риоя килиниши керак. Ҳар хил шовкинлар, тебранишилар, етарли бўлмаган ёки керагидан ортиқ ёритиш, иссиқлик, намлик, бинода заарали моддаларнинг мавжудлиги ходимлар ва мижозлар соғлигига зиён етказади.

Водопровод тармоғи меҳмонхона биносини ичимлик суви ва хўжалик-маиший эҳтиёжлар учун сув билан таъминлайди. Ифлосланган сув канализация системасига тушиб, окиб кетади. Мехмонхоналар совук сув, иссиқ сув ва ёнғинни ўчириш учун сув билан таъминланади.

Мехмонхоналарга келувчи сувнинг сифати ва харорати мамлакат стандарти талабларига мос келиши керак.

Сув сарфи совук ва иссиқ сув билан таъминлаш системалари учун алоҳида ҳисобланади. Битта мижозга бир кунда 300 литргача сув сарфи тўғри келиши мумкин. Амалдаги сув сарфи шунингдек сув олиш жойлари (номер фонди, кирхона, сауна, бассейн ва б.)даги сув сарфи билан хам тавсифланади.

Мехмонхоналарни иситиш учун сув, буғ ёки ҳаво билан иситиш ҳар хил системалари кўлланади. Табиий ва механик вентиляция йўли билан меҳмонхона хоналаридаги ифлосланган ҳаво чикариб юборилади ва тоза ҳаво киритилади. Мехмонхоналарда ҳавони аллергенлар ва ифлосликлардан тозалаш, ички иклимини тартибга солиш технологиялари кўлланилади.

Ёритиш, иситиш ва бошқа шунга ўхшаш максадларда электр энергия сарфланади. Электр таъминоти тизимида иккита алоҳида схема – асосий манбадан ва захира манбадан ток билан таъминлаш схемалари назарда тутилади.

Ёнғин сигнализацияси системаси харажатлари тунаш кийматининг 1% ни ташкил қиласди. Мехмонхонада ёнғин чикиши сабаблари хилма-хил: чекувчилар (22,5%), электр жихозларнинг носозлиги (19,7%), техниканинг носозлиги (18%), ошхонада ёнғин чикиши (16,3%).

Чет элда ўтказилган тадқиқотлар йирик меҳмонхоналарнинг атиги 26% да хоналарни ёнгиндан ҳимоялаш тадбирлари тўла, 25% да эса - кисман бажарилишини кўрсатди. Ўртача сигимли меҳмонхоналар учун ушбу кўрсаткич тегишинча 11 ва 12% ни ташкил этади. Йирик ва ўрта меҳмонхоналар учун ёнғин сигнализацияси автоматлаштирилган системаси ёнғин ҳакида огоҳ этувчи бирдан-бир ишончли восита ҳисобланади.

Меҳмонхонанинг ёнғин сигнализацияси системасини ярим автоном тарзда ташкил қилиш тавсия этилади. Марказлаштирилган кўриклаш пултига накд пулларни вактинчалик саклаш хоналари, кассалар, валюта айирбошлиш шохобчаларида ўрнатилган сигнализация кичик системаси ҳакида ахборот келади. Колган барча хоналар учун автоном сигнализация системаси амал киласди.

Мехмонхонага хабар бериш системаси кўп максадли аудиосистема шаклида бўлади. Система функцияларига куйидагилар киради: юзага келган фавқулодда вазият ҳакида ходимларга хабар бериш; микрофон орқали ахборот бериш ёки олдиндан ёзилган ахборотни эшилтириш; янгиликлар ва радиодастурларни трансляция қилиш.

Мехмонхоналарнинг телевизион системалари вазифасига қараб кузатиш, кўриклаш, ахборот системаларига таснифланади. Телевизион кузатиш

системаси меҳмонхонанинг ишлаб чиқариш жараёнлари, хизматларини назорат килиш имконини беради.

Меҳмонхонанинг маҳаллий хисоблаш тармоги бизнес маркази ва алоҳида хизматларни (айникса, жойлаштириш хизматини) кўллаб-кувватлаш хисоблаш тармогидан ташкил топади. Меҳмонхонанинг хисоблаш тармоги номерларни резервлаш ва чипталарни бронлаш учун меҳмонхоналарнинг тармокларига чиқиш имкониятига эга бўлиши керак.

Таянч сўз ва иборалар: меҳмонхона тарифлар, ярим пансион, тўла пансион, меҳмонхона мижози, меҳмонхона номери, VIP – мижозлар, СИР мижозлар, меҳмонхона, курорт меҳмонхоналар, умумий овкатланиш хизматлари, номер фонди, электрон кулфлар, вестибюл, меҳмонхоналарни рўйхатга олиш, жойлаштириш хизматлари, сигнализация, ёртиш – иситиши асбоблари.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхоналар қурилишининг кўп йиллик амалиётида кандай тавсиялар ишлаб чиқилган?
2. Меҳмонхоналарни лойихалашда, коида тарикасида, кандай ўзига муаммолар вужудга келади?
3. Меҳмонхоналарнинг электрон (магнитли) кулфлари кандай кулагилкларга эга?
4. Меҳмонхонанинг жамоат кисмида меҳмонларга хизмат кўрсатиш кандай талабларга жавоб бериши керак?
5. Меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган кисми ва унга хизмат кўрсатиш тартибини тушунтиринг.
6. Меҳмонхонанинг хаётни таъминлаш тизимларига нималар киради?

6-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАЛАРДА КҮРСАТИЛАДИГАН АСОСИЙ ВА ҚҰШИМЧА ХИЗМАТЛАР

Режа:

- 6.1. Мехмонхоналарда бронлаштириш хизмати**
- 6.2. Мехмонхоналарда қабул килиш ва жойлаштириш хизмати**
- 6.3. Мехмонхоналарда номер (хона) фондини эксплуатация килиш
ва хизмат күрсатиши хизматлари**
- 6.4. Мехмонхоналарда хавфсизлик хизмати**
- 6.5. Мехмонхоналарда мухандислик-техник хизмати**

6.1. Мехмонхоналарда бронлаштириш хизмати

Мехмонхоналарга туташ технологик циклда хизмат күрсатиши амалға ошириш учун отелларда куйидаги асосий хизматлар күзде тутилады: бронлаштириш; хизмат күрсатиши хизмати; қабул килиш ва жойлаштириши; номер фондини эксплуатация килиш; хавфсизлик хизмати ва мухандислик-техник хизмати. Бироқ бу дегани отелда фактат беш хил хизмат мавжуд дегани эмас.

Одатда юкори категорияли мехмонхоналарда, шунингдек турли мухандислик-техник хизматлари, маркетинг ва реклама хизматлари, тижорий, молиявий-иктисодий, маъмурий, бухгалтерия ва бошка хизматлар ҳамда бўлинмалар бўлиши кўзда тутилади.

Барча мехмонхона хизматлари контактли ва контакtsизга бўлинади. Мехмонлар билан бевосита контакт (алоқа)да бўладиган мехмонхона ходимларига бронлаштириш хизмати, хизмат күрсатиши хизмати, қабул килиш ва жойлаштириш хизмати, шунингдек номер фондини эксплуатация қилиш хизматлари ҳам киради. Отелнинг контакtsиз хизматларига тижорий, молиявий-иктисодий, бухгалтерия, мухандислик-техник ва бошка хизмат турлари киради.

Хизматларнинг шундай даражада бўлиши бежиз эмас. Чунки меҳмонлар билан алокада бўладиган корхона ходимларига талаблар, меҳмонлар билан алокада бўлмайдиган хизматчи ходимларни билан таккосланганда ўта катъий бўлади. Шунингдек алокада бўладиган хизмат ходими меҳмонхонадаги тартиб, коида ва талабларга катъий амал килиши зарурдир. Бу тартиб, коида ва талаблари куйидагилардан иборат бўлади:

- меҳмонхонанинг ҳар бир ходими ташки кўрининишидан истараси иссик бўлиши;

- хулки жиҳатдан ўта одобли бўлиши;
- одамлар билан муомала килиш маданияти ва одоб-ахлоқ психологиясига эга бўлиши;
- ҳар доим хозиржавоб ва ҳамиша хизматга тайёр, шай туриши;
- меҳмонларни қабул қилишда ва кузатиб қўйиш пайтида зарур даражада чет тилини билиши;
- ёши бўйича анча ёшрок бўлиши (кўпинча 30-35 ёшдан катта бўлмаган) ва бошк.

Меҳмонхона менежменти мутахассислари орасида алоқа хизмати ходими классификацияси анча машхур бўлиб, у тўртта асосий типга бўлинади:

- 1) «музлатилган» - ходим, кайсанким, у меҳмонлар мурожаати ва илтимосига жуда суст карайди. Мижозларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатишда лозим бўлган кизикиш ва ташаббусни кўрсата олмайди, яъни кам ташабbus кўрсатади, меҳмонлар билан куюқ сухбатга, муносабатга киришишда фаоллик кўрсата олмайди.
- 2) «Гастрофабрика» - ходим меҳмонларга хизмат кўрсатишда конвейер технологияси бўйича ишловчи, уларнинг истакларини тез ва кўпроқ хизмат кўрсатиш заруратини ҳам ҳисобга олмайди.
- 3) «Дўстона бўлиб кўринниш» - ходим, унга хушмуомилалик, қизикувчанлик, хайрихохлик, ён бериш хос бўлади. Аммо унда меҳмонларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш пайтида амалда ҳаракати йўқдир.
- 4) «Профессионаллар» - ходим, юкори даражада хизмат кўрсатувчи ва меҳмонларни қабул қилиш учун зарур сифатларга этадир.

Жойлаштириш варианларидан бирортасида тўхташдан олдин меҳмон кайси меҳмонхонада маъқулрок эканини танлайди. Ушбу танлов жуда кўп омиллар билан боғлик бўлади: олдинги тажриба, реклама, танишлар тавсияси, меҳмонхонанинг жойлашган жойи, меҳмонхона номи ёки унинг эгаси, бошқарувчиси ҳакида эшитганлари амалда ростлигига ишонч хосил қилиш кабилар. Меҳмонхоналарни танлашига бронлаштиришнинг осонлиги, бронлаштириш бўйича агент ўз корхонаси ва нархларни кандай такдим этиши ҳам таъсир ўтказади. Сўзлашувда ёқимлик, профессинализм ва ходимнинг билим даражаси ҳам тегишли меҳмонхонада тўхташ ҳакида қарорга таъсир этиши мумкин.

Бронлаштириш бўйича менежер (бошқарувчи) келажакда жойлаштириш ҳакидаги саволларга ҳам тез ва ишончли жавоб бериш маҳоратига эга бўлиши зарур. Бронлаштириш ҳакидаги маълумотларга мөхирлик билан эътибор бериш – туризм бозорида меҳмонхоналар

муваффақиятининг гаровидир. Агар бронлаштириш хақида маълумотлар қабул килинса, дарҳол бронлаштириш картаси очилади, кайсиким шу лахзадан меҳмонлик цикли бошланади. Қабул килиш ва жойлаштириш хизматлари регистрация (кайд килиш) олди ҳаракатлари – номер танлаш ва уни тайёрлаш, кўпинча бронлаштириш жараёнида олинган маълумотларда ўз аксини топади. Таъкидлаш лозимки, бронлаштириш жараёнида олинган маълумотлар кейинчалик қабул қилиш ва жойлаштириш хизматлари ҳаракатида жуда муҳим ҳисобланади.

Бронлаштириш хизмати юқори категориядаги отеллар ёки йирик жойлаштириш корхоналарида алоҳида мавжуд. Ўрта ва кичик корхоналарда ушбу хизмат меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати билан бронлаштирилган. Бронлаштириш хизматининг асосий функцияларига талабномаларни қабул қилиш ва уларни қайта ишлаш, шунингдек зарур ҳужжатларни тузиш киради, яъни меҳмонларнинг келиш графиги ва номер фонди ҳаракати картаси.

Мижозлар ва туристик фирмалардан талабномаларни қабул қилиш ишлари телефон, факс, электрон почта, почта орқали бронлаштириш ва резервлашнинг замонавий компьютер тизими ёрдамида амалга оширилади. Ҳар бир шундай талабнома қўйидаги маълумотлардан иборат бўлиши керак:

- таҳминий сана ва келиш вакти;
- меҳмонларнинг сони;
- номер категорияси, номерда зарур хизматлар тўплами;
- овқатланиш хизмати ва уларнинг ҳарактери;
- номер ва қўшимча хизматлар учун нархлар; брон учун ҳак тўловчи шахснинг исми шарифи;
- тўлов тури;
- алоҳида истаклари ва бошк.

Талабномалар қайта ишлангандан кейин мижозга ёки фирмага уни тасдиклагани ёки рад этилгани тўғрисида хабар қилинади, яъни маълумот жўнатилади. Тасдикланган талабнома ўзида меҳмонларга меҳмонхонада номер бериши ҳакидаги хабарни акс эттиради. Одатда бундай хабарда тасдикланганлик раками, меҳмоннинг келиши ва кетиши кутилаётган санаси, буюртма берилган номер категорияси, меҳмонлар сони, ўринилар сони ва х.к. кўрсатилади. Кўрсатилган хабарномани меҳмон ўзи билан олиб келиши лозим.

Бунда телефон орқали ёки ёзма шаклда олинган талабномага бир кун ичida ёзма хат шаклидаги тасдикнома кузатилади. Телеграф ёки телефон орқали олинган талабномага телекс ёки телеграф орқали бир неча соат ичida

жавоб берилади. Почта оркали олинган талабномага ёзма кўринишда жавоб берилади ва 1-2 кун ичидан почта оркали жўнатилади.

Тасдикланган ҳар бир талабнома бронлаштиришнинг электрон тизимиға киритилади. Агар бронлаштиришда бирор-бир ўзгариш бўлса ёки талабнома бекор килинса, унда бу хизмат ходимлари томонидан кайд этилади, бунинг учун маҳсус бланкадан фойдаланилади. Кулайлик ва янада аниқрок ишлаш учун ҳар хил рангдаги ёки ҳар хил ҳажмдаги бланкалар ишлатилади. Мисол учун бронлаштиришга талабнома – **оқ рангда**, бронлаштириш ўзгариши – **қизғишрангда**, бекор килиш эса **яшил рангда** белгиланади.

Бланка (устига бирор муассаса номи ёзилиб таги тўлдириш учун бўш колдирилган бир варак коғоз)ларни тўлдириш чогида талабнома ким томонидан ва кимнинг илтимосига кўра ўзгартирилади ёки бекор килинади – аниқ кўрсатилиши зарур. Барча ўзгартиришлар ва бекор килинишлар дархол бронлаштиришнинг электрон тизимиға киритилади, меҳмонга эса бронлаштиришда истаганча ўзгартиришлар киритилгани хабар килинади.

Жойлаштириш корхоналари кўпинча талабномаларни кафолатланган тасдикланишига харакат киласди. Кафолатланган тасдикланиш агар мижоз ушланиб колса ёки умуман келмайдиган бўлса жой учун тўловнинг тегишли кафолатини кўзда тутади.

Шундай кафолат сифатида жуда кўп ҳолларда олдиндан тўланадиган тўловдан фойдаланилади. Қайсиким тўлов миқдори ҳар бир аниқ отелда 50 дан 100 % гача бўлиши мумкин. Кўпинча отел ходими мижоздан кредит картаси рақамини кўрсатишни талаб қиласди.

Бронлаштириш – меҳмонхона учун анчагина таваккалли юмушдир. Чунки тажриба шуни кўрсатадики, кўпинча меҳмонлар меҳмонхонага келмасдан ушланиб колади ёки отелга умуман келмайди. Оқибатда бронлаштирилган номер эса бўш колади. Бундай ҳолларда меҳмонхона куйидаги йўналишларда иш кўради:

Биринчидан, отелга меҳмонларнинг келмай қолишида харажатларни кўплімча харажат сифатида хисобдан чиқаради, уларни камайтириш чораларини кўрмайди;

Иккинчидан, оғел ходими меҳмонларга номерда турмаганлиги ҳакида хисоб-китоб тақдим киласди (номер киймати учун тежалган харажат хисобланган ҳолда).

Учинчидан, бронлаштиришда отел мижоздан олдиндан тўлашни ёки кредит картаси рақамини беришни талаб қиласди;

тўртинчидан, меҳмонхоналар «иккита бронлашни» амалга оширади, яъни мавжуд бўлганидан зиёд 5-10 % ўринни бронрайди. Аммо «иккита

бронлаш» кўпинча шунга олиб келадики, ўша бронлаштирилган битта жойнинг ўзи учун меҳмонхоналар мижозлар томонидан жарима санкциясига тушади.

Айрим хорижий мамлакатларда, шу жумладан Россия Федерациясида меҳмонхона хизматлари тақдим этиш коидаларига мувофик, истеъмолчининг кечикиш ҳолларида ундан бронлаштириш учун тўловдан ташқари, амалда бўш қолган номер учун ҳам тўлов олинади (номердаги ўрин). Бирок бу бир суткадан ошмаслиги керак. Мабода бир суткадан зиёд кечикилса брон бекор килинади. Истеъмолчи брон тўловидан бош тортса, уни меҳмонхонада жойлаштириш навбат тартибида умумий асослар бўйича амалга оширилади. Шуни таъкидлаш жоизки, Россия Федерациясида меҳмонхона хизматлари тақдим этиш коидаларида брон учун тўлов ҳажми ҳакида хеч нарса айтилмаган. Уни эса меҳмонхоналарнинг маъмуриятлари ўзларича белгилайдилар.

Одатда меҳмонхоналарда индивидуал туристдан номер ёки номердаги ўрин учун белгиланган таърифда 50 % олинади. Туристик гурӯхлар учун бронлаштиришда, яшаш ва айрим хизматлар учун чегирма кўзда тутилган. Чегирма ҳажми туристик гурӯхлар ҳажмига ва гурӯхнинг отелда яшаш муддатига боғлиқ. Ўртacha бронлаштириш учун туристик гурӯхлардан меҳмонхона тарифидан 30 дан 35 % гача ҳажмда тўлов олинади.

Шунга кўра, меҳмонхоналарда бронлаштирилган номерлар икки типа – кафолатланган ва кафолатланмаган холатда бўлади. Тажрибалар шуни кўрсатадики, меҳмондўстлик индустрисида кафолатланган бронлаштириш тизими бўйича ишлаш анча фойдалидир. Чунки кафолатланмаган бронлаштиришни килган 20 % га яқин меҳмонлар ва кафолатланган буюртма берган 5 % меҳмон ўзларининг бўлажак бронларидан фойдаланишмайди.

Меҳмонхона занжирларининг кенг кўламда тараккий этиши уларни хусусий а франчайзинг аъзолари тармоғида янги марказлашган бронлаштириш тизими вужудга келтиради, натижада 70 % номер фонди компанияларнинг бронлашнинг марказлашган тизими назорати остида бўлади. Колган ўринлар сони бевосита меҳмонхоналар томонидан бронлаштирилиши мумкин. Бундай тизим меҳмонхоналарга катта афзалликлар беради, чунки мижозларни жалб килиш харажатларини кискартиради. Номер фонди харакати картасини тузиш чоғида алоҳида тақдим этилган рўйхатга катта эътибор билан хизмат кўрсатилиши зарур. Унга юкори мавқеидаги меҳмонлар киритилади. Одатдаги мижозларга хизматлардан ташқари, бундай меҳмонларга отел раҳбарияти ва ходимлари алоҳида эътибор билан карашади – табриклар, тантанали кечки овқат, сувенирлар, гуллар ва конфетлар, номерда нонушта ва ҳ.к.лар тақдим

этилади. Бунинг учун бундай меҳмонларга меҳмонхона хисобидан кўрсатиладиган алоҳида хизматларнинг маҳсус рўйхати тузилади ва тегишли хизматларга юборилади.

Бронлашитриш хизмати функциясига шунингдек меҳмонлар картотекасини юритиш ҳам киради. Унда ҳар бир меҳмон учун, у келиб кетганидан кейин отелда маҳсус карточка тўлдирилади. Маълумотлар эса меҳмонлар хизматида бўлган барча хизматлардан йигилади. Ушбу маълумотлар архивда сакланади ва мижоз яша келганида отел унинг эҳтиёжлари ва истакларини янада тўлароқ кондиришга ҳаракат қиласи.

Ушбу маълумотлар шунингдек «исталмаган» меҳмонлар – муаммоли мижозлар билан қайта учрашишдан қочиш имконини беради. Қайсиким у меҳмонхонала яшагани учун ё тўламатани, ё ўзини тувишни билмай бирор ишқал чикарган ёки отел мулкига моддий зиён етказган бўлади.

Жойлаштириш корхоналарининг турфирмалар ва отелда жойни бронлаштириш билан шугулланувчи бошка ташкилотлар билан ўзаро ҳамкорлигида меҳмонхона хизматларини тақдим этиш маҳсус Коидаларга мувофик ижрочи меҳмонхонада жой бронлаштириш юзасидан икки томон имзолайдиган хужжат (шартнома) тувишга ҳақлидир. Шунингдек улар почта, телефон ва бошқа алоқа воситалари орқали олинадиган талабномаларни талабнома истеъмолчидан тушаётганига ишонч ҳосил қилингач, кабул қилиш йўли билан хужжатлаштирадилар.

Агар тур оператор ёки бошка ташкилот ушбу меҳмонхона хизматларидан мунтазам фойдаланаётган бўлса, унда унга маълум муддатга шартнома тувиш фойдалироқ бўлади. Масалан, бир йилгача муддатга ушбу холда буюртмачи – корхонага ўзининг тартиб ракамини беради ва шартнома шартларини бажарини чогида меҳмонхона ушбу ташкилот томонидан юборилган туристларга яшаш учун жой беради. Ҳозирги вақтда кўпчилик туристик фирмалар эса конкрет меҳмонхоналар билан қайд этилган блок жойга маълум муддатга шартнома тувишга интилишмоқда.

Шуни айтиш керакки, отелларда номерларни бронлаштиришнинг учун усули мавжуд – ёзма, оғзаки ва компьютерли. Оғзаки усул телефон орқали бронлашни кўзда тутади. Телефон орқали бронлашда мижозга эътиборли муносабатда бўлиш, унинг кўнгироғига кенг ва аник жавоб бериш муҳим хисобланади. Мижоз жавобни узоқ кутиб колиши керак эмас. Мижоз билан номер фонди ва отелнинг юкланиши хакидаги маълумотга эга бўлган ходим сухбат олиб бориши лозим. Юкори категорияли отелларда буюртма кўнгироқлари учун маҳсус бланка мавжуд. Бироқ телефон орқали бронлаштириш талабномани албатта, ёзма кўриннишда тасдиқланишини талаб киласи.

Ёзма бронлаштириш талабнома ёрдамида расмийлаштирилади. Расмийлаштириш тартиби ва мазмуни коидаларини биз юкорида кўриб чиқдик. Кейинги ўн йилларда отелларда бронлаштиришнинг компьютер тизими хам кенг тарқалди. Дунёда бронлаштиришнинг икки мустакил компьютер тизими мавжуд бўлиб, улардан бири бутун жаҳонга танилган меҳмонхона занжирига кирган меҳмонхоналарни бирлаштиради. Иккинчи тизим эса мустакил меҳмонхоналарни бирлаштиради.

Компьютер орқали бронлаштиришнинг уч варианти мавжуд. Биринчи вариант бу телефон бўйича компьютер тармоги орқали меҳмонхонага жой учун буюртма беришни кўзда тутади. Компьютер тармоги бўйича диспетчер отел билан боғланиб, бронлаштириш имкониятини аниклайди. Аммо бу усул анча серхаражат, чунки зарур вариантни танлашда кўп вактни олади.

Иккинчи вариант меҳмонхона корхонасида ўз хусусий интернет саҳифаси мавжуд бўлишини кўзда тутади. Қайсиким унда зарур хизматларни ёки номерларга бронлаштиришни амалга ошириш мумкин. Кўпчилик йирик ва ўрта отеллар ўз сайтларини очиб, улар орқали бронлаштириш хизмати кўрсатмокда. Бирок, бу вариант мижоз учун мутлако нокулай бўлиб, қайсиким уни кониқтурувчи вариантни танлаш учун турли отелларнинг ўнлаб сайтларини кўздан кечиришга мажбур бўлади. Бунга кўп вакт ва пул сарфлашга тўғри келади.

Учинчи вариант отелни бронлаштириш ва резервлаш компьютер тизимларидан бирига аъзо бўлишини кўзда тутади. Бундай тизим жуда оммавий тус олайти. Чунки эҳтимол тутилган барча вариантларни кенг камраб олиш билан бирга ишлаб туриш харажатлари жуда кам. Бунинг устига ушбу тизимлар бронлаштиришни «онлайн» режимида амалга ошириш имконини беради. Яъни отелдан бевосита броннинг тасдиқланганини ёки у рад этилганини билиш мумкин. Нисбатан амалда фойдаланишда машҳур бронлаштириш ва резервлаштириш компьютер тизими «Амадеус» хисобланади.

6.2. Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати

Контакт алоқа хизмат (фронт-офис) мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил киласи ва меҳмонхона хизматларига тўловлар учун жавоб беради. У орқали отелнинг ҳар кандай бўлими билан алоқа амалга оширилади. Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизматининг асосий воситаси бу маълумотлар билан ишлаш хисобланади. Қайсиким маълумотлар икки канал бўйлаб меҳмонларга ва маъмуриятга жўнатилиади. Туристларга

номер фонди таркиби, таърифлари, хизмат турлари хакида маълумотлар келиб тушили.

Туристларнинг бориши ва кайтиши расмийлаштирилаётганда алоқа хизмати ва меҳмонхоналарнинг тегишли бўлинмалари ўртасида ахборот юримашинуви рўй беради:

- номер фонди бандлиги хакида;
- келиш максади бўйича;
- меҳмонлар таркиби ва бўлиш давомийлиги;
- кўрсатилаётган хизматлардан коникиш даражаси;
- йўл-йўлакай хизматларга талаб (овқатланиш, транспорт, бўш вакт ва бошк.) алоқа хизматидаги асосий тузилма таркиби маъмур (портье), консьерж (ахборот), кассир, олдиндан буюртма хизмати (резервация)лардан иборат бўлади.

Маълумки, кабул килиш ва жойлаштириш хизмати хар кандай отелнинг юраги хисобланади. Кўлчилик отелларда у **рекептион** деган ном олган. Мижозлар хаммадан кўпроқ ушбу хизмат билан алоқада бўладилар, ахборот ва маслаҳат учун мурожаат киладилар. Кабул килиш ва жойлаштириш бўлимининг ходими швейцардан кейин биринчи киши хисобланади, қайсиким у мижозни кутиб олади ва у билан мустаҳкам алоқада бўлади. Айнан портье билан мулокотнинг биринчи 5-7 минутида мижозда у танлаган меҳмонхона хакида кучли тассурот уйғонади.

Меҳмонхонада кабул килиш ва жойлаштириш хизматининг асосий максади ва стратегияси бутун меҳмонхонанинг бош вазифасига мос келади. Бу эса меҳмонларга энг юкори хизмат кўрсатиш, шунингдек меҳмонхона бандлиги фоизини оширишdir. Кўйилган максадларга эришиш учун стратегияга келадиган бўлсак, бу мисол учун, отел намойиш килинадиган рекламаларни яхшилаш, меҳмонларни регистрация килиш вактини кискартириш хисобланади. Ушбу хизмат ходимлари жуда ёътиборли ва хушмуомалали бўлиши лозим, уларнинг мижозлар билан сўзлашуви аник, киска ва мазмунли бўлиши телефонда ўзок сўзлашувлар ҳеч қачон бўлинмаслиги керак.

Меҳмонхонанинг кабул килиш ва жойлаштириш хизмати таркибида ФронтДеск (кабул килиш ва жойлаштириш жойи, маъмур, портье, Рекептион) ва ФронтОффикени ажратиш кабул қилинган. Қабул килиш ва жойлаштириш жойида меҳмонларни кабул килиш ва жойлаштириш менежерлари, тунги аудиторлар ишлайдилар, консьержлар бўлиши мумкин. Аммо одатда консьержларнинг алоҳида жойи бўлади.

Мехмонхонанинг қабул килиш ва жойлаштириш жойи уч секция (бўлими) бўлинади:

- кайд килиш (регистрация) бўлими;
- касса операциялари бўлими;
- ахборотлар ва почта бўлими;

Мехмонхонанинг қабул килиш ва жойлаштириш хизматига қўйидаги талаблар кўйилади:

Биринчидаи, қабул килиш ва жойлаштириш хизмати бевосита меҳмонхонага кириш якинида жойлашган бўлиши лозим. Агар меҳмонхона вестибиюли жуда катта бўлса, ундан холатда у тегишли кўрсаткичлар билан жихозланган ёки мижозларни отел ходими кутиб олиши зарур бўлади. «Ресепшин» жойи мижозлар учун қулай ва хар хил ахборот материаллари ва кўрсаткичлар билан таъминланиши керак.

Иккинчидаи, мижозларни регистрация килиш жойи тоза ва бегона предметлардан холи бўлиши лозим. Ушбу жой алоҳида бўлинган бўлиб, мижозлар учун маълумотлар жойи ва отел ходимлари учун маълумотлар жойи билан аралашиб кетмаслиги зарур.

Учинчидаи, қабул килиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари сипо кийинган бўлиб, ташки кўриниши нуқсонсиз бўлиши лозим. Бу ходимлар хушчақчак, хушмуомила мижозларни ўзига ром қила оладиган самимиятили кишилар бўлиши зарур. Улар Мехмонлар билан факат тик турган холда гаплашиши лозим.

Энг мухими улар одамларни узок куттириб кўймаслиги лозим. Масалан, мижозлар билан бўлаётган мулокотлар чоғида хам бир вактнинг ўзида телефонда хам, сўзлашиши жуда хунук одат хисобланади.

Одатда меҳмонхона хизматлари тақдим этиши коидаларига мувофик ижрочилар меҳмонхонага келаётган ва кетаётган истеъмолчиларни бутун сутка давомида расмийлаштирилишини таъминлашлари зарур. Шунинг учун хам қабул килиш ва жойлаштириш хизмати (маълум иш вакти) сменали характерга эга бўлади. Тегишли танланган режимга асосан мижозларга хизмат кўрсатадиган ходимлар сони хам белгиланади.

Мехмонхонада қабул килиш ва жойлаштириш хизматининг асосий функцияси қўйидагилар хисобланади:

- меҳмонхонада жойни бронлаштириш;
- туристларни регистрация кайт килиш ва жойлаштириш;
- меҳмонлар жўнаб кетаётганда хисоб-китобни расмийлаштириш;
- хар хил маълумотларни тақдим этиш ва бошкалар.

Айтгандек, кўпчилик меҳмонхоналарда меҳмонларни қабул килиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари эрталаб соат 8 дан 24 соатгача

ишлайдилар. Ишни бошлар экан, маъмур олдинги сменада журналдан кайд қилинган ёзувларни кўздан кечиради. Ушбу журналда олдинги сменада рўй берган воқеалар, ҳодисалар, истеъмолчиларнинг эътиrozлари, ҳохиш-истаклари, сменадаги ходимлар хизматидан қониккан-қоникмаганликлари кийл этилади. Ишдан олдин шунингдек бўш ўринлар ҳакидаги маълумотлар, жорий муддатга талабномалар хам кўздан кечирилтади. Бир катор ҳужжатларга асосан маъмур номер фондидан фойдаланиш хисобини юритади.

Мехмонларни кабул қилишда маъмур қуидагиларни бажариши керак бўлади:

- олдиндан бронлаштиришнинг барча шартларини текшириб чиқади;
- мижозга анкета тўлдиришни таклиф киласди;
- мижозлар ҳужжатларини текширади.

У меҳмонлар келгунича кабул қилиш ва жойлаштириш хизмати, бронлаштириш хизматидан кайта ишланган талабномаларни олади ва меҳмонхонада бўш номерлар хисобини юритишга ёрдам берувчи номер фонди харакати картасини тузади. Кўпчилик меҳмонхоналарда бўш номерлар хисоби махсус компьютер программасидан фойдаланиб автоматик равища амалга оширилади.

Мехмонхонада бўш ўринларнинг мавжудлиги ва унда яшовчи меҳмонлар сони ҳакида маълумотларни кабул қилиш ва жойлаштириш хизмати отелнинг бошка хизматларига аниқ-равшан етказиб беради. Номерларнинг калитлари сакланиши учун номерланган махсус доскалардан фойдаланилади. Одатда кўпчилик меҳмонхоналарда меҳмонлар электрон калитдан фойдаланиладилар.

Мехмонлар жойлаштирилгандан кейин дархол отеп хисоб-китоб кисми мижоз номига ҳисоб очади. Одатда меҳмонлар турли меҳмонхона хизматларидан фойдаланади. Бунда улар меҳмон катрочкасини кўрсатади ёки хона номерини айтишади. Ушбу маълумотларни хисоб-китоб кисмiga узатади ва булар уларнинг умумий ҳисобига қўшилади. Бўлиш охирида хисоб-китоб кисми меҳмонлар билан хисоб-китоб киласди ва бу ҳақдаги маълумотларни бутун меҳмонхона хизматларига узатади.

Мехмонхонада кабул қилиш хизматининг вазифаларидан бири – бу меҳмонлар катротекасини юритишdir. Мехмонхонага келганидан кейин ҳар бир меҳмонга махсус катрочка тўлдирилади. Унда меҳмон билан бевосита алоқада бўлган барча хизматлар томонидан тўпланган маълумотлар ўз аксини топади. Меҳмон кайта келганида ушбу маълумотлар ходимларга хизмат кўрсатиш сифатини янада оширишга, мижоз ҳохиш-истакларини кондиришта ёрдам беради.

Кўпчилик меҳмонхоналарда тунги маъмур лавозими бор. Унинг вазифаси ва мажбуриятлари одатдаги маъмурнидан икки баробар масъулиятли. Тунги маъмур одатда кундузгиси соат 23-00 дан кечикмай алмаштиради, ўз зиммасига кабул килиш ва хисоб-китоб кисми вазифасини хам олади. Соат 24-00 дан кейин тунги маъмур кўпинча вестибюлдаги бутун сутка давомида ишлайдиган барнинг бармени функциясини хам бажаради.

Тунги маъмурнинг асосий вазифаларидан бири – меҳмон хавфсизлиги ва сигнализацияларининг созлигини текшириш учун бутун бинони кўздан кечириб чикиш хисобланади. Тунги айланиб чикиш чоғида маъмур номерларда нонуштага берилган буюртма-варакасини олади, улар мижозлар томонидан тўлдирилиб, эшикларга осиб кўйилган бўлади.

Номерлардаги нонуштага буюртма варакаси йигиб олингач, тунги маъмур нонушта турлари хакида, уларнинг киймати ва ҳар бир номер учун миқдори хаки маълумотлар журналига киритади. Тунги маъмур эрталаб соат 6-00 да вакуум патнисларда нонуштани номерлар эшигига етказиб бериш учун тайёрлаб кўйиш зарур. Соат 7-00 да меҳмонхонада смена алмашади, тунги маъмур эса рапорт ёзиб беради.

Меҳмонхонада кабул килиш ва жойлаштириш хизматига куйидаги ходимлар киради:

- кабул килиш ва жойлаштириш хизмати раҳбари – хизматга раҳбарлик килади,
- асосий вазифаларни ва отел ходими ва мижоз ўртасида пайдо бўлган мажораларни хал килади,
- хизмат иши юзасидан назорат килади ва хисоб юритади,
- паспорт-виза режими ва пропускага риоя этишини назорат килади.

Кабул килиш ва жойлаштириш хизмати раҳабрининг ўринbosари (маъмур) – туристик групкалар ва оммавий келувчиларни ўз вактида жойлаштиришни таъминлайди. У хизмат хужжатларининг тўғри юритилиши, сакланиши, архив ҳолати учун жавоб беради, отел ходими ва мижозлар ўртасидаги мажораларни бартараф этиш чораларини кўради.

Кабул килиш ва жойлаштириш хизмати менежери (портье) – ватандошлари ва хорижий фуқароларнинг хужжатларини текширишга жавоб беради. У келган меҳмонларга номер беради, мижозлар имконияти бўйича ишлайди, меҳмонларни жойлаштириш ва уларнинг жўнаб кетишини расмийлаштиради. Меҳмонхонада яшовчиларни зарурий маълумотлар билан таъминлайди.

Тунги аудиторлар – тунги вактда портье вазифасини бажаради, меҳмонхона номер фондининг юкланишини ва бир кун учун номернинг

ўртача нархи хакида хисобот тузади. Барча меҳмонхона хизматларидан меҳмонларнинг ҳамма карздорликлари бўйича узил-кесил хисоботни шакллантиради.

Консьержи – олий категорияли меҳмонхоналарда меҳмонларга алоҳида хизмат кўрсатишни амалга оширади. Меҳмонлар учун машинага буюртма беради, концертлар, театрларга билетлар буюртма беради ва х.к.

Саройбон – олий категорияли отелларда меҳмонларга хизмат кўсротишида доимий ёрдамчи бўлиб, уларни отел билан, унинг асосий хизматлари билан таништиради, меҳмонларни маълумотлар билан таъминлайди, турли хил масалаларни ҳал этишида алоҳида ёрдам кўрсатади.

Швейцар (Эшикбон) – отелга кириш жойида, яъни эшик олдида навбатчилик килади. У меҳмонларнинг кириб-чиқишини кузатади, отелга кириш ва ундан чиқиш пайтида меҳмонлар багажининг сакланишини таъминлайди.

Телефон оператори – ҳар доим меҳмонлар хизматида туради. У мижозларнинг турли саволларига жавоб беради ёки уларни маъулмотлар хизмати билан улайди. Ишлаб чиқариш зарурати бўйича кирувчи ва чикувчи кўнгирокларни амалга оширади.

Ҳаммоллар – багажчилар, қабул килиш ва жойлаштириш хизматигача меҳмонларнинг юкларини автомобил ва автобуслардан тушуриб олади ва олиб бориб беришади, лифтга, номерга ёки улардан юкни ташиб беришади.

Пажи (кўмакчилар) – меҳмонларни номерга кузатиб боради, номер жихозларидан фойдаланишининг асосий коидалари билан меҳмонларни таништиради. У номерларга корреспонденцияларни олиб бориб берали ва кўмакчининг бошка вазифаларини бажаради.

Қабул килиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари меҳмонлар билан биринчи бўлиб юзма-юз келишади. Шу боис улар ўз отели хакида тўлиқ маълумотларга, унинг тарихи, номер фонди, унинг тузилмаси, мавжуд номерлар нархи, бўш ўринилар сони, отел инфратузилмаси, кўрсатиладиган кўшимча хизматлар, отелнинг асосий сервис ва овқатланиш хизматлари, иш графиклари хакида барча маълумотларга эга бўлишлари керак. Бундан ташкири, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари имкони борича тез ва чакқон хизмат кўрсатишлари зарур.

Шуни таъкидлаш жоизки, меҳмонхонанинг қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари бажарадиган айрим операцияларга, мижозларга хизмат кўрсатишнинг баъзан норматив вакти белгиланади:

- нуфузли меҳмонларга хизмат кўрсатишда 3 минут,
- индивидуал мижозларга хизмат кўрсатишда 8 минут,
- 30 кишигача бўлган гурӯхга хизмат кўрсатишда 15 минут,

- 30 кишидан 100 кишигача бўлган гурӯҳда хизмат кўрсатишда 30 минут.

Япониянинг айrim отелларида ўзига хос рекордларга эришилган. У ерда битта меҳмонга хизмат кўрсатиш учун 45-60 секунд норматив белгиланган. Лекин бу ерда бир нарсани айтиб ўтиш керак. Отельнинг барча мижозлари икки гурӯхга – бронли ва бронсиз мижозларга бўлинган. Олдиндан отел номери брон килинган мижозларга хизмат кўрсташга 3-5 минутдан зиёд вакт кетмайди. Мижоз ҳақидаги барча маълумотлар номер брон қилинганда талабномада кўрсатилган. Меҳмондан регистрация карточкасига имзо чекити талаб қилинади, холос. Олдиндан бронлаштирилмаган меҳмонларни регистрация қилишга одатда 5 минут вакт талаб қилинади ва меҳмон анкета тўлғазади ва қўшимча маълумотлар олиш ишлари бажарилади.

Шу муносабат билан кабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари меҳмонлар билан бевосита якин алоқада бўлади ва улар қуидаги сифатларга эга бўлишлари зарур:

- халқнинг профессионал жихатлари;
- истараси иссик ва самимийлик;
- хозиржавоблик;
- меҳмондўстлик;
- яхши ташки кўриниши;
- кийиниши, сочи;
- жонкуярлик;
- хайриҳоҳлик, эътиборлик.

Айrim мамлакатларда, шу жумладан Россия Федерациясида меҳмонхона хизматлари тақдим этиш коидаларига мувофиқ ижрочи истеъмолчи билан кўрсатиладиган хизматларга шартнома тузиши лозим бўлади. Кўрсатиладиган хизматларга шартнома тузиш чоғида истеъмолчи паспорт, ҳарбий билет, шахсий гувоҳномава бошқа зарур хужжатларни кўрсатади. Агар жойлаштиришга тасдиқнома олинса, меҳмон анкетаси тўлдирилади. Қайсиким у меҳмонхона ва истеъмолчи ўртасида шартнома бўлиб хисобланади. У жойлаштириш тури, бўлиш муддати, номер қиймати ва хизмати хамда хизматлар учун тўлов кафолати бўлиб хизмат қиласи.

Меҳмон анкета тўлдиригач, маъмур анкета маълумотларини паспорт маълумотлари билан тақкослаб кўради. У анкетага хона ракамини ёзади, келиш вақти ва санасини кўрсатиб имзо чекади. Сўнгра у номерга жойлашиш ҳукукини берадиган рухсатномани ёзиб беради.

Тўловдан кейин меҳмон ўз ҳисоби нусхасини олади – бу хужжат яшаш ва хизматлар кўрсатилиши учун асос бўлиб хисобланади.

Маъмур шунингдек меҳмоннинг ташриф картасини ҳам тўлғазади. – Бу хужжат меҳмонхонага кириш ва хона қалитини олиш хуқуқини беради. Картар ҳамма вакт бир нусхада ёзилади ва қуйидаги маълумотларни ўз ичига олади: меҳмоннинг исми шарифи, хона раками ва яшаш муддати. Кўпинча бундай картада меҳмонхона, ёрдамчи ва сервис ҳамда реклама хизматлари ҳақида турли маълумотлар кўрсатилади.

Меҳмонхонада яшовчи билан ҳисоб-китоб. Отелларда ҳисоб-китобининг асосий икки туридан фойдаланилади, нақд пулли ва нақд пулсиз. Олий категорияли отелларда тўлов воситаси сифатида дебет ва кредит карточкалари фойдаланилади. Бундай ҳолда бронлаштиришга талабномада кредит картанинг амал қилиш муддати ва раками, шунингдек тўлов тизими номи кўрсатилади. Табиийки, бундай ҳолда меҳмонхона банкомат ва электрон терминалга эга бўлиши зарур.

Кўпчилик меҳмонхоналар ўз мижозларига **меҳмонлар картаси** деб аталувчи воситани сотишни тажриба килиб кўришмоқда. Бундай карталар шунингдек меҳмонхона хизматлари учун нақд пулсиз тўловни амалга ошириш имконини беради, бундан ташкири мижозларга маълум чегирмалар беради. Накд пулсиз тўловда йўл ва номи ёзилган чеклар ҳам фойдаланиши мумкин. Йўл чеклари маълум суммага ёзиб берилади, меҳмон эса меҳмонхонада қатъий белгиланган нархдаги хизматларни танлайди. Йўл чеки бошқа шахсга берилиши мумкин эмас, аммо уни исталган банкда нақд пулга алмаштириб олиш мумкин.

Номига олинган чек билан меҳмон зарурат пайдо бўлганда ҳар сафар талаб килинган тўлов суммасини ёзиб беради. Бундай чек бўйича тўловни меҳмонхона ҳисобига ўтказиш учун маълум вакт талаб килинади. Кредит картаси бўйича ҳисоб-китоб дунёда биринчи ўринда туради, чек билан ҳисоб-китоб иккинчи, нақд пул билан ҳисоб-китоб учинчи ўринда.

Ҳамдўстлик мамлакатлари, жумладан Ўзбекистонда ҳам меҳмонхона хизматларини тақдим этиш қондларига мувоғик яшаш учун тўлов ягона ҳисоб соатига кўра маҳаллий вакт билан жорий сутканинг 12 соатида ўтказилади. Яшаш учун ҳисоб-китоб меҳмон амалда қачон келганидан катъий назар, ўша сананинг 12 соатидан бошланади. Бир суткадан камроқ яшаганилик учун ҳисоб-китоб соатидан катъий назар бутун сутка учун ҳақ тўланади.

Ҳисоб-китоб соатидан кейин олти соатдан зиёд вактда келиш кечикса (12.00 дан 18.00 гача) соатбай тўлов ундирилади, 18.00 дан 24.00 гача бўлган даврга кечикилса сутканинг ярми учун тўлов ундирилади. Келиш 12 соатдан кўпроқка кечикса тўлов бир сутка учун ундирилади.

6.3. Мехмонхоналарда номер (хона) фондини эксплуатация қилиш ва хизмат кўрсатиш хизматлари

Мехмонларга хизмат кўрсатиш хизмати ё мустакил бўлинма, ё Фронтофнеке хизматига киради. Ушбу хизмат ходимлари мижозлар билан доимий алокада ишлайди ва хизмат кўрсатиш билан боғлик функцияларни бажаради. Хизмат кўрсатиш хизматини менежер бошкаради, қайсиким унга швейцар, пажи (кўмакчилар), багажниклар, лифтчилар, консьержилар, куръерлар, хайдовчилар бўйсинади. Баъзан бу хизматни консьержи мувофикалаштиради.

Ушбу хизмат иши кийин эмас, аммо муҳимдир. Швейцар меҳмонларни кутиб олади, эшикни очади, такси чакиради, машиналарни кўйишга раҳбарлик килади, меҳмонларга юкларни туширишга ёрдам беради, багажни кўриклиди ва уларни ташувчи хаммолларга беради. Улар юкларни аввал меҳмонхонага, кейин эса номерларга ташиб беради. Швейцар шунингдек меҳмонларга шахарни айланиши ва асосий диккатга сазовор жойларни кўриш имкониятлари бўйича ёрдам беради.

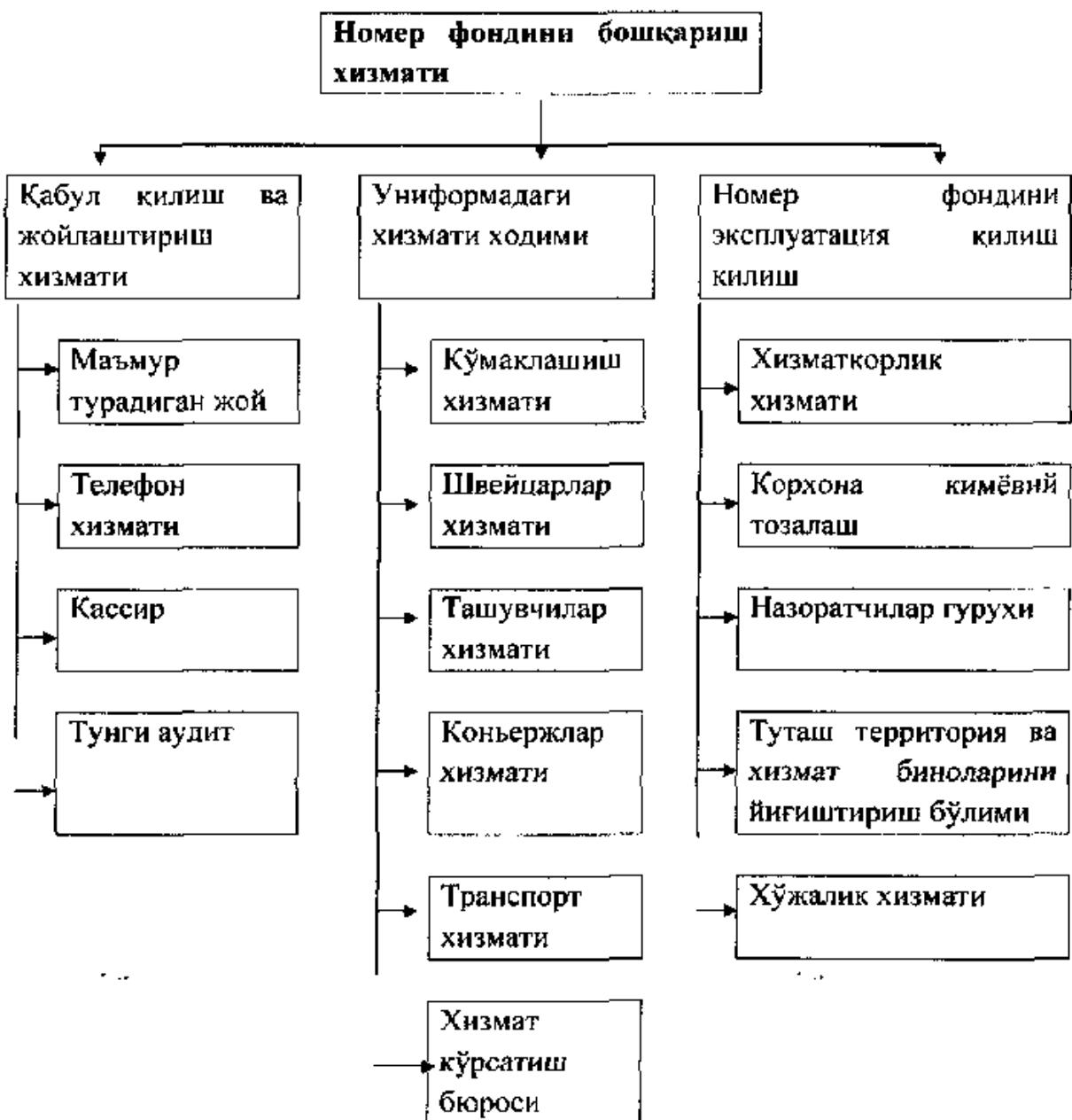
Паж (кўмакчи) ёки дахлиз навбатчиси меҳмонларни номерга кузатиб кўяди, уларнинг кўл юкларини кўтаришиб боради, номерни очади, унинг тайёрлигини кўздан кечиради, меҳмонга номер жихозларидан фойдаланиш қоидаларини тушунитиради, номерлар бўйича хат-хабар, газеталарни олиб бориб беради, бошка зарур кўмакларни бажаради. Бундан ташкари, паж – директорнинг кўз-кулоги: у «юкорига» ўзи сезган барча шубҳали ҳалатлар хакида хабар беради.

Жуда кўп муҳим ишларни консьержлар бажаради. Уларни маҳсус стол ёнида – вестибюлда ёки каватларда кўриш мумкин. Маълум вактгача консьержлар меҳмонхона хизматчилари эмас эди. Улар меҳмонхона мижозларига хизмат кўрсатиш хукукини сотиб оловчи мустакия тадбиркорлар эдилар.

Консьержлар кўрсатадиган нисбаган типик хизматларга қуйидагилар киради: театрга билетлар сотиб олиб келиб бериш; шахар ресторандарда стол буюртма бериш; турли косметик салонларда жойни резервлаш; меҳмонлар келган жойда рўй берган кизик воеалар ва диккатга сазовор жойлар хакида маълумот бериш; фавқулотда ҳолатларда ёрдам; мижозларнинг шахсий топширикларини бажариш.

Малакали консьерж Римда Папа хузурида тайнинланиш маросимини тайёрлаши, Парижда мижозни дунё бўйлаб сайёҳатга жўнатиши, Нью-Йоркда энг мода бўлган мюзиклга билет топиб бериши мумкин. Консьержлар бажарадиган функциялар муҳимлигига консьержлар професионал ташкилоти УППГХ (Унион Проффиэссионалледес Портэрседес Гранд

Хотелс) ташкил этилгани ҳам далолат беради. Ушбу ташкилотга бутун дунёдан 4000 мингга якын киши киради.



2-расм. Номер фондини бошқариши хизмати тузилиши

Фронтофикеда экскурсион бюро, автомобилни прокатга берувчи фирма, туристик агентликлар ва ҳ.к. каби сервис шериклар билан алоқа йўлга кўйилниши керак. Хизмат кўрсатиш хизматида муҳим момент мижозларга қўшимча хизматлар кўрсатиш ва зарур маълумотлар бериш хисобланади.

Хизмат кўрсатиш хизматининг ўзига хослиги шундан иборатки, ходим отелнинг ўзи, унинг хизматлари, махаллий шароити ва диққатга сазовор жойлари хақида энг зарур маълумотларга эга бўлиши керак. Хизмат кўрсатиш хизмати суткасига 24 соат, йилига 365 кун ишлаши ва ўз меҳмонларига биринчи талабдаёқ зарур маълумотларни бериши ва хизмат кўрсатиши шарт.

Ушбу хизмат мажбуриятларига шундай маълумотларни доим янгилаб бериш, шунингдек реклама ва тезкор маълумотларни тақдим этиш киради.

Хизмат кўрсатиш хизмати ва номерни эксплуатация қилиш номер фондини бошкариш хизматига бўлинмалар сифатида киради (5.2-расм).

Хизмат кўрсатиш хизмати ва номер фондини эксплуатация қилиш таркибига қўйидаги ходимлар киради.

Хизматлар раҳбари барча хизмат ходимлари ишини назорат қиласди ва ўз бўлинмаси самарали ишлашинга жавоб беради, корхона корпоратив снёсати, ишланган стандартлар ва лавозим инструкцияларига риоя килиништга карайди.

Хизматлар раҳбари ўринбосари – отелда номерлар холатига жавоб беради, номерлар мақоми хақида ҳисбот тайёрлайди, бевосита фаррошлар ишига раҳбарлик қиласди, уларнинг иш графигини тузади.

Корхона кимёвий, тозалаш бўлими директори – меҳмонхона ичидаги кир ювиш – кимёвий тозалаш ишларига жавоб беради ва хизмат кўрсатиш ва хўжалик таъминоти хизматлари бўйича раҳбари иккинчи ўринбосари ҳисобланади.

Овкатланиш хизмати, номер фондининг узлуксиз ишлаши, меҳмонхонани тоза чайшаблар билан таъминланиши, шунингдек тозалаш ва дазмоллаш бўйича меҳмонлар буюртмасини тез ва сифатли бажарилишига жавоб беради.

Қават, бўйича навбатчи – йигиштириш бўйича хизматчилар ва хизматкорлардан иборат гурухни бошкаради. У мижозларни номерга жойлаштиришда ёрдам беради, ўзига биркитилган номер фонди қисми холатига жавоб беради. Турар жой ва бошка биноларни йигиштириш сифатини назорат қиласди, номерлар йигиштирилганини текширади, меҳмонларга хабарларни кабул қиласди ва уларга етказади, навбатчи журналини расмийлаштиради, номерлар ҳолати ёки нуксони хақида ҳисбот тузади. Унинг мажбуриятига ходимларни ўқитиш, бош йигиштириш вактида уларга ишларни тенг таксимлаш ҳам киради.

Менежер – ҳам ишлаб чикариш, ҳам савдо, ҳам гурухлар ва бўғинлар раҳбарлари каби турли объектлар фаонияти устидан назорат бўйича мутахассис. У меҳмонхона корхонаси турли хизматлар таркибига кириши

мумкин, одатда қабул қилиш ва жойлаштириш ва меҳмонхона фонди хизматларига киради. Қават бўйича навбатчи вазифасини бажариши мумкин.

Хизматкор – меҳмонхона номерини йиғиштиради, уни ухлаш учун тайёрлайди. Хизматкор юкори категориядаги меҳмонхонада кунига 10-13, экономиклассдаги меҳмонхонада 18-20 хонани йиғиштириши лозим. Хизматкор вазифасига мижоз тозалаш ёки ювдиришни истаган буюмларни йиғиштириши ва уларни тегишли хизматларга олиб бориб бериш киради.

Битта хизматкор томонидан йиғиштириладиган номерлар нормаси турли омилларга боғлик; тармокли меҳмонхоналарга хизмат кўрсатиш стандартларида белгиланган норма; меҳмонхоналар категорияси; номер фонди структураси; меҳмонхоналар раҳбарлари сиёсати – ё тежашга қаратилган, ё хизмат кўрсатиш сифатини оширишга қаратилган.

Бинони йиғиштириш бўйича хизматчи – номер фондида ишлайди ва ҳар куни каридорлар, лифтлар ва зиналарни, хизмат, савдо ва омборхона хизматларини, шунингдек бошқа ихтисослашган ёки жамоат зоналарини йиғиштириш билан шугулланади, бош йиғиштириш кунлари хизматкорларга ёрдам беради.

Тувги навбатчи – кундузги ишлар тугагандан кейин бўлинмалар учун жавоб беради. У ўтган кун учун бўлим операциялари баланси билан шуғулланади, якунни чикаради, банд номерлар йиғиштирилганини, ускуналар ишлатганини текширади. Зарурат туғилганда сигнализация ва хавфсизлик чораларини отел қаватлари бўйича кўздан кечириб чиқади.

Хизмат кўрсатиш хизмати ва номер фондини эксплуатация килиш хизмати ходимлари вазифасига мижозларнинг кўйидаги хизматлари киради:

- багажни ташиб ва маркалаш;
- уларга келаетган корреспонденцияларни саралаш, олиб бориб бериш;
- авиа, автобус ёки темирйўл белетларига буортма бериш;
- олишга ёки шаҳар чеккасига, шаҳарда катнайдиган транспорт харакати ҳакида маълумот бериш;
- экскурсия, музей, театр, клуб, ресторон ва кўнгил очиш марказларига ташриф буюриш ҳакида буортмалар кабул қилиш;
- дам олиш, кўнгил ёзиш соҳасида муассасалар, диккатга сазовор жойлар ҳакида маълмотлар бериш;
- якинда жойлашган муассасалар, отел сервис хизматида кўшимча хизматлар олиш имконияти ҳакида меҳмонларни хабардор килиш;
- автомобилларни хайдовчи ёки хайдовчисиз ижарага бериш;
- фавкулотда ҳолларда ёрдам бериш;
- мижозларнинг кичик топширикларини бажариш;
- бинолар ва меҳмонхона номерларини йиғиштириш;

➤ отелда санитария-гигиена талаблариға риоя этилиши ва х.к.

Номер фондини эксплуатация килиш хизмати ҳар куни қабул килиш хизмати маълумотларини номер ҳакидаги ўз маълумотлари билан таккослаб, текшериб чиқади. Қабул килиш хизматини меҳмонни номердан чиқариш ҳақидағы хабари хўжалик хизматининг тегишли журналида қайд этилади. Журналининг бошқа графасига номерни йигиштириш топширилган хизматлар фамилияси ёзиб кўйилади. Номернинг тайёрлاغи ҳакида қабул килиш хизматига хабар берилади.

Мехмонхона биносини йигиштириш учун батафсил инструкция ишлаб чиқилган. Мисол учун, номерни йигиштириш учун шундай инструкция куйидаги кўринишда:

- номер ошиги уч мартаға тасосланилади, меҳмон йўклигига ишонч хосил қилингач, номер ошиги очилади;
- тўшак йигиштириллади, кир чойшаб олиниб, тозаси тўшалади, кўл ювилади;
- идишлар ювилади, тўнтариб кўйилиб, сочиқ билан ёпилади;
- санузел йигиштириллади, тоза юздан ифлос тарафга караб харакатланади;
- дераза ёпилади, чанг артилади, юкоридан пастга хараб харакатланади;
- полни йигиштириш; аввало, супириллади, сўнгра чанг ютич билан тозаланади.

Жихозланиши ва қатталигига караб номерни йигиштиришга 20-30 минут ажратилади. Йигиштириш сифати катта хизматкор ёки баъзан маҳсус назоратчи томонидан кўздан кечирилади. Текширувчи учун хам текшириш тартиби ҳакида маҳсус инструкция бор. Маҳсус хавфсизлик коидалари мавжуд.

Хизматкор куйидагиларга риоя килиши керак; номерда қалитни унугиб колдирган меҳмонларга ёки ишчиларга номер эшигини очмаслик; номер қалитни доимо ўз ёнида олиб юриш, уларни ишчи аравачада колдирмаслик; номерни йигиштираётгандан эшик очик туриши; аммо кириш ишчи аравача билан туслилган бўлиши лозим; хизматкор шубҳали мижозлар ҳакида хабар берниши (багажи кам, номерда тунамаган).

Номерларни йигиштиришдан ташкари, хўжалик хизматига холларни, коридорларни, ресторон биноларини йигиштириш хам юклатилган. Ушбу ишларни маҳсус ходим нисбатан «огир» ва номерларни йигиштиришга мўлжаллангандан курдатлирек техникадан фойдаланиб бажаради. Мехмонхона бинолари учун тозаликнинг икки стандарти мавжуд: нормал (ҳар кунги йигиштириш) ва нуфузли (чанг бир кунда икки марта артилади).

Мехмонхоналарда булардан ташқари, биноларда вакти-вакти билан йигишириш ўтказилади (масалан, баҳорги йигишириш).

Номер фондини эксплуатация қилиш хизматига, шунингдек кир ювиш хонаси ва эсдан чикарилган буюмлар бюроси хам киради. Чойшабларни ювиш учун бериш ва қайтариб олишда улар санаб чикилади. Йирик отелларда номер кийматига қараб чойшаблар уч категорияга бўлинади. Номерда мижозлар унтиб колдирган буюмлар уч ой давомида сакланади. Агар отелда энага билан ўйин хонаси бўлса, мижозлар вактинча болаларини колдириб кетиши мумкин. Бу хизмат хам хўжалик бўлими таркибига киради.

6.4. Мехмонхоналарда хавфсизлик хизмати

Хавфсизлик хизмати меҳмонлар, уларни ва отел мулкини турли жинойи элементлар томонидан эҳтимол тутилган тажаввузлардан химоя қилиш учун тузилади. «Отел мулки» тушунчасига унинг обрўси деган элемент хам кўшилади. Отелларда рўй берадиган жиноятлар катта қисми – хар хил ўғирликлардир. Таъкидлаш керак, асосий ўғирлик меҳмонларда эмас, балки меҳмонлар билан бевосита алоқада бўлмаган меҳмонхона бўлнималарида содир бўлади.

Шундай мижозлар хам борки, жўнаб кетаётганида меҳмонхона сочиғи ёки чойшабини, сувенир-сигарета кулдонини чамадонига тиқади. Бундай ҳолларда отеллар уларни хушламаган мижозлари рўйхатига тиркайди. Ушбу рўйхатга шунингдек меҳмонхона устидан арз қилиб яхшигина тавон пули ундириш учун отел ходимлари билан атайлаб мажора чикарган мижозлар хам киритилади.

Хавфсизлик хизматининг асосий вазифаси – қилинган жиноятларни тергов қилиш эмас, балки уларнинг олдини олиш. Буни алоҳида назарга олиш керак, хавфсизлик хизмати ходимининг хукуклари тергов чоғида полициянидан анча чекланган: улар сўрок қилиш, тинтуб ўтказиш ва бошқа харакатларга ҳакли эмас.

Хавфсизлик хизматининг мувоффакиятли ишлани учун уни меҳмонхона бошқа хизматлари билан ўзаро яқин ҳамкорлик қилишлари мухимдир, аввало, молия департаменти ва бўлим ходимлари билан. Хавфсизлик хизмати назорати молиявий назорат бўлиб қўшиб олиб борилиши керак. Отел ходими билан хавфсизлик хизмати биргаликда ишга қабул қилинаётгандарни назорат қилиш ва кузатишни ишлаб чиқади. Бу жинойи элементларни ишга киришининг олдини олади.

Хавфсизлик хизмати маҳаллий полиция (милиция) бўлимлари билан яхши муносабатда бўлиши зарур. Улардан чақирилмаган меҳмонлар пайдо бўлиши, кутилаётган намойишлар, тартибсизликлар ҳакида фойдали

мълумотлар олиши мумкин. Чунки, бундай холлар отел иш режимини, уерда дам олуучилар осойишталигини бузиши мумкин. Аммо хамкорлик хаддан ташкари чукурлашиб кетмаслиги лозим, хукук-тартибот органларига отел меҳмонлари ҳакида конунда кўзда тутилмаган ҳар қандай мълумотларни беравермаслик зарур.

Хавфсизлик хизмати отел хавфсизлиги тизими лойиҳасини ишлаб чикаради, қайсиким у бошка бўлинмалар раҳбарлари билан мухокама килинган, бош директор томонидан тасдиқланади. Ушбу хужжат хавфсизликка доир барча чораларни камраб олади (хавфсизлик хизмати вазифаси, унинг бошка бўлинмалар билан ўзаро муносабати, хавфсизликни таъминлаш техник воситалари тизими, фавкулотда вазиятлар меҳмонхона ходимлари харакати (ёнгин, портулари таҳдиди ва х.к.) шулар жумласидандир.

Хавфсизлик хизмати сон жиҳатидан анча кўп эмас; 500 номерли меҳмонхонага 10 тадан кўп бўлмаган киши тўғри келади.

Штатда аёл киши ҳам бўлгани маъкул, чунки агар жабрланган мижоз аёл бўлса, унга тортинмай гапириб бера олади. Хавфсизлик хизмати идеал ходими – бу оғир, вазмин, ахлоқан намунали, барчага содик, одам, чунки хизмат жараёнида у кўп марта сотиб олишга урунувчилар билан тўқнаш келади. Кўпинча бу хизматга хукук-тартибот органлари собиқ ходимлари олинади. Аммо кўп жиҳатлардан улар муносиб бўлсаларда, ҳамиша ҳам отелда ишлаш инструкцияларига амал килаверишмайди, энг аввало, уларда хушмуомилалик ва меҳмонлар ва отел ходимлари билан муомилада босиклик етишмайди.

Баъзан хавфсизлик хизматига швейцарлар ва мажлар бўйсинади. Хавфсизлик хизмати ходимлари ишга кабул килинаётганда албатта, ўкувдан ўтади, отел билан батафсил танишади, унинг бўлинмалари, типик вазиятлар, бурч ва мажбуриятларни ўрганади, биринчи тиббий ёрдам кўрсатишни билиб олади, текширув олиб бориш ва хисобот тайёрлашни ўрганади. Табиийки, хавфсизлик хизмати ходимлари отел фаолияти ва унинг ишига доир барча конунларни билиши зарур.

Хавфсизлик хизмати ўз биноси, гардероби, хужжатлар, текшириш хисоботлари сакланадиган хонасига эга бўлиши лозим. Хавфсизлик хизмати раҳбари хонаси мижозлар кўзига ташланмаслиги, иккинчидан, мижозлар билан сұхбатлашганда бошка томонга чакирмаслиги керак. Хавфсизлик хизмати ходимлари меҳмонхона бошка ходимлари сингари белгиланган соатда алмашади, смена алмашаётганида хавфсизликка хушёр караш талааб этилади. Улар кўпроқ отелда «хавфли» соатларда бўлиши зарур (18.00-02.00).

Хавфсизлик хизмати техник воситаларига телекамералар киради, қайсиким улар ёрдамида жамоат ва кўплаб хизмат бинолари кузатиб

турилади. Ёзувлар камида 24 соат сакланиши керак. Хавфсизлик хизмати шунингдек кулфи-калитлар, номердаги сейфлар, ходимлар радиоалоқасига жавоб бероади. Хавфсизлик хизмати ходимларига форма кийиш, белига түппонча осиш ёки дубинка кўтариб юриш тавсия этилмайди. Бу меҳмонларни хотиржам килмайди, аксинча уларда ташвиш ўйғотади. Хавфсизлик хизмати ходимларининг кўкрагида исми-шарифи ёзилган карточка бўлиши кифоя.

Хавфсизлик хизматининг энг мураккаб вазифаси биноларда патруллик қилиш. Патруллик пайтида бинолар эшниклари ёпиқлиги, бинода одамлар бор-йўклиги, бошка хавфсизликка дахлдор холатлар синчиклаб текшириб чиқилади. Патруллик шунингдек ёнгин чиқиши хавфи – тўшакда сигарет ёниқ қолиши (маст меҳмон)ни олдини олишда хам аҳамиятли. Хавфсизлик хизмати меҳмонхона бош кириш-чиқиш жойларини назорат килади. Ичкарига безорилар ёки бошка кутилмаган кимсаларнинг кириб қолиши йўлини тўсади. Бу пайтда улар меҳмонларга сездирмай назорат қилиши керак.

Йўколган буюмларни текширишга келадиган бўлсак, шуни назардан кочирмаслик керакки, йўколган нарсали тоғишидан, ўгрини ушлани ва жазолашдан кўра шундай хол тақрорланмаслиги чораларини ишлаб чиқиш мухимрок. Хавфсизлик хизмати текширув методлари хукук-тартибот органлари методларидан фарқ қиласи. Уларнинг хукуклари хукук-тартибот органлари ходимларига тақкосланганда анча чекланган. Хавфсизлик хизмати ходими мижозни ғоят хушмуомалалик билан сўрок қилиши зарур. Нега текширув ўтказилаётгани ҳакида айтиши, сўроқ қилинаётган шахс унга ёрдам бериши мумкинлиги тушунтирилиши лозим.

Қотиллик, қуролли боскин, номусга тажаввуз каби жиноятлар дархол хукук-тартибот органларига хабар қилинади ва суриштирув ишларини улар олиб борадилар. Бунда орган ходимларининг ташрифи отелда яшовчилар учун иложи борича сезилмаслиги керак. Эҳтиёт бўлиб ёндошиш лозим. Кўпинча шундай бўлади, яшовчи ўзи номерга таклиф килган фохиша бор-йўгини ўғирлаб кетади. Бундай вазиятда полицияни чакирадими. Йўкми, мижознинг ўзи ҳал киласи. Кўпинча меҳмонлар овоза бўлишдан чўчиб, хукук-тартибот органларига мурожаат қилишдан бош тортади.

Тан олиш керак, отел бундай яшовчилар ташрифидан кочиб кутилолмайди, кочмаслик хам керак.

Яшовчи ахлокий киёфаси учун отел ходими кайгурмаслиги керак. Хавфсизлик хизмати бу ташрифларни зидан кузатиши, уларни холл ёки номерларда пайдо бўлишига, бошкаларга сездирмай, йўл кўймаслиги зарур. Бунда жуда эҳтиёт бўлиш керак, масалан, холлда ёлғиз турган аёлдан бинони

тарк этишини сўраш мумкин эмас. Лекин бу аёл отел ховлисига тез-тез ташриф буюрадиган бўлса, тегишли чоралар кўриш лозим.

Одатда меҳмонхонада ўғирланган пулларни топиш жуда кийин. Бу ҳакда жабрланувчига айтиб бўлмайди, тўгри, текширув натижа бермаганлиги ҳакида бари-бир унга хабар беришга тўгри келади. Жабрланувчини юпатиш учун кўнглини кўтарадиган гаплар айтиш керак, хеч качон меҳмонхона мижозлари хавфсизлиги ёмон таъминланган демаслик зарур. Чунки жабрланувчи ходим жиной локайдликка йўл кўйганилиги учун унинг устидан меҳмонхона мажбуриятига даъво килиши мумкин.

Хавфсизлик хизмати вазифасига шунингдек юкори бўғин раҳбарларини, инкассацияни кўриклаш, барча калитларни назорат кишиш хам киради. Отел ходимлари факат ўзларига ишлаш учун зарур калитларнигина олиши, кашитлар боғламини олмаслити керак. Агар номер калити йўқолган бўлса, кулф алмаштирилишин ёки қайта программалангтирилиши шарт.

Хавфсизлик хизмати шунингдек шахсий фойдаланишга берилган меҳмонхона мулки (хизмат автомобили, кредит карточкалар ва х.к.)дан фойдаланиши назорат қилинади. Унга шунингдек кредит кобилиятли меҳмонларни текшириш, компьютер хавфсизлигини назорат килиш (хакерлар сукилиб киришининг олдини олиш учун) хам юклатилади.

Кейинги вактларда террорчилик харакатлари таҳди迪 кучайгани муносабати билан хавфсизлик хизмати барча ходимларни отелда портлаш курилмаси кўйилгани ҳакида хабарлар кўнгирок килинганда ўзларини қандай тутиш лозимлиги коидалари билан таниширадилар. Биринчидан, террорчи кўнгирок килганда ходим у каердан кўнгирок килаётганини аниглаш учун иложи борича сўзлашувни чўзиши керак. Одатда бунга муваффак бўлинмайди, аммо уни бинода туриб ходим ёрдамида бошка телефондан фойдаланиб аниглаш мумкин.

Иккинчидан, террорчидан портлаш вақти, курилма типини билиб олишга ўриниш лозим: Нима учун хужум обьекти сифатида айнан ушбу отел танланганни, курилма каерга яширилгани. Бундан ташқари, кўнгирок килувчи ҳакида иложи борича кўпроқ маълумот тўплаш лозим: жинси, гапириш талаффузи, таҳминий ёши, холати (хушёрми ёки мастми), у отел ва унинг ходимлари билан қанчалик танишлиги, каердан кўнгирок килаётгани (бирор ўзига хос шовқин эшитилиши, масалан, кўча шовқини).

Хар бир ходим кўнгирок ҳакида кимга хабар беринши билиши зарур. Эвакуация ҳакидаги карорни бош директор кабул қиласи. Яшовчиларга хабар беринши хам у ҳал қиласи. Эвакуация чоғида хавфсизлик хизмати вазифаси – тартибни ва мулкнинг сакланишини таъминлаш (шу жумладан, ёнғин пайтида

хам). У портловчи қурилмани қидиришда иштирок этади, чунки хавфсизлик хизмати ходими отел барча биноларни бошқалардан кўра яхши билади.

Хавфсизлик хизмати ҳодиса таҳлили билан хисобот тайёрлаб отелнинг юкори раҳбариятига тақдим этади (вокса-ҳодиса рўй берган вакти, улар билан боғлиқ шахслар, исми шарифи, жойи кўрсатилади). Бундай холатлар тақоррланмаслиги учун қандай чоралар кўрилиши лозимлиги тақлиф килинади.

Хизматда барча ҳодисалар, арзлар ва текширув натижалари ҳисоби юритилади. Арз-шикоятларга жавоб беришда эҳтиёт бўлиш керак, аks ҳолда адвокатга отел устига айб кўйиш имконияти бериб кўйилади.

Шундай килиб, отел хавфсизлик хизмати куйидаги вазифаларни бажариши керак:

- меҳмонларни меҳмонхонада бўлган вактда (хавфсизлиги ва шахсий мулкни кўриқлашни таъминлайди);
- меҳмонхона мулкни душманлик ҳаракатлари – ўғирлаш, вандализм ва х.к.дан химоялаш;
- меҳмонхоналар – барча бинолари, у ерда бор мулкни ҳужумдан, террорчиликдан, саботаж пайдо бўлишидан, ҳалк норозитиги ва х.к.дан химоясини таъминлаш;
- жамоат тартибини саклаш ва меҳмонхона барча жойлари доирасида тегишли назоратни таъминлаш;
- меҳмонлар меҳмонхонага келганида уларнинг тинчлиги ва конфиденциаллигини таъминлаш;
- меҳмонхона ходими, врач, полиция аралашуви талаб килинаётган вокса-ҳодиса холларида шошилинч ва самарали ёрдам кўрсатилишини таъминлаш;
- меҳмонхона барча ходимларининг ҳалоллиги ва виждонлигини кафолатлаш;
- меҳмонхонада юкори лавозимли шахслар хавфсизлигини ошириш бўйича маҳсус хизматлар кўрсатилишини кафолатлаш имкониятини таъминлаш,

6.5. Меҳмонхоналарда мухандислик-техник хизмати

Ҳозирги замон отеллари мураккаб мухандислик-техник ускуналар билан жиҳозланган бўлиб, улар юксак даражада ободончилик, шинамлик ва максимал қулайликни таъминлайди. Бу ускуналар куйидаги гурӯхлардан иборат: санитар-техник (водопровод, канализация, совук ва иссик сув таъминоти, иситиш, вентиляция, хавони мўттадиллаштириш, марказлашган

чанг тозалагич, чикинди кувури); энергия таъминоти (ёритиш ва кучланиш тармоклари), лифт хўжалиги (йўловчи ташийдиган, хўжалик хизмати ва юк лифтлари); кучсиз ток билан ишловчи курилма ва автоматика (телефонлаштириш, радиолаштириш, ёнғин хавфсизлиги ва хизмат сигнализациялари).

Мехмонхона хўжалигига хаво вентиляцияси, иситиш, кондициялаш тизими мухим роль ўйнайди. Вентиляция тизими оптималь режим ва хавонинг нисбатан тозалигини таъминлайди. Иситиш тизими иссиқлик генератори, иситгич приборлар ва иссиқлик кувурларидан иборат. Иситиш мавсумида иситиш тизими узлуксиз ишлаши ва барча биноларда нормал хароратни таъминлаши зарур.

Кучсиз ток билан ишланиш хўжалиги. Ток ускуналари, иситгичлар, ёритиш приборлари ишланиш учун электр энергиясидан фойдаланилади. Мехмонхона куч ускуналарига электродвигателлар, хонали йиғиштириш учун машиналар, лифтлар, совутгичлар, насослар, компрессорлар, стаканлар ва х.к. киради. Ускуналардан фойдаланиш иш вакти, электр энергия солиштирма ва умумий сарфи, куввати билан характерланади.

Водопровод тармоғи. Мехмонхона биноларини зарур ичимлик ва манший хўжалик эҳтиёж сувлари билан таъминлайди. Ифлосланган сув канализация тизимига тушади ва меҳмонхонадан чиқиб кетади. Меҳмонхонани совуқ сув билан таъминлаш билан бир қаторда иссиқлик сув ва ёнгинга карши сув таъминоти тизими ишлаб туради. Меҳмонхонага келадиган сув сифати ва характеристика стандартга мувоффик бўлиши керак. Бир яшовчига бир суткада 300 метр кубгача сув тўғри келиши мумкин.

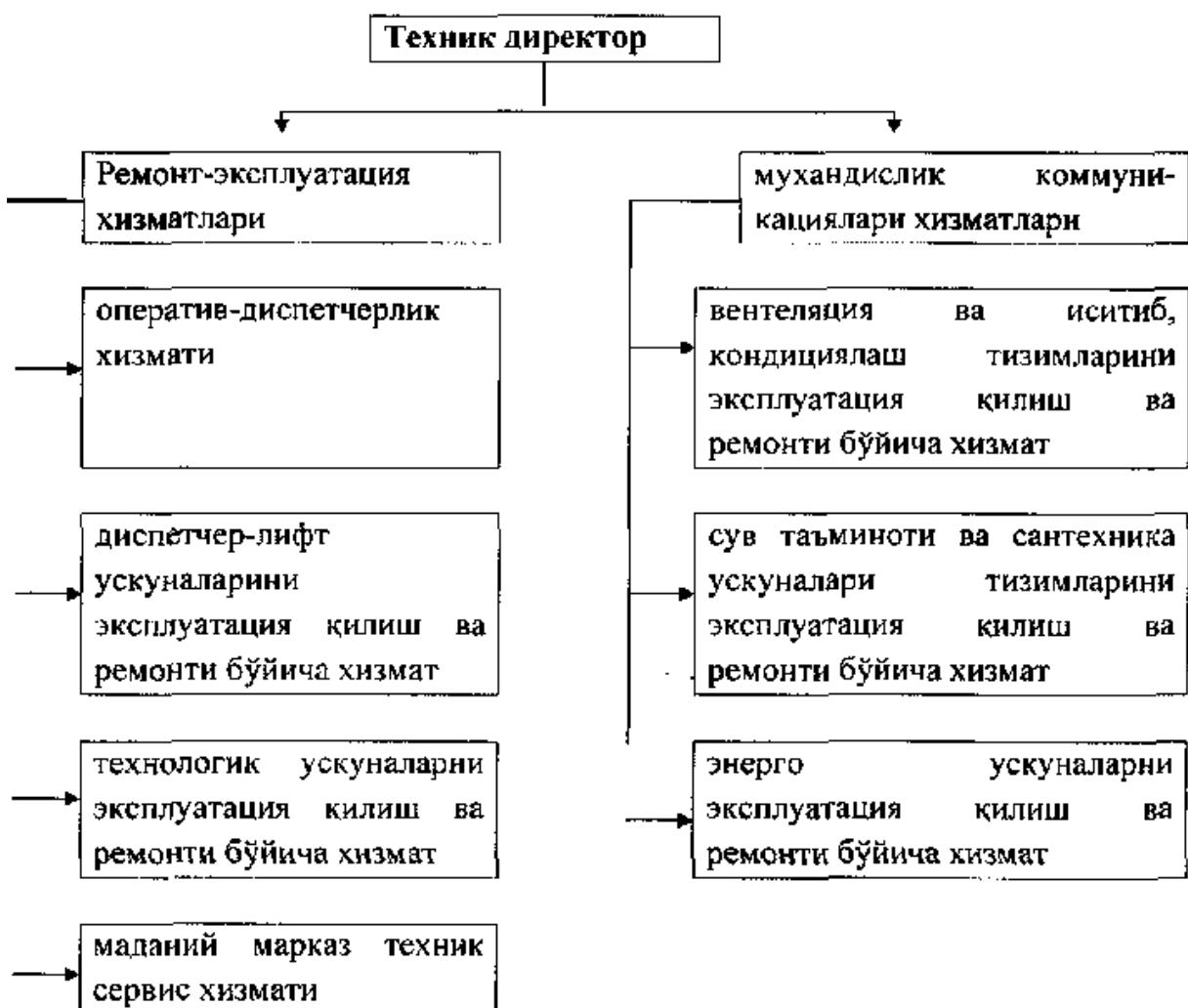
Иситиш тизими. Мехмонхонани иситиш учун турли хил – сув, буғ ва хаво билан иситиш тизимлари қўлланилади. Иссиқлик сараси биноларнинг хажми, тузилишига, иситиладиган биноларда иссиқлик йўқотилиши, катталиги ташки хаво хароратига, бино курилиши хусусиятларига боғлик иссиқликни умумий истеъмол қилишга иситиш, вентиляция ва иссиқ сув таъминоти кўшилади.

Мехмонхоналар учун автоматлаштирилган ёнғин сигнализацияси тизими ишончли восита ҳисобланади. Хилма-хил ёнғин хабар бергичлар меҳмонхона ҳар бир биносига мос келадиган ёнишини аниглаш физик принципида ишловчи сигнализацияларни ташлаш имконини беради: оптик, ионизацион, иссиқлик, ёнғин чикканини хабар киладиган аниглаш тизими ёнғин ўчогини дарҳол бартараф этиш, тутунга зудлик билан эътибор картишни таъминлайди.

Мухандислик-техник хизмати – меҳмонхона корхоналарининг кўп сонли хизматларидан биридир. Уни бош мухандис ёки отел биносини

эксплуатация қилиш бүйича директор бошқаради. Мәхмоналар ҳажми ва категориясига караб, мұхандислик-техник хизмати бир неча бүлінмеларга ега бўлиши мумкин. Кўпинча маъмурий бўлим, мұхандислик бўлими ва турли таъмирлаш устахоналарини учратиш мумкин.

Маъмурий бўлим котибият, канцелярия, таъминот, омборхона, профилактик текширув, режалаштириш ва ҳисоб-китоб ва ҳ.к. бўлимлардан иборат. Маъмурий бўлим ходимлари техника ҳавфсизлиги ва меҳнат мухофазаси бўйича мұхандис, электр ускуналар, водопровод ва канализация тармоклари бўйича мұхандислар сифатида кўрсатилган. Ушбу бўлимда шунингдек таъминот, сотиш бўйича менежерлар, назоратчилар ва ҳ.к. ҳам ишлайди.



6.3-расм. Мұхандислик хизмати техник бўлинимаси

Мухандислик бўлими мураккаб тизимлар ҳолати ва уларнинг бенуқсон ишлаши, таъмирланиши учун жавоб беради. Ушбу тизимлар ҳам отел ходимлари, ҳам меҳмонлар томонидан фойдаланилади. Бундай пайтда отел раҳбарлари ва ходимлари меҳмонлар отел ускуналаридан кандай фойдаланилаётгани устидан деярли назорат қилолмайди. Шунга қарамасдан мухандислик-техник хизмати ана шу ускуналар учун бевосита жавобгардир.

Мухандислик тизими ва коммуникацияни ишчи ҳолатида саклаб туриш вазифаси куйидагилар хисобланади:

- сувни иситиш;
- винтеляция ва ҳавони тозалаш;
- насослар ва электр тизимни эксплуатация қилиш;
- совутгичлар тизими ва овқат блоки ускуналарини эксплуатация қилиш;
- компьютер тизимини эксплуатация қилиш;
- лифт ҳўжалигини эксплуатация қилиш; биноларни иситиш;

Куйида Россия меҳмонхоналаридан бирининг мухандислик хизмати техник бўлинмаси мисол тарикасида келтирилади (6.3-расм).

Мухандислик хизмати шунингдек ўз таркибида мебеллар, гиламларни таъмирлаш бўйича устахона, номерларни таъмирловчи (сантехник ишлар, оклаш, бўяш ва х.к.) хизматларга эга. Бундан ташкири, бош мухандислик хизмати сув, электр энергия, газ сарфини назорат килади. Ушбу хизмат томонидан бажариладиган барча ишлар маҳсус журналда қайд этиб борилади.

Мухандислик хизматининг мухим вазифаси – ёнгин хавфсизлигини таъминлаш. Ёнгин меҳмонхона бизнесида анча тарқалган ходисадир. Отелларда ёнгин чиқишининг асосий сабаблари – бу чекувчилар, бузук электр жихозлари, ошхона ва бошқа хизматлардаги насоз ускуналар, каминлар, омбордаги химикалий, чикиндининг ёниши ва х.к.

Ёнгин хавфсизлиги тизими отел барча биноларидағи ёнгин сигнализациялари, ўт ўчириш воситалари (огнетушител, сув шлангаси) кум, чепак, болта, илгак, белкурак ва х.к.), эвакуация воситалари (ёнгин нарвонлари), шунингдек ходимларнинг мунтазам ўқитилишини ўз ичига олади. Барча номерларда ёнгин пайтида эвакуация қилиш схемаси осиб кўйилиши зарур.

Кўпинча меҳмонхоналар барча ускуналарга хизмат кўрсатиш ва уларни таъмирлаш учун зарур мухандислик-техник хизмат ходимларининг тўлиқ штатини саклашга имкон тополмайди. Шунда меҳмонхона ихтисослашган фирмалар билан шартнома тузади, кайсиким улар хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш ишларини бажариб беради. Бош мухандислик хизмати нисбатан унча катта бўлмаган штат бўлиб, улар универсал, сантехник ва электр ускуналарининг мураккаб бўлмаган носозликларини тузатиш қобилиятига эга

бўлишлари макбул. Улар барча ускуналарни оқилона эксплуатация қилишни билишлари керак.

Таянч сўз ва иборалар: бронлаштириш, кабул қилиш ва жойлаштириш, номер фонди, хавфсизлик хизмати, музлатилган, телефон, факс, электрон почта, меҳмонлар сони, ўринлар сони, кафолатланган, кафолатланмаган, меҳмонхона занжирлари, консьерж, тунги аудиторлар, саройбон, Швейцар (эшикбон), телефон оператори, пажи, ҳаммоллар.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Мехмонлар билан алокада бўладиган меҳмонхона ходимларига қандай талаблар қўйилади?
2. Бронлаштириш талабномаси қандай маълумотлардан иборат бўлиши керак?
3. Меҳмонхонанинг қабул қилиш ва жойлаштириш жойи неча бўлимга бўлинади?
4. Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштириш хизматининг асосий функцияси нималардан иборат?
5. Хизмат кўрсатиш ва номер фондини эксплуатация қилиш хизмати ходимлари вазифасига нималар киради?
6. Меҳмонхона хавфсизлик хизмати ходимларининг вазифалари нималардан иборат?
7. Меҳмонхоналарда мухандислик-техник хизмати фаолиятини тушунтириб беринг?

7-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАЛАРДА ЮҚОРИ МАРТАБАЛИ ШАХСЛАРГА ХИЗМАТ КҮРСАТИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

- 7.1. Мехмонхоналарнинг юкори мартабали мижозларининг ўзига хос хусусиятлари**
- 7.2. Мехмонхоналарда юкори мартабали мижозларга хизмат күрсатишни ташкил этиш жараёнлари**

7.1. Мехмонхоналарнинг юкори мартабали мижозларининг ўзига хос хусусиятлари

VIP (very important person) ўта муҳим шахс. Бу тоифа одамларига машхур шахслар, давлат арбоблари, маданият, спорт саньят соҳаси вакиллари киради.

“VIP” терминининг келиб чиқиши тўғрисига тўхталадиган бўлсак, бу термин инглиз тилида 1940 – йилларда таҳминан Буюк Британияда пайдо бўлган. Ўша даврларда авиа хизматидан фойдаланувчи нозик таъбли йўловчиларга нисбатан кўлланилган. Чунки, улар учун юкори даражадаги кулайликлар ва маҳсус хавфсизлик талаб килинган.



XX асрнинг иккинчи ярмида “VIP” аббревиатураси авиация соҳасидан ташқари хам ишлатила бошлади. Унинг функцияси кенгайиб VIP деб нафакат авиа йўловчиларни, балки бошка соҳалардаги бой ва машхур шахслар хам



атала бошланди. Ўта муҳим шахсларга давлат бошликлари, машхур фирма президентлари, катта мъросим ташкилотчилари, туристик фирмалар раҳбарлари, дабдабали апартаментдан фойдаланувчи мижозлар ва б. Бундан ташқари меҳмонхона бошкарув бўлими томонидан таклиф қилинган мижозлар хам бўлиши мумкин.

Қайсиadir меҳмонхонадан устунлик килиш учун меҳмонхонанинг шинамлигига, ундаги хизматларга, нархига эътибор каратади. Юкори

марtabали мижозларга меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш ходимлардан юкори даражали малакаларни ва ўзгача эътиборни жалб килишни талаб килади. Мижоз даражасида хизматдан ҳам юкори даражада бўлган хизматни тақдим этиш бу меҳмонхонанинг мижоз хотирасида яхши ўрин эгаллаши муҳимдир. Юкори марtabали мижозлар нозик дидли бўлиб улар кўпинча тинчлик сокинликни хуш кўрувчи омма олдига чиқишни хуш кўришмайдилар. Кечки овкатни ўз хонасига олиб келишини сўрашади. Боссенга бормекчи бўлса у ерда хеч ким бўймаганида боришини хоҳлади. Мижоз хонсига у келишдан олдин гуллар, мевалар, совгалар, кўйилади. Эътибор тарикасида мижозга бош менежер ёки директор томонидан табрикнома аткиткасини юборади.

Ўзига хос эътиборни талаб килувчи меҳмонларга қуидагилар киради:

- расмий таърифлар бўйича олий категорияли номерларда яшайдиган барча мижозлар;
- меҳмонхоналарда ўтказиладиган тадбирларда Компаниянинг ўзига хос эътиборини талаб этувчи шахслар;
- меҳмонхонада бир неча марта тунаган шахслар;
- давлат аҳамиятидаги шахслар;
- шоу бизнесининг машхур кишилари ва бошқалар.

Меҳмонхонанинг VIP ва СИР категорияга ўтказиладиган тунашлар сонини меҳмонхона маъмурияти белгилайди яъни меҳмонхонанинг олий менежменти бошқарувчилари директорлари томонидан белгиланган шахслар.

Шундай тойифадаги мижозлар ҳам борки, улар қанча вактга, кайси меҳмонхонага бришидан катий назар улар VIP мижозлар хисобланади. Бундан ташкири шундай мижозлар борки, улар машхур эсам, улар доимий келиши билан, VIP -мижозлар турига киради.

Мижоз талабини олдиндан аниқлаш ва умумлаштириш жуда қийин, чунки бу индивидуал ёндашув талаб этади. Масалан, вилоятдаги меҳмонхона учун VIP – мижоз маҳаллий артист-гастролчи бўлиши мумкин. Лекин, пойтахтнинг 5* ли меҳмонхонаси учун бу мижоз шундай ажralиб туриши миаммоли савол. Бу меҳмонхонада VIP макомини олиш учун, машхур кино юлдузи, таникли саёҳатчи ёки тадбиркор бўлиш лозим. Меҳмонхонанинг бошқарув бўлими меҳмонга VIP макоми берилиши билан шугулланади.

Айнан шу даврда меҳмон учун кўшимча чегирмалар, кутиб олишдаги илтифотлилик, кўшимча эътибор меъёрлари аниқланади.



VIP мақоми берилиш даврида мәхмөннинг мәхмөнхонага ёки мәхмөнхонана занжирига келиш күнлари (тез-тез келиб турғанлиги) аникланиб эътиборга олинади. Бу хакида ахборотларни мәхмөнхона бошқарувининг умумий компьютер тизимидағи “Мәхмөн тарихи (Guest history)”, “архив (Storgoe)” ёки тез-тез келиб турувчи мәхмөнлар тизими” бўлимларидан олиш мумкин.

Хар бир мәхмөнхонада VIP – мижозлар сони турлича. Коида бўйича, VIP мәхмөнларнинг минимал сони 3 та (VIP -1, VIP -2 ва VIP -3). Бази мәхмөнхоналарда бундан ҳам кўпроқ VIP позициялар бўлиб, шунингдек, тол VIP мақоми ҳам бор.

Номердаги кулайликлар кўпайинши билан бирга VIP – мәхмөнларга кўрсатиладиган хизматлар ассортименти ва эътибори кенгаяди. Баъзи мәхмөнхоналарда хар бир VIP мәхмөнга аниқ бир ҳарф бириктирилади, масалан А, Б, С.

Хар бир мәхмөнга ўзининг молиявий имконияти ва даражасидан келиб чиқган ҳолда VIP мижозларга хизмат кўрсатади. Кўпинча бу хизмат, бириктирилган ходимлар фантазиясига боғлик.

Шунингдек, мәхмөнхоналарда, VIP мақомга эга бўлган “инкогнито” мәхмөнлар мавжуд бўлиб, улар умумий мәхмөнлар сонининг 10% ни ташкил килди.

ВИП мәхмөнларни қабул килиш – мәхмөнхона учун энг зўр реклама хисобланади. Бундай мәхмөнларнинг ташрифи одатда телевидения ва ОАВларида намойиш қилинади. Шу тарика мәхмөнхона рейтинги кўтарилади.

Одатда ВИП мижозлар таклифлар китобига позитив фирмаларни ёзиб колдирадилар. Мәхмөнхона буклетлари ёки проспектлари одатда таниқли ВИП мижозларнинг ташрифи билан бошланади. Мәхмөнхонанинг оммабол жойларнда шу мәхмөнхонага ташриф буюрган таниқли, машхур шахсларнинг суръти осилади. Мәхмөнхона бизнесининг гуллаб яшнаши учун VIP мижозларнинг ўрни бенихоя катта. Бундай мижозларга хизмат кўрсатаётган вактда одатла мәхмөнхоналар катта чегирмалар ва паст нархлар тақдим этишади. Чунки, бу мәхмөнхонанинг оброси ва имижини кўтаради. Баъзи холларда ҳаттоқи бепул хизмат кўрсатадилар (комплиментарий дискоунт). Персонал эътибор талаб қилувчи бундай шахслар учун суперлюкс, “президент”, пейтхаус хоналар юкори кулайликда ва лабдабали жихизланади. Конфет, шампан виноси, эндигина узилган гуллар, видео, телекурулмаларнинг борлиги, дид билан безатилганлик – юкори кулайлик белгиси хисобланади.

Жаҳон тажрибаси шуни кўрсатадики, таниқли VIP мижознинг мәхмөнхонага ташрифи автоматик тарзда туристлар оқимининг кўпайишига

ва меҳмонхона обўсининг ошишига олиб келади. Бундан ташқари таникли шахсларнинг келишини реал кўрсатиш учун осилган расмнинг тагига дастхати ва келган санаси қўйилади. бизнинг мамлакатимизда VIP мижозлар ташрифи бундай шоу-шув билан кўрсатилмасада, хар бир меҳмонхонанинг VIP мақомига эга меҳмонлари бор.

VIP мижозларга хизмат кўрсатишни ўта индивидуал ва сердиккат иш. Масалан, меҳмонхонага машхур сиёsat арбоби ташриф буюрди ва меҳмонхона хизматларидан юкори даражада қониқади. Кейинги ташрифида ҳам ҳудди шундай қониқиши хосил килиш учун меҳмонхонанинг бошкарув бўлими харакат киласи. Меҳмоннинг кейинги санасини тахмин қилиб кутиб – меҳмонга бўлган индивидуал эътибор белгиси. Бундан ташқари “қизикувчан” меҳмонхоналар меҳмоннинг кейинги ташрифини янада эсда коларли килиш учун меҳмон яхши кўрадиган минерал суви маркаси севиб кўрадиган кино турини ва бошка шунга ўхшаш эктиёжларни сўрашади. Бундай эътибор хар кандай мижозни бепарво колдирмайди.

Хизмат вактидаги “VIP – тўплам” турлича бўлиши мумкин. Юқорида таъкидлаб ўтилгандек, номердаги гуллар, шампан виноси, конфетлар, мевалар ва бошка нарсалар бўлиши мумкин. Кўшимча хизматлар рўйхати тузилаётганда нафакат ходимнинг фантазияси, балки меҳмоннинг индивидуал диди ва стандарт хизматлар инобатга олинади.

Меҳмонхонадаги кўп саволлари айнан VIP майда нарсалардан туғилади: шомпан виноси, фирмали халат, мевалар, гуллар, ручкалар, тақвимлар ва б. Куйида келтирилган маҳсулотлар учун НДС солиқлармижоз томонидан олинмайди, чунки улар совра сифатида хадя этилади. Бундан ташқари меҳмонхонада маълум бўлишича, бундай маҳсулотларга кўшимча солиқ турлари кўйилмайди. VIP мижозларнинг яшаш нархини ташкиллаштиришда бундай масалалар инобатга олинади.

Бундай маҳсулотларнинг нархи тушиши эса, мижозга кўшимча чегирма тақдим этилаётган каби таклиф қилиниши лозим.

Чегирмалар, бир йилда тез-тез ташрифи бўйича, ташриф вактида канчадир кунни хисобламаслик сифатида ва олдиндан тўланганлик учун берилади. Чегирмалар, бир марталик, доимий, бонусли ва тўпланувчи бўлиши мумикн.

7.2. Меҳмонхоналарда юкори мартабали мижозларга хизмат кўрсатишини ташкил этиш жарайёнлари

Бундан ташқари ВИП мижозлар билан ишловчи ходимлар, текширилган, машқ қилинган, юкор тажрибага эга бўлган бўлиши лозим.

Мижоз билан доимий алокада бўлиш яхши мувоффакият калити.

Тажриба ва малака – мулокотнинг энг катта ютуги. Шундай вазият бўладики, мижозга кутилмаган вактда қўшимча хизматлар таҳдим этиш лозим. Айнан оптималь харакат кўрсатиш учун юкори малака талаб этади.

Тренинглар ҳакида унитмаслик лозим. Мижоз билан тўғри гапириш, музокаралар олиб бориш, меҳмон найрангларига тўғри жавоб бера олиш, стрессларга жавоб бера олиш – бундай вазиятларни ҳар қандай ходим билиши зарур.

Яхши муомала килиш маданияти, юкори эътибор, муаммоларни тушина олиш қобиляти – VIP мижозлар билан ишлайдиган ходимнинг асосий фазилатлари. Меҳмонхона мувофакияти учун тажрибали менежер VIP мижозни кутиб олса максадга мувофиқ.

Лекин, кўпол, тажрибали менежердан кўрса, юмшок, мулойим муомалали янги ходим афзалрок.

Бундай типдаги ходим ишига тезда мослашиб олиб, бир канча таклифлар кабул килиши мумкин. Меҳмонга барча хизматлар нафакат кўпроқ даромад олиш ёки шов-шувли престижга эга бўлиши учун эмас, балки меҳмон ҳар қандай вазиятда ҳам ўзини яхши ва қулай ҳис қилиши учун илтифот кўрсатиш лозим.

У лар доим инсоний фазилатлари учун унинг олдида парвона бўлаётганларини ҳис қилиши керак. Вадаларнинг устидан чикмок тўлаконли ахборот бериш, кониккан қуликлар яратиш – VIP мижозлар билан ишлаётгандан алоҳида эътиборга олиниши лозим. Ходимнинг қанчалик инсоний фазилатлари, профессионал қобиляти юкори бўлса, у шунча VIP мижозлар билан ишлаш даврида ижобий мактovлар олиб келади.

VIP ва СИР мижозларга ҳоналарни бронлаш учун буюртмалар келиб тушганда бу тоғрисида раҳбариятга зудлик билан ахборот етказилади. Категориясига боғлиқ равишда ўзига хос хизматларни меҳмонхонанинг бош директори, унинг ўринбосари, меҳмонлар билан ишлаш бўйича менежер ёки навбатчи менежер шахсан кутиб олади ва уларни ҳонага кузатиб кўяди.

Бронлаштириш учун зарур бўлган ахборотлар ва умумий характердаги маълумотлар бронлаштириш тизимига киритилади. Ўзига хос эътиборни талаб этувчи меҳмонлар макоми тизимда кайд этилади ва ўзига хос эътиборни талаб этувчи меҳмон учун VIP буюртма расмийлаштирилади.

Меҳмоннинг ҳонасига айнан унинг номига табрик хати бош директор, унинг ўринбосари меҳмонлар билан ишлаш бўйича менежер ёки VIP тўплами билан биргаликда навбатчи менежернинг шахсий имзоси билан открытикалар жўнатилади.



хона мавжуд бўлса) бошқарувчи томонидан тасдиқланиши зарур;

- ўзига хос эътиборни талаб килувчи меҳмонлар келгунига қадар меҳмонхона менежери барча хоналарни кўздан кечириши керак;

- бошқарувчи ёки унинг ўринбосари VIP меҳмонлар келишидан олдин меҳмонхона хўжалиги хизмат раҳбари хоналарни текширганлигига ишонч хосил килиши керак;

- меҳмонлар билан ишлаш бўйича бўлим менежерлари ходими VIP меҳмонлар учун хоналарни белгилашда меҳмоннинг ўзига хос барча сўровлари ва афзалликлари хисобга олинганлигига ишонч хосил килиш ва уни назорат килиши керак;

- меҳмонлар билан ишлаш бўйича бўлим менежерлар ходими бошқарувчи имзоси VIP мижоз номига табрик хатлари открытисини тайёрлаши ва уни хонадаги кроват, тумбочка ёки кроват олдидаги стол устида кўйиш керак;

- меҳмонлар билан ишлаш бўлим менежери VIP мижозларга мое категорияга хос бўлган даражани хисобга олган холда хонани VIP тўплам билан жиҳозланганлигини текшириб кўриш зарур;

- VIP тўплами мижоз келгунига қадар хонага келтириши керак (агар мижозни келиш вакти аниқ бўлса);

- “Room service” хизмати ҳар куни VIP тўпламлар билан тўлдирилиши керак. Бунда тўпламнинг таркибий қисмини меҳмонхона менежери белгилайди. VIP тўплам доимо мавжуд бўлиши шарт. VIP тўпламни тайёрлашда мижозлар маданиятининг ўзига хос хусусиятлари хисобга олинади.

Тўплам куйидаги зарурий бўлган минимал таркибдан иборат:

VIP ва СИР – меҳмонларни кабул килишга тайёргарлик кўриш куйидагича амалга оширилади:

- меҳмон келгунига қадар бошқарувчи қайси хонани унга тақдим этиши кераклигини аниклаб олиши керак;

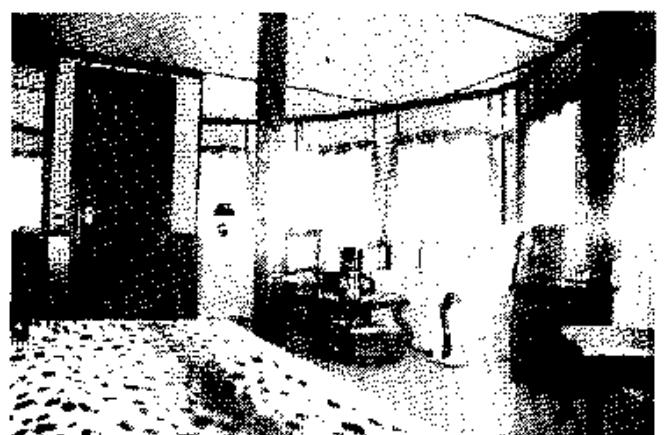
- янада юкори категорияли хонани тақдим этиши (агар шундай



- янги узилган мевалар ва анжомлар бирга кесилган мевалар;
- гуллар;
- бар (ичимликларнинг тўлик комплекти);
- винолар, шампан виноси;
- газеталарнинг янги сонлари;
- минерал сув –кроват олдида ва юваниш хонасида қўйилиши керак;
- барча хизматчилар ўзига хос эътиборни талаб этувчи меҳмонларнинг ташрифи тўгрисида огохлантирилиши яъни хабардор килиши керак;
- хорижий VIP мижозларга консерж хизмати оркали чет тиллардаги газеталарнинг янги сонлари тақдим этилади;
 - мижозларга шаҳар ва бошқа туристик обектлар хариталари тақдим этилиши керак;
 - хонадан қандай кўнгироқ килиниши ва хона хизматлари нархи тўгрисидаги маълумотлар хорижий тилларда тақдим этилиши керак;
 - роом сервике менюси турли хилдаги хорижий тилларда берилиши керак;
 - таржимонлик хизмати консерж оркали тақдим этилади;
 - мижозларга телекўрсатувлар ва радиоэшиттиришлар дастури хорижий тилларда тақдим этилиши керак.

VIP ва СИР мижознинг ташриф буюришин, VIP ва СИР мижозни кутиб олиш, расмийлаштириш ва жойлаштириш жараёни меҳмон учун нокулайликлар миқдорини камайтириш ва максимал даражада тез бажариш керак. Хизматчи меҳмон келишидан олдин ташриф буюрувчилар рўйхатидан VIP мижознинг исмини аниқлаши лозим.

Хизматчи меҳмонхона менежерини VIP мижознинг келиши тўгрисида хабардор килиши, мижознинг тарихи тўгрисида барча маълумотларни кайта тикилаши (мижознинг шахсий картаси ва бошкалар), мижоз ташрифидан олдин VIP мижознинг маълумотлари билан рўйхатга олиш картасини тўлдириши, мижоз мақомини ва хона категориясини, яшаш муддатини хисобга олган холда хонани олдиндан белгилаши ва электрон калитни дастурлаши, электрон калит учун гилоф тайёрлаши, ўз макомига мувоғик барча куляйликлар мижознинг хоҳиш истакларига хос бўлишига ишонч ҳосил килиши, VIP мижознинг хонасини кўздан кечириши ва хамма нарса



тайёрлигига ишонч хосил килиши, учун картани ва рўйхатта олиш картасини меҳмонхонанинг фирмага хос напкасига солиб кўйиши, мижозни яхна ёки спиртли ичимлик билан сийлаши, мижозни рўйхатдан ўтказиши унга танишишни таклиф этиши ва тўлдирилган кайд картасига имзо чекиши учун илтифот кўрсатиши ва ниҳоят мижозга уни хонага кузатиб кўювчи кузатувчини таништириб кўйиши зарур.

Хизматчи мижозга таништириб кўйган кузатувчи эса мижозни лифтгача кузатиб бориши хамда бир қадам четга ўтиб, мижозни биринчи бўлиб лифтга киришига имкон бериши, ўзи хам лифтга киргандан сўнг талаб этиладиган кават тутмасини босиши керак. Белгиланган қавтга чиқиб олиб мижозга банд килинган хона олдига бориб хона эшигини очиши, электрон калит картасини девордаги энергияни тежавчи курилмага киритади ва бир қадам четга ўтиб йўл беради.

Юқоридагилардан ташқари кузатувчи мижозга кўлидаги юкларни кўйишига ва устки кийимларини ечиши учун вакт бериши, мижозни хонадаги кулайликлар ва курилмалар билан таништириши, мижознинг ҳохиш истаклари тўғрисида ахборотларга эга бўлиши, масалан кечки таомни хонага келятириш ёки ресторонда стол буюртма килиш ва ҳ.ж хамда мижозга унинг исми бўйича мурожат килиши ва унга хуш келганлиги сабабли мулозамат килиши лозим бўлдаи.

Мижозларни маълум VIP категорияга киритиш билан меҳмонхона раҳбарияти шуғулланади. Меҳмонхона раҳбарияти меҳмондўстлик предметлари рўйхати ва микдори ёки VIP категорияга мос равишда мижозларга тақдим этиладиган хизматларга имтиёзлар фойзини белгилайди.

VIP мижозлариниң кетини. Кетишга кадар дастлабки барча хисоб китоблар олдиндан хисоблаб чиқарилади ва мижоз кетадиган ёки кетиш олдиндан унга маҳсус папкада конвертда таниши учун тақдим этилади. Мижозга хонадан юкларини транспорт воситасига етказиш бўйича хизматлар таклиф этиш, мижознинг юкини саклаш ва зарурат тугилганда уни транспорт воситасига юклаш хизматлари тўғрисида олдиндан хабардор килиниши, мижоз кириб келганда хизматчи тик туриши, хизматчи жозибадор ташки кўринишига эга бўлиши, мижоз ташриф буюрувчидан 30 секунд олдин хизматчи буни пайкаши ва тик туриши, агар барча бошқа ходимлар банд бўялган пайтида хизматчи мижозга зудлих билан дижқат эътиборни жалб килиши керак.

Хизматчи тик турган холатда мижоз билан саломлашиш керак. Хизматнидан мохирлик билан дўстона табассум қилган ҳолда саломлашиши талаб килинади. Саломлашиш вактига мос равишда бўлиш зарур “Хайрли кун” ёки “Хайрли оқшом” деган ҳолда.

Хизматчи ўз хизматларини мижозга таклиф этиши керак. Масалан, сизга кандайдир ёрдамим тегадими, сизнинг хизматингизга тайёрман, сиз хисоб китоб қилишни хоҳлайсизми кабилар. Хизматчи мижозни исми ва хона ракамини аниклаштириши керак.

Мехмонхона директори директор ўзинбосарлари меҳмоннинг мавкейига боғлик равишда мижозни кетиш олдидан шахсан ўз миннатдорлигини билдириши керак. Хизматчи мижоз учун кутиш олдидан унга етказилмаган почта ва хабарни текшириб кўриши керак.

Мижознинг барча харакатлари аниқ кайд қилинган ва янгиланишлар кўшилган бўлиши (мини бар телефон сўзлашувлари ва хаказо), барча низоли харажатлар зудлик билан хушмуомалик билан ҳал этилиши, хисоб китоб усули тасдикланган бўлиши, хисоб (хисобланган хизмат нархлари) мижозга фирмага хос папкада меҳмонхона буклети билан тақдим этилади.

Хизматчи мижозга миннатдорчилик билдириши ва шахарга яна ташриф буюрганида айнан шу меҳмонхонага ташриф буюришини таклиф қилиши, мижозга такси хизматини таклиф этиши зарур.

Мижозлар билан ишлаш бўйича бўлим ходими ёки менежери меҳмонхона тўғрисида мижоз фикрини сўраши керак. Масалан, “сиз бизнинг хизматимизни кандай баҳолайсиз”, “сизга макул бўлган бўлса ўзига хос ходим ёки сервис хизматлари” “сиз кандайдир ўзига хосликни кайд кила оласизми?” ва бошталар.

Таяинч сўз ва иборалар: Room service, VIP (very important person). ўта муҳим шахс, машхур шахслар, давлат арбоблари, маданият, спорт санъат соҳаси вакиллари, давлат бошликлари, машхур фирма президентлари, катта маъросим ташкилотчилари, туристик фирмалар раҳбарлари, дабдабали апартаментдан фойдаланувчи мижозлар, гуллар, мевалар, совғалар.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Ўзига хос эътиборни талаб қилувчи меҳмонларга кимлар киради?
2. Мижоз талабини олдиндан аниқлаш ва умумлаштириш кандай амалга оширилади?
3. VIP ва СИР – меҳмонларни қабул қилишга тайёргарлик кўриш кандай тартибда бажарилади?
4. VIP тўплам кандай зарурий бўлган минимал таркибдан иборат?

8-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАЛАРДА ҚАБУЛ ҚИЛИШ ВА ЖОЙЛАШТИРИШ ХИЗМАТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

- 8.1. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати.**
- 8.2.Мехмонхонада номер ва жойни брон қилиш тартиби.**
- 8.3.Ташриф буюрадиган мемонларни рўйхатдан ўтказиш ва жойлаштириш**
- 8.4.Жойлашиб бўлган мемонлар билан хисоб-китоб қилиш турлари ва уларни кузатиб кўйиш.**

8.1. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати

Ўзбек тилида “*FRONT OFFICE*” хизмати қабул қилиш ва хизмат кўрсатиши деб таржима қилинган. Бизнингча бу унчалик тўғри эмас, чунки инглиз тилида бу хизмат “*RECEPTION*” дейилади ва *front office* нинг бир бўлими хисобланади. Унда консерж, швейкар, юк ташувчи, паж(униформед сервике), телефон оператори, мемонлар билан ишловчи менежер ва кўпинча брон хизматлари киради. Бу бўлим бошида мемонхонада жойлаштириш бўйича директор (*front office* манажер) туради ва унга юкорида барча санаб ўтилган бўлимлар киради.

Front Office – бу мемонхонанинг команда пункти, унинг нерв маркази, мемон билан отел хизматлари юзма-юз учрашиб, хайрлашадиган жойидир. Мемон учун Фронт оффике – бу отелнинг юзи, мемоннинг отел билан муносабати қабул хизматида турган ходим сухбати билан чегараланиши мумкин. Шунинг учун бу хизмат ҳодимларининг одамлар билан мулокот кила олиши уларнинг мухим фазилатларидан бирига киради. Ушбу хизмат ҳодимлари “товар” яни отелни сотишни билиши, унинг имиджини яратиши, мемонхона менежменти вакили бўлиб, мемоннинг муаммоларини очиши ва умуман уларнинг яхши дўсти бўлишлари керак.

Қабул қилиш хизмати администратори зўр психолог бўлиб, мижоз билан сухбатда тўғри йўл танлашни ва у нимани қадрлайди дарров англаши мухим(осойишталикни, номерда қўшимча хизмат).

Қабул қилиш хизмати ҳодимлари отел хақида барча малумотларни (номерларнинг яхши ва ёмон тарафлари, жойлашиши, нархи, бошқа хизматлар...), шахарнинг диққатга сазовор жойларини, манзилини, қандай

бориш мумкинлигини, транспорт, музей, театрларнинг ишлаш режимини тўлиқ билишлари шарт.

Қабул килиш ва жойлаштириш бўлиммининг асосий функциялари: ташриф буюрган меҳмонларни рўйхатга олиш, номерларни таксимлаш, меҳмонларни жойлаштириш, рўйхатдан чиқариш ва бошка кўшимча хизматларни кўрсатишдир.

Қабул килиш хизмати отел холлида жойлашган бўлиши шарт. Иложи бўлса, қабул хизмати клерклари ўз иш жойларидан лифтни кўриб туришлари лозим. Бу мижозлар ва юклар устидан кўшимча назоратни олиб бориш имконини беради.

Фронт оффике кечаку-кундуз уч сменада ишлайди: Биринчиси-7.00-15.00гача; иккинчиси-15.00-23.00 гача; учинчиси-23.00-срталаб 7 гача. Албаттa тунги смена кискартирилган таркибда ишлайди.

Фронт оффике да санаб ўтилган бўлимлардан ташкари меҳмонхона кассаси хам киради ва у икки томонга, яни қабул бўлими ва бухгалтерияга бўй сунади.

Худди шундай брон хизматини Фронт оффике манажер ва маркетинг бўлими назорат қилади.

Фронт оффике мижозлар, уларнинг таби, кадриятлари, тугилган куни ҳакида ахборот йигади ва саклайди. Меҳмонлар ҳакидати ахборотлар ва ВИП мижозлар билан ишларни меҳмонлар билан ишловчи менежер(кузст релатион манажер), жуда мухим меҳмонларни бош директорнинг ўзи кутиб олиши мумкин.

Театр ва музейларга чиптага буюртма бериш, трансферни ташкил қилиш(аэропортдан отелга ёки тескариси), автомобилга буюртма бериш ва шу кабилар билан консерж шугулланади. Малакали консерж Римда Пала билан учрашув ўюнтириши, Нью-Йоркдаги энг замонавий мюзиклда чипта толиши мумкин. Консерж швейсар(доорман), юк ташувчи(портер), паж(беллман), ва лифт ходимлари ишини назорат қилади. Бу хизмат иши осон, лекин мухимdir.

Швейсар меҳмонни кутиб олади, эшикни очади, такси чакиради, парковкани бошқаради, меҳмон юкларига ёрдам беради, юкни кўриклаб уни юк ташувчига топширади, улар эса ўз навбатида юкни меҳмонхонага олиб кириб, номерларга таксимлайди. Шунингдек, швейсар шахарнинг барча диккатта сазовор жойларини билиши ва керак бўлганда меҳмонга йўл кўрсата олиши зарур.

Паж меҳмонни номерга кузатади, юкини олиб боради, номерни очади, унинг тайёрлигини текширади ва корреспонденсияларни номерга тарқатади.

Паж директорнинг “кўзи ва кулоги”дир, у барча шубҳали ҳодисаларни “юқорига” керак.

Киравчи, чиқувчи телефон кўнгироклари-бу *телефон операторларининг* хизмат доирасидир, шунингдек, телефон сухбатларининг ўз вактида тўланишини назорат қилишади, меҳмонни уйғотиш ва уларнинг саволларига жавоб бериш(ёки ахборот олиш мумкин бўлган хизматга улаш) ҳам уларнинг вазифасидир. Телефон хизмати ҳодимлари ёқимли овозга эга бўлишлари керак

Меҳмонхона администратори (порте) қуйидагиларни бажара олиши керак:

- ёрдам кўrsatiш;
- хужжатларни расмийлаштириш;
- меҳмонхона комплекси обектларига йўналишларни билиш;
- “мен билмайман, бу менга малум эмас”ибораларига йўл кўймаслиг;
- кийимининг тозалигига этибор бериш;
- хорижий тилни билиш;
- меҳмоннавозликка тўғри келадиган сўзлардан фойдаланиш;
- ракобатбардошликни саклаш;
- ертанги кунга иш жойини тайёрлаш;
- максимал инициативада субординацияни саклаш;
- масулиятни ўз бўйнига олиш.

Фронт оффике таркибидаги яна бошқа хизматлар-молиявий хизматлар(валюта айрибошлаш), почта хизмати, шахар ҳакида малумотлар киради.

Меҳмонхонадаги бу бўлимнинг *асосий вазифаси*: номерни брон килиш, мижозларни рўйхатга олиш, уларни жойлаштириш ва кузатиб кўйишдир.

Фронт оффике нинг сервис бўйича ҳамкорлари-екскурсия бюроси, автомобилларни ижарага бериш ташкилоти, туристик агентликлар билан алока ўрнатилган бўлиши керак.

8.2.Меҳмонхонада номер ва жойни брон қилиш тартиби

Брон қилиш- меҳмонхонадаги номер ва жойга олдиндан буюртма беришдир. Шу жараёндан меҳмонга хизмат кўrsatiш бошланади. Номерни брон қилиш билан қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ёки брон бўлими менежери шуғулланади. Айнан шу бўлимларга меҳмонлардан брон қилиш ҳакида ариза тушади. Аризаларни расмий йигишдан ташқари, брон бўлими меҳмонхона жойларига бўлган талабни ўрганиб чикиши шарт.Меҳмонхонанинг кўп йиллик иш фаолиятини мазкур регионда ўtkaziladigantadbirlar(фестивал, карнавал, спорт мусобақалари) режасини

хисобга олиб, номерни ўтган ва келгуси даврда бандлигини тахлил килгач, брон бўлими маркетинг хизмати билан биргаликда меҳмонхона фаолиятини режалаштиради.

Оммавий тадбирлар ўтказиладиган вактда меҳмонхона жойларига бўлган талаб бир неча баробар ошади. Меҳмонхона учун кўп сонли қатнашувчиларга эга тадбирларга жой брон килиш фойдаоидир, чунки бундай холларда буюртма тадбирдан анча олдинрок амалга оширилади ва уни бекор килиш риски катта эмас.

Меҳмонхона бандлиги мавсум, мазкур худуднинг ишchan фаоллиги, иктисадий, сиёсий вазиятга боғлик. Сиёсий баркарорсизлик рўй бераётганда хавфезликтин тамиллаш сустлашиши туфайли туристларнинг ушбу худудга кизиқиши пасаяди. Мавсум тигиз пайтида меҳмонхона иккикаррали(двойное) брон килишни амалга оширадилар. *Иккикаррали брон*-бу бирданига икки мижозга бир хил санада келажакда меҳмонхонадан жой бериш тасдигидир. Бу йўлни танлаб меҳмонхона жуда катта тавваккал килади. Балким уларнинг бири кейинчалик буюртмани бекор килади ёки белгиланган кунда келмас. Унда тавваккалчилик окланади. Агар ўша куни ҳар икки мижоз ҳам келса-чи? Албатта, биринчи келган мижоз жойни эгаллайди. Иккинчи мижоз эҳтиёжи учун бошқача йўллар мавжуд, бу йўлларни иккикаррали бронни амалга ошираётганда бўлим менежери ўйлаб кўяди. Ҳар икки мижоз ташриф буюрса, ёки турист огохлантирмай келса, меҳмонхонада жой бўлмаса, меҳмонхона ходими уларни меҳмонхонага якин жойлашган уй- жойни ижарага берувчилар, ёки бошқа меҳмонхоналарга жўнатадилар. Бундай пайтда мижоздан меҳмонхонани ўзгартириши хақида ижозат сўраш зарур.

Меҳмонхона учун ҳам, мижоз учун ҳам номерларни олдиндан брон килиш куладидир, қанча барвакт бўлса, шунча яхши.

“Меҳмонхоналарга ҳизмат кўрсатиш қондадари” асосан : “бажарувчи икки томон имзолаган меҳмонхонада жойни брон килиш ҳакидаги шартнома хужжат тузиш орқали, шунингдек, почта, телефон орқали бергач, ариза истемолчидан келаётганлигига ишонч ҳосил килинганидан сўнг брон амалга оширилади”.

Агар ташкилот меҳмонхона хизматидан доимий фойдаланаётган бўлса, унда малум муддатга шартнома тузиш максадга мувофиқдир. Бунда ташкилотга ўзининг тартиб рақами берилади ва ушбу ташкилот томонодан юбориладиган мижозларга шартномага мувофик меҳмонхонадан жай берилади.

Хозирда турфирмалар аник бир меҳмонхона билан шартнома тузишга ҳаракат килмоқдалар. Меҳмонхоналар доимий равишда мижозлар билан тамиллаётган турфирмалар учун чегирмалар белгилайди.

Мехмонхона ва турфирма ўртасидаги шартномаларга қуйидагилар кўрсатилади: туристларни жойлаштириш бўйича аризалар кайси муддатда берилиши шарт, тўлов качон ва қай тарзда амалга оширилади.

Кўпинча брон ижарани эслатади, чунки чунки узок даврда ва бир неча номерлар ва хатто қаватларга тегишли бўлиши мумкин.

Мехмонхона жой ёки номерини брон қилишинг бир неча усулари мавжудёзма, оғзаки ва компьютер орқали.

Почта ёки факс орқали мижоз меҳмонхонада хат-ариза жўнатади(письмо-заявка).Худди шундай аризани меҳмонхона брон бўлимида расмийлаштириш мумкин.Аризалар билан ишлаш катта этиборни талаб қиласи.Брон қилиш ёки бронни бекор қилиш тўғрисидаги аризалар барчаси рўйхатга олиниши шарт.

Брон бўйтча менежерлар буюртмани вактида бекор қилмасалар, хато юзага чикмагунча, номер сотилмай қолиши мумкин.Факат фирма бланкасидаги ариза, буюртма килинган номер тўланганлигини тасдиклайди.

Номерни брон қилаётган ташкилот аризасида албатта, ушбу ташкилот реквизитлари кўрсатилиши шарт(номи, манзили, банкдаги хисоб раками).Аризада қуйидаги малумотлар киритилиши зарур:

- номер сони ва категорияси;
- меҳмонхонада яшаш муддати;
- ташриф буюрувчи ф. и. ш;
- тўлов шакли(накд пул ёки пул кўчириш йўли билан ; тўловни амалга оширувчи ташкилот реквизитлари).

Сўнгра аризалар рўйхатга олинади(регистрация раками берилади) ва тасдикланади, ёки рад этилади.

Телефон орқали брон қилиш жараёнида мижоз билан сухбатда этиборли бўлиш жуда муҳим, чунки бу сухбатдан мижознинг меҳмонхона ҳакидаги таассуроти шаклланади.Коида бўйича гўшакни максимум 5та гудокдан сўнг кўтариш керак ва албатта, ушбу ходим меҳмонхонанинг номерлари бандлик холати ҳакида малумотта эга бўлиши шарт.Номерларга буюртмани телефон орқали кабул килувчи меҳмонхоналарда маҳсус бланкалар ишлаб чикилган.Унда факат керакли графалар белгиланади, аризани тўлик ёзиб олиш шарт эмас.Бундай бланкалар брон бўлими компьютерида ҳам бўлиши мумкин.Телефон орқали брон қилишда ёзма тасдиқловчи ҳужжат талаб килинади.

Брон қилишнинг компьютер усули меҳмонхоналар ва мижлzlар учун кенг имкониятлар яратмоқда.Жаҳон амалиётида брон қилишнинг компьютерли тизимлари мавжуд: брон қилишнинг корпоратив тармогида занжирга

кирувчи меҳмонхоналар бирлаштирилади, бошқа брон қилиш тармогида эса, занжирга дахлсиз, меҳмонхоналар киради.

Тармок орқали брон килинганда бошқа шаҳар ва ҳатто бошқа давлатга жойлашган меҳмонхона номерига буюртма бериш мумкин. Автоматлаштирилган тармокниң афзалиги шундаки, брон қилиш шу шаҳарда жойлашган, шу занжирнинг хоҳлаган бошқа меҳмонхонасига ҳам манзиллаштирилиши мумкин.

Компьютер тармоги орқали меҳмонхонада жой буюртма берниш телефонда ҳам амалга оширилиши мумкин. Компьютер тармоги диспетчери меҳмонхона билан боғланади ва брон қилиш имкониятларини аниқлайди. Бу усул нокулайрок, чунки брон ва жойлаштириш шартларини аниқлашга вакт кўп талаб килинади.

Компьютер орқали брон қилишининг яна икки варианти мавжуд: Меҳмонхона ўзининг Интернет саҳифасига эга, ёки меҳмонхона Интернет брон қилиш тизимининг азоси(orexka.com, ВЕБ Интернатионал, Нота Бене). Таклиф этиладиган имкониятлар кенглиги туфайли(кам харажат эвазинга) тизимлар хозирда оммалашиб бормокда. Мижозларни жалб қилишнинг бундай усули самарадорлиги ошгани сари, кабул қилинган буюртмага жавоб бериш вакти шунча камаймокда. Тасдиқлашни жўнатиш тезлиги келиб тушаётган аризаларни қайта ишлаш жараёнини автоматлашганлик даражаси, меҳмонхона ва агент ўзаро хамкорлигининг аниқлигига боғлик.

Бу икки бўғин ўртасида ахборот алмашинувини тўғри ташкил этиш мижозга тасдиқ жавобини олиш вактини кискартиради(умуман олганда онлине 7 сония вактни озиши керак, бизнинг мамлакатимизда кам учрайди).

Меҳмонхона АБТ ва Интеонет брон тизимини бирлашиб, меҳмонхона ва агент эркин ахборот алмashiши имкониятига эга бўладилар(бўш номер фонди, номер категориялари, хизматлар, тарифлар, меҳмонлар учун маҳсус дастурлар...)

Бу тизимда брон куйидагича амалга ошади: Мижоз Интернет брон тизимининг ВЕБ-сайтига киради ва брон қилиш коидалари билан танишади. Сўнгра меҳмонхонани танлайди. Бўш номер мавжудлигига ишонч ҳосил килгач, зарурий ахборот майдончаларини тўлдиради, е-маил орқали буюртмани тизимга жўнатади.

Тизим буюртмани автоматик тарзда саралайди ва олдиндан тўлов шартлари билан олдиндин тасдиқ жўнатади, мижоз эса кутиш варагига киритилади. Мижоздан керакли олинганидан сўнг(олдиндан тўлов, кафолат хати), мижоз агентдан сўнгти брон тасдигини олади. Охирга тасдиқ нусхаси меҳмонхонага жўнатилади. Бу ерда брон бандлик(загрузка) графасида

кейинчалик автоматик ўзгаришлар билан киритилади. Агар мөхмөнхона ўзининг сайтига эга бўлса, тушаётган аризаларга мөхмөнхонанинг ўз резерв хизмати жавоб беради.

1-жадвал

Хоналар раками	Ой кунлари						
	1	2	3	4	5	...	31
1		←			Абдуллаев		
2	←				Ахмедов		
3		→					

Йирикрок мөхмөнхоналарда 6.2-жадвалда келтирилган шакл кўлланилади.

6.2-жадвал

Номерларнинг турлари	Ой кунлари						
	1	2	3	4	5	...	31
Бир ўринли номерлар							
H	10	1	1	1			
O	9	1	1	1			
M	8	1		1			
E C	7	1		1			
P O	6			1			
L	5			1			
H'	4			1			
A	3						
I	2						
R	1						
Икки ўринли номерлар							
15			1				
14			1				
...							

Мижоздан керакли кафолатлар олинганидан сўнг мижоз меҳмонхонадан брон ҳакида тасдик олади. Брои бандлик графасида номер фонди статусининг автоматик ўзгариши билан киритилади.

Интернет уйдан чиқмасдан, воситачиларсиз, меҳмонхона ҳакида ахборот олиш, номерларнинг жихозланганлигини кўриш имконини беради.

Телефон ёки компьютер орқали бронда резерв килишнинг кутилмаганда тўхтаб колиш хавфи мавжуд, бундай пайтда мижоз тасдик ололмайди, меҳмонхонага келганида эса, бўш номер бўлмаслиги мумкин.

Аризалар бўйича брон бўлими келгусида меҳмонхонанинг тўлиши режасини тузиши мумкни(ойлик, кунилик, йиллик).

Кичик меҳмонхоналарда ханузгача кўлда бронлаш техникиси кўлланилади. Бундай броилаш жадваллар ёрдамида амалга оширилади. куйида келтирилган шакл бронлаш жадвалларининг энг содласидир (6.1-жадвал).

Ушбу жадвалга кўра, меҳмонхона 10 бир ўринли ва 15 икки ўринли номерга эта. Буюртма келганида клерк тегишли кун катагига «бир» ракамини кўяди. 6.2-жадвалда ойнинг 1-кунига 4 бир ўринли номер бронлаштирилган (6 номер бўш колган), 2-кунига иккитадан бир ва икки ўринли номерлар бронлаштирилган (тегишинча 8 бир ўринли ва 13 икки ўринли номерлар бўш колган). Бундай жадвал ҳар бир тоифадаги бўш номерлар сонини аниқ кўриш имконини беради.

Катта замонавий меҳмонхоналарда бронлаш жараёни компьютерлаштирилган.

Брон бўлими қабул ва жойлаштириш бўлимлари билан доимо ҳамкорликда иш олиб бориши керак, улар жорий даврда номер бандлиги ҳакида ахборот берадилар. Агар ҳисобот нотўғри тузилган бўлса, менежерлар бандлик прогнозларига тегишли карорларни нотўғри чиқаришлари мумкин. Номер сотилмай қолса, меҳмонхона даромади камаяди.

Мижозга жой берувчи меҳмонхона томонидан маҳсус буйруклар билан тасдикланган брон тасдиқланган хисобланади. Мижозга резерв ҳакидаги тасдик почта ёки факс орқали етиб бориши учун резерв килинганлик ҳакида тасдикни олиш бир мунча вактни талаб килади. Одатда тасдик хатига куйидага малумотлар киритилади: аризани рўйхатга олиш раками, меҳмоннинг келиб кетиш санаси, буюртма килинган номер тури, меҳмонлар сони, керакли кроватлар сони, шунингдек, меҳмоннинг ҳар хил талаблари. Мижоз меҳмонхонага ўзи билан бу тасдикномани ҳар эҳтимолга олиб келади. Бундай тасдикнома ҳам мижоз учун кафолат бўла олмайди, чунки шундай коида бор: меҳмон 18 соатгача келмаса, меҳмонхона зарурати бўйича бронни бекор килади.

Брон килиш тизимини ривожлантиришда бир катор муаммолар бўлиши мумкин:

- лазерли принтерлардан фойдаланишда кимматбаҳо электрон ускуналарни сотиб олиш ва ўрганиш;
- бундай ускуналар билан ишлашни ташкил этиш ва назорат килишда малакали мутахассисларнинг камлиги;
- бу даражадаги техник обетлари жойлаштиришдаги керакли майдон(жой) муаммоси.

Интегрсия ривожи шароитида борн тизимини кўллашда талаб ошмоқда. Бу тизим меҳмонхона хўжалиги самарадорлигига эришиш йўлидаги кенг ҳажмла операцияларни таилаб, туристик бизнес, ресторонларни ривожлантиришда уларнинг имкониятларини кенгайтиради.

Хозирда кафолатланган ва кафолатланмаган брон турлари кенг кўлланилмоқда. Бу турлар мазмунини бойитиш учун хизмат кўрсатувчи кадрлар профессионал малакасини модернизациялашни кўллаш керак. Бу ерда хизматлар ассортименти сифати кашфиёти амал килиши лозим. Бу холатлардамеҳмонхоналарда жойларни брон килиш тури боғлиқ бўлади

Кафолатланган брон – бу мижозга буюртма берилган номерни олишини кафолотловчи, отелнинг брон ҳакидаги тасдигидир. Бундай хужжат кечикиб келиш эҳтимоли бўлганда зарурдир. Брон килишда меҳмон кредит карточкаси раками ёзиб олинади, меҳмон кечикканда ҳам бу номер тўланганлиги кафолатини беради. Шу шарт билан меҳмон келгунича номер бўш туради.

Кафолатланган брон афзаллиги шундаки, меҳмон буюртмадан фойдалана олмаслигини тушунса, уни бекор килиши мумкин. Бундай тасдиқнома ёрдамида меҳмонхона бўш номерлари ҳакида аниқ малумотга эга бўлиш мумкин.

Кафолатланган брон килишнинг бошка тури депозит(аванс)тўловдир. Бази холатларда (м: мавсум тифизлитида) кутилаётган меҳмон келмаётганлиги сабабли номернинг туриб колишини олдини олиш максадида меҳмонхона мижоздан бир кунлик ёки яшаш муддати баҳосининг ярмини тўлашини сўраши мумкин.

Туристик гурухни жойлаштиришда ҳам олдиндан тўлов талаб килинади. Бу ҳам келмай қолиш холати билан курашишнинг бир йўлидир.

Кафолатли брон қулиялигидан ташқари бир катор муаммолари ҳам мавжуд: банк ўтказмаларини расмийлаштиришдаги тўхтаб қолишлар; меҳмонхона номерлари нархларининг ўзгариб туриши; жарималар(секунн ишлаши); кафолатга риоя килишдаги ташкилий тизимнинг заифлиги; тескари алоқанинг сустлиги.

Брон килишда асосий этибор компаниялар, аксиядорлик компанияларига каратилади, хусусий шахслар учун брон тизими сустроқ ишлайди.

Кафолатланмаган брон килиш ўз хусусиятига кўра меҳмонхона имкониятларини кенгайтиради. Малум соатгача меҳмон келмаса, номер бошкalarга берилиши мумкин ёки бўш ҳисобланади.

Гурӯҳни брон килишнинг (10 тадан зиёд номерларни брон килиш) индивидуал брон килишдан фарки шундаки, брон хизмати менежерлари шартнома тузиш учун масул шахс билан бевосита ўзи учрашиши ва гурухга хизмат кўрсатиш шартларини келишиб олиши мумкин.

Ерталаб қабул хизмати клерки павбатчиликка киришиётганида меҳмонлар бўшатган номерлар сонини бўш номерлар сонига жамлайди, Чиккан натижадан брон қилинган номерлар сонини олиб ташлайди ва четдан келган меҳмонларга таклиф этиши мумкин бўлган номерлар сони чиқади. Бунда қабул хизмати малумотлари хўжалик хизмати (хоузекеепинг) ахборотлари билан солиштирилади, кўпинча тушунмовчиликлар юзага келади. Масалан, хўжалик хизмати номер бўшлигини кўрсатади, брон хизмати малумотлари бўйича номер кафолатли тўлов билан брон қилинган, мижоз номерни ҳали эгалламаган. Қабул хизматида номер банд кўрсачилган, хўжалик хизмати эса номерга юкнинг йўклиги ва мижоз тунаб колмаганлигини айтади.

Таянч сўз ва иборалар: reception, front office, меҳмон, психолог, консерж, Швейкар, Паж, фестивал, карнавал, спорт мусобақалари, жой брон килиш, Иккикаррали брон, Кафолатланган брон, Кафолатланмаган брон, клерк.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Front Office бу меҳмонхонанинг қандай бўлими ҳисобланади ва унинг вазифаларига нималар киради?
2. Қабул килиш хизмати меҳмонхонанинг қайси қисмida жойлашаган бўлади ва унга қандай талаблар кўйилади?
3. Front Office бўлими ходимларига кимлар киради ва уларнинг функционал вазифалари нималардан иборат?
4. Меҳмонхона администратори (порте) қандай вазифларни бажара олиши керак?
5. Иккикаррали брон деганда нимани тушунасиз?

9-МАВЗУ. МЕХМОНХОНА НОМЕР ФОНДИГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

- 9.1.** Номер фондини бошқариш хизматининг ташкилий принциплари.
- 9.2.** Тозалаш ишларини ташкил этиш.
- 9.3.** Номерни жойлашиш учун тайёрлаш.
- 9.4.** Турли тозалаш ишларини бажариш технологияси.

9.1. Номер фондини бошқариш хизматининг ташкилий принциплари

Мехмонларни кутиб олиш кўпгина тушунмовчиликларни енгиб ўтади. Бу вазифани рўйхатга олиш (регистрация) бўлими амалга оширади. Аммо, бу ерда ҳам ташкилий хатолар бўлиши мумкин. Кичик меҳмонхоналарда порте ҳам рўйхатга олади, хужжатларни расмийлаштиради, туристик расмиятчиликни текширади ва ҳам номер фонди хизмати билан алоқада бўлади. Бундай расмиятчиликлар, кўп кутишлар туристлар жойлашишини узокка чўзади. Амалиётда шу аник бўлмокдаки, меҳмонхоналарда туристлар сони ва мавсумга караб портелар сони ўзгариб туриши керак. Мълумки, рўйхатга олиш стол олдида одамларнинг тўпланиб қолиши ташкилий камчиликлардан биридир. Турфирма таркибидаги меҳмонхоналар келаётган меҳмонлар ва уларнинг сони ҳакида тўлиқ маълумотга эга бўлиб, келиб чикиши мумкин бўлган муаммоларни олдини олиши зарур. Меҳмонхона хўжалиги ташкилотчиларнинг профессионаллик даражаси уларнинг олдиндан кўра билашлари, кутилмаган холатларни минималлаштириш жараёнида билинади. Ходимлар этишмаслигидан келиб чикадиган навбатда туришлар носоғлом психологик мухитни келтириб чикаради.

Атрофимиздаги мухит бу ижтимоий-рухий, маданий-ташкилий тартиблар категориясида ва бу одамдаги шахсий баҳтни шакллантиради. Ижтимоий мухитнинг бузулиши руҳий дискомфортга олиб келади. Меҳмонхона хўжалиги одамларнинг хавфсизлиги ва жойлашиши максадида тузилган ташкилотдир. Меҳмонхонада ўтказилган ҳар бир соат, кун руҳий сокинлик олиб келиши зарур.

Бундай хизмат кўрсатиш даражасига эришиш номер фондини бошқариш хизмати билан боғлиқдир. Унинг ташкилий принципи: *оогоҳлантирилганик* ва *тезкорлик*. Бу принципларни таҳлил қилишда асосий тушунча яъни “жойлашиш муддати” мухим аҳамиятга эга. Мазкур меъёрий

категория ижтимоий маданий ва иктисадий планда муҳим бўғин хисобланади. Барча номерлар банд бўлган пайтда бу хизмат, айниқса, силлиқ ва бир тартибда ишлаш керак. Кичик бир хато конфликт холатни келтириб чиқариши мумкин. Бу холатнинг иктисадий заرارли томони ҳам бор. Хизмат кўрсатувчи ходимлар иши кўпайиб, номерларни янги туристик гурӯх учун тайёрлаб кўйиш, санитар-гигиеник ускуналар эксплуатацияси профилактикасининг сифатлари пасайшига олиб келади. Меъёрий талаблардан келиб чиқсан холда, номер фондига хизмат кўрсатувчи ва сакловчи хизматлари ўз ишларида тезкорликка ва ахборот билан таъминланганликка эришмокчи бўлсалар қуидагиларни билишлари шарт:

- суст профессионал тайёргарлик ташкилий-профилактик хатоларга олиб келади, меҳмонхона обруслига зарар келтиради, хизмат кўрсатишида хавф даражасини кўтаради;
- жойлаштириш даврийлиги (муддати) ҳакида маълумотларни сустлиги номерларни тақсимлашда хатоларга йўл кўйишга, ускуналарнинг тез ишдан чиқишига олиб келади (кулф синиши, стулларнинг этишмаслиги, интерернинг торлиги).

Номер фонди хизмати эгилувчан (гибкий) ижтимоий технологияларга эга бўлиши керак. Ушбу хизмат мижоз ва меҳмонхона хизмати ўртасидаги биринчи ташкилий бўғимдир. Улар ушбу қаватда ҳар кимга ҳам қизик бўлмаган кутилмаган холатларни тезда ҳал қиласди. (Масалан: меҳмон белгилаган вактдан барвактроқ келди ёки номер олдиндан брон қилинган бўса ҳам, ҳали тайёр эмас, хона бекаслари иши кўплиги, чойшабларнинг этишмаслиги). Бундай холатда номер фонди хизмати психологик босимни бартириф қилиш учун резерв ускуналарига эга бўлиши керак. Ушбу холатларга бефарҳлик билан қарашиб мижозларнинг кайфиятини янада қўпроқ тушуриши мумкин. Мижозларга қисқа муддат ичида меҳмонхона ҳакида яхши таасурот колдиришга ҳаракат қилиш зарур. Номер фонди хизматининг ташкилотчилик малакаси бу бошқарувнинг юзи, асоси хисобланади. Бу ерда “имкониятимиз борича” принципи тўгри келмайди. Номер фонди хизмати обьекти барча кутилмаган холатларни “шу ерда ва хозирнинг ўзида” принципи асосида фаолият кўрсатишидир.

9.2. Тозалаш ишларини ташкил этиш

Меҳмонхона – бу узлуксиз хизмат кўрсатувчи ташкилот бўлганлиги сабабли унга юкори даражали санитария-тигиеник талаблар кўйилган.

Меҳмонхона кайси категорияга тегишли бўлишидан қатий назар ҳамма вакт тоза сақланиши (унга тегишли территория ҳам) зарур. Бу меҳмонона ходимларидан территорияни, номерларни, маъмурий-хўжалик иншоотларини

тоза түзхидә хар күнли катта тозалик ишларини олиб боришни талаб этади. Шунинг учун меҳмонхона хўжалигида тозаликни таъминлаш мақсадида тозалик ва ободонлаштириш ишларини кандай ташкил этиш, ўтказиш кераклигини билиш муҳимдир.

Барча санитария-епидемиология мөйёрларига риоя килган холда юкори даражали тез тозалаш амалга ошириш учун меҳмонхонада:

- юкори малакали профессионал тайёргарликка эга ходимлар;
- замонавий тозалаш материаллари ва инвентарлар;
- замонавий тозалаш машина ва механизмларига эга бўлиши керак.

Тозалаш ишларини олиб бориш жараённада вактни тўгри тақсимлаш жуда муҳимдир. Бу ерда тез ва хизмат кўрсатувчи ходимлар томонидан кўп куч сарфланиб бажарилиши шарт. Тозалаш ишларини олиб бориш жараённада бир нечта муҳим принциплар мавжуд:

- қават ходими меҳмоннинг “кўзига камрок кўриниши”;
- тозалаш инвертантлари ва асбоблари умумий фойдаланиш жойларига қолдирилмаслиги;
- тозалаш ишлари вактида фаррошлар, хона бекасилар шахсий ишларига чалгимасликлари керак.

Ушбу принципларни бажарилиши мазкур меҳмонхонада маданият даражасини белгиловчи мезондир.

Тозалаш ишларини куйидаги категорияларини ажратиш мумкин:

- меҳмонхонага тегишли территорияни тозалаш;
- марказий кириш жойи ва вестибюлни тозалаш;
- умумий фойдаланиш жойларини тозалаш(зина, коридор, холл, маъмурий ва кўшимча иншоотлар);
- номер фондини тозалаш (хона ва санузел).

Барча тозалаш ишларини номер фондига хизмат кўрсатиш бўлими ишчилари амалга оширади. Хар хил категория ишчиларини бир-бири билан алмаштириш зарур бўлганда, раҳбар буйруғи асосида амалга ошириш мумкин. Номер фондига хизмат кўрсатиш бўлимининг директор ўринбосари меҳмонхонадаги хизмат кўрсатувчи ходимлар ишини ташкиллаштириради.

Тозалаш ишларининг олиб бориш учун куйидаги ходимлар категорияси мавжуд:

- хона бекаси-номерларни йиғиштириб, тозалайди;
- фаррошлар- коридор, холл, зина, вестибюлни тозалайди;
- ишлаб чикариш бўлими, устахона ва техник хизматлар иншоотларини тозаловчи фаррошлар.

Меҳмонхонада олиб бориладиган барча тозалаш ишлари тури ва мазмунига караб фарқлаш мумкин:

- ички иншоотлар ва умумий фойдаланиш жойларини тозалаш;
- умумий санузелларни тозалаш;
- номерларни тозалаш.

Номерларни (жойлашиш хоналари) тозалашнинг кўйидаги кўринишлари мавжуд:

- меҳмон кетганидан кейин тозалаш;
- хар кунлик жорий тозалаш;
- умумий(тубдан) тозалаш;
- брон килинган номерни тозалаш;
- экспресс- тозалаш;

Тозалаш ишларини тўғри ташкиллаштириш, хонани ва ундаги предметларни максимал тозалаш учун минимум куч ва вакт сарфлашга эришиш максадида кўйидаги кетма-кетликни бажариш зарур:

Номерларни (жойлашиш хоналари) тозалашнинг кўйидаги кўринишлари мавжуд:

- меҳмон кетганидан кейин тозалаш;
- хар кунлик жорий тозалаш;
- умумий(тубдан) тозалаш;
- брон килинган номерни тозалаш;
- экспресс- тозалаш;

Тозалаш ишларини олиб бориш жараёнида хонадаги бирор бир предметни этиборсиз колдирмаслик максадида соат милларига караб ёки соат милларига қарши тозалашни олиб бориш килиш тавсия этилади.

9.3. Номерни жойлашиш учун тайёрлаш

Номерни жойлашиш учун тайёрлаш департамент ва хар хил бўлимлар хизматини тўғри ташкил этишини талаб килувчи масулиятли босқичдир. Мехмонларни аник ва ўз вақтида жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш учун ходимларнинг професионал тайёргарлиги ва малакаси юқори даражада бўлиши керак.

Меҳмонларни кутуб олиш ва жойлаштириш технологияси қўйидаги тадбирларни кўзда тутади:

1. Кутуб олиш(қабул килиш) хизматида барча категориядаги номерлар фонди ахволи, меҳмонларнинг паспорт малумоти, бухгалтерия малумотлари (мехмон билан хисоб- китоб)хакида маълумотлар базаси

жойлашган компьютернинг мавжудлиги. Навбатчи администратор компьютерда малумотларни киритади.

2. Хар бир қаватда тўлдириладиган ахборот қоғозларининг (информационний лист-шахматка) мавжудлиги. Ушбу хужжат қават бўйича навбатчи томонидан расмийлаштирилади. Шахматкага қаватда жойлашганлар ҳакида барча ахборотлар кўрсатилади (умумий банд хоналар сони, хар бир хонада яшовчилар сони, келиш ва кетиш вақти, брон килинган номерлар сони).

3. Мехмонхонада номер фонди ва умумий фойдаланиш иншоотларини тозалаш тадбирларини ўтказиш катта хона бекаси номерни жойлашишга тайёрлаш, меҳмонларнинг қаватда жойлашиши ва горнични томонидан бажарилган тозалаш ишлари сифатини назорат килади.

4. Меҳмонхонанинг инженер-техник хизматига келиб тушган тамирлаш ва носозликларни бартараф этиш аризаларини расмийлаштириш.

5. Малум бир тозалаш ишларини олиб бориш(тубдан, меҳмон кетганидан кейин, брон килинган номерни).

9. 4. Турли тозалаш ишларини бажариш технологияси

Тозалаш ишларини бажаришда хизмат кўрсатувчи ходимлар меҳмонхона иншоотларини санитария талабларига мос равишда тозалашлари шарт.

Хар кунлик жорий тозалашни бажариш кетма-кетлиги.

Тозалаётганда энг аввало номерни ҳавосини алмаштиш лозим. учхонали номер қуидаги кетма-кетликда тозаланади- аввал ётокхона, кейин меҳмонхона, кабинет, йўлак ва санузел. Иккхионалида - аввал ётокхона, кейин меҳмонхона ва санузел.

Бирхонали номерда тозалашни овқатланиш столидан бошлаш керак. Столда овқат колган бўлса, уни музлаттичга жойлаштириш ёки устини салфетка билан ёпиш зарур. Агар овқат номерга ресторандан келтирилган бўлса, идишлар официантга кайтарилади. Меҳмонхонага тегишли бўлса, ювиб, артиб, шкафга жойлаштирилади. Кўпгина меҳмонхоналар столи юзаси пластик билан копланган. Уни аввал нам кейин курук латта билан артиш керак. скатерт ёзилган бўлса, коқиб яна солинади, зарур бўлса алмаштирилади. Сўнгра горнични ётокхонада кроватни йигиштиришга тушади.

Йигиштиришният ҳар хил “ритуаллари” мавжуд. Лекин қуидаги кетма-кетликда бажариш мақсадга мувофукдир: ёстиқ, устки кўрла (одеяло) ва жойшаб (простиња) олиниб, стулга кўйилади. Перинка шамоллатилади. зарур

бўлса, жойшаб алмаштирилади. Простиња учлари кроват ички томонига шундай қатланадики, пастки кўрпа (матрас) кўринмасин. Кейин устки кўрпа жойшабга солиниб икки томони шундай қатланадики, жойшабнинг ўрта очик жойи кроватнинг марказий кисмига жойлашсин. Сўнгра ёстиклар яхшилаб "урилади". Кўпгина меҳмонхоналарда хона бекасилар кроват устига пакривалани шундай солишадики, кроват ёnlарида ўткир бурчак хосил бўлади.

Меҳмонхона администратори номерларда канака жойшаб ишлатилаётганини доимо кузатиб бориши шарт (эски, йиртиқ, доги бор жойшаблар ишлатилиши мумкин эмас).

Жойшаблар яхшилаб ювилиб, крахмалланиб, дазмолланган бўлиши зарур. Нуқсонлар аниклангандага жойшаб алмаштирилиб, жойшабхонага (белевой) топширилади, лекин кир жойшаб билан биргаликда кўйиш мумкин эмас. Агар жойшаб меҳмон айби билан ифлос қилинган бўлса, хона бекаси кават бўйича навбатчи ва қават бўйича мудирига хабар бериши шарт. Ушбу номерни тозалашни ва жойшабни алмаштиришни меҳмон олдида, конфликт холатни аниклаб, ўтказиш зарур. Жойшаб таъмир-талаб бўлса, уни жойшабхона ишчилари таъмирлашлари, бузилган жойшабларни рўйхатдан чиқаришлари керак. Жойшабни алмаштириш хона бекаси ва катта хона бекаси томонидан амалга оширилади. Бунинг учун хар бир каватда қаватнинг умумий жойлар сонидан 20% жойшаб захираси бўлиши тавсия этилади. Шу тартибга риоя қилинса хона бекаси исталган пайтда жойшабни алмаштириши мумкин. Алмаштирилидаган жойшабни алоҳида шкафда саклаш зарур. Маблагларни тежаш мақсадида жойшабларни белгиланган муддатлан олдин алмаштираслик керак. Лекин ушбу муддатни узайтираслик ҳам муҳим, бу хизмат даражасини пасайтиради.

Яна бир муҳим коида, жойшаб алмаштиришни меҳмон олдида бажармаслик, меҳмонга тозаланмаган номерга нарсаларни кўйишга рухсат бермаслик керак.

Меҳмонхона жойшабларини ювиш меҳмонхонанинг ўзида ёки шахардаги кир ювиш жойларида амалга оширилади. Жойшабхона ходимлари қаватдаги ходимлардан ишлатилган жойшабни кабул килиб тозасини берадилар. Қаватдан келган жойшаблар махсус копларда, номланиб жойлаштирилади ва ювишга накладной асосида юборилади. Ювилгандан сўнг жойшаблар кўриб чиқилади. Агар кир ювиш жойи (прачечная) айби билан қилинган нуқсон топилса, норозилик хати (иск) берилади. Бошка пайтларда нуқсонли жойшаб комиссия томонидан кўриб чиқилиб, фойдаланиш мумкинми йўқми ҳал этилади.

Жойшабларга эътиборли бўлиш талаб этилади. Ўз вактида ювиш, таъмирлаш ва эҳтиёткорлик билан фойдалангани жойшаб узок муддатгача ишлатилиши мумкин.

Номерда кроват йигиштирилгандан сўнг хона бекаси иш столини йигиштиришни бошлайди. Столда тегиниш ва кўриб чикиш мумкин бўлмаган қўлёзмалар, ишчи көғозлар, китоблар ётган бўлиши мумкин. Агар стол юзаси пластикдан бўлса, уни нам латта билан, полировка бўлса юмшоқ ветоши билан артади. Баъзида столлар ойнали ҳам бўлади. Ойна доимо тоза ва яркираб туриши керак. Бунинг учун хона бекаси маҳсус тозалаш воситаларидан фойдаланиши зарур. Кулдонни (пепелница) тозалаётгандага у ерда бегона предметлар йўклигини текшириш керак. Кейин нам латта билан телефон, стол лампаси, қуруқ латта билан эса, китоб, журнallар, телевизор артилади. Стол тортмаларини ҳам диккат билан кўздан кечириб, чангдан тозалаш лозим. Нуксон топилганда усто чакирилади (синган, яхши ёпилмайди). Сўнгра хона бекаси гилам, гиламчалар, пардалар, юмшоқ мебелларни тозалашга ўтади. Пол ва девордаги чангларни чангютич ёрдамида тозалайди. Бунда чангютичнинг маҳсус курилмаларидан (насадка) фойдаланилади. Масалан: мебел учун ворсли шётка, мебел бурчаклари учун ёрикли (шелевая) курилмасидан, дропировка пол ва паталоҳдаги чангларни тозалаш учун узун юмшоқ ворсли шёткадан фойдаланилади.

Чангютичдан фойдаланаётгандага хона бекаси ҳавфсизлик коидаларига риоя килиши шарт. Кроват остини метал трубали шётка билан тозалаш тавсия этилмайди. Тахтали кроватда нуксон пайдо бўлиши мумкин. Кроватни девордан силжитиб, кейин тозалаш ишларини олиб бориш маъкул. Агар меҳмонхонада чангютич бўлмаса нам супургидан фойдаланилади. Сув паркетга тегмаслиги учун эҳтиёткорлик билан супуриш керак. Агар гилам жуда ҳам кир бўлса, иссиқ сувда совунли кукун аралашмасини тайёрлаш капрон шётка билан ювилади. Бу иш маҳсус ажратилган жойларда бажарилади. Гилам куригандан сўнг кайта чангютич билан устидан юргилишиб чиқилади. Чангютич билан ишлайдиганда унга бегона предметлар кириб колмаслиги учун назорат қилинади. Кейин горични плинтус, дераза олди(подоконник) ва радиатор чангини артади. Радиатор (паровой) ораси маҳсус ингичка шётка билан тозаланади. Курукветош билан стол, стул, мебел оёқчалари артилади.

Кийим шкафларининг ҳавоси ҳар кун алмаштирилади ва вешелкалар сони кийимга етарли эканлиги текширилади. Номерда ҳамма вакт кийим ва пояфзал тозалаш учун маҳсус шётка туриши шарт.

Тозалаш ишлари тугагандан сўнг техник воситалар – розетка, вилка, телефон, телевизор, музлатгич, радиоаппарат, лампалар созлиги

текширилади. Носозлик аниқланганда горнични дархол катта горнични ёки кават бўйича навбатчига хабар бериши керак.

Умумий яшаш(общежитие) туридаги меҳмонхоналарда горнични номерни тозалаётганда меҳмонлар у ерда чомоданини сакламайтганиликларини назорат килиши керак. Нарсалар саклаш камераларида сакланиши лозим.

Тубдан тозалаш

Тубдан тозалашдан мақсад:

- тозалаш инвентарлари, материаллари, машиналаридан фойдаланиб, умумий тозалаш ишларини амалга ошириш;
- хар кунлик тозалашни жараёнида номернинг тозаланилмайдиган "обектларини" камраб олиш;
- санитар - гигиеник тадбирларни ўтказиш;
- номерда косметик тамирлашни (обойни елимлаш, бўяш) амалга ошириш;
- коммуникацион тизимларни кўздан кечириб, номерни жойлашишга тайёрлигига ишонч ҳосил килиш;

Тубдан тозалаш ишлари хажмига қўйидагилар киради:

- деворни ювиш, куригунга кадар артиш;
- вентиляцион панжараларни тозалаш;
- матрас, драпировкани тозалаш;
- ешик, ойналарни ювмш;
- кўшимча ишлар: пол , гилам йўлакчаларни ювиш, полни ранглаш;
- потолок тозалаш;
- дераза ички рамкаларини йилида икки маротаба ювиш;
- пардаларни ювиш;
- гардинларни ювиш;
- ёритгич асбобларини ювиш.

Тубдан тозалаш ҳар 7-10-14 кунда бир маротаба ўтказилади. Коидага биноан ҳар бир горнични бўйнига номерлар сони биректирилган ва у белгиланган муддатда тубдан тозалашинларини олиб бориши шарт.

Брон килинган номерларни тозалаш

Тозалаш ишларини олиб боршдан мақсад - номерни брон килинган меҳмон келгунча тайёрлаш. Тозалаш ишларини олиб бориш занжирида брон килинган номерни тозалаш биринчи навбатда амалга оширилади. Тозалашнинг бу тури меҳмон келиши врафасида амалга оширилади(кечкурун, кечаси, келадиган куни эрталаб, хар куни суткасида бир маротаба). Брон килинган номерни тозалаш ишлари хажмига – куруқ артиш, нам артиш , полни нам тозалаш киради.

Експресс- тозалаш.

Тозалашнинг бу тури меҳмон илтимосига биноан тўлов эвазига амалга оширилади. Експресс-тозалаш ишлари ҳажмига:

- номердан чикиндини чиқариш;
- идиш тавоқларни ювиш;
- овқатланиш столини тозалаш;
- жойшаб стилини ўзгартириш;
- жойшабни алмаштириш;
- санузелни тозалаш;
- ваннани тайёрлаш;
- сочикларни алмаштириш;
- полни ювиш.

Меҳмонхона номерларида олиб бориладиган барча тозалаш турларига албатта тозалаш инвентарлари ва материалларидан фойдаланиш шарт. Булардан тўғри фойдаланиш, уларни саклаш ва тўғри муомилада бўлиш санитария –епидемиологик режим меёрларига риоя килишинг мухим тадбирлариданdir.

Умумий фойдаланиш иншоотларини тозалаш технологияси:

Умумий фойдаланиш жойларига: вестибулл, холл, йўлак(коридор), кийим ечиш хонаси(гардероб), администрация, бўлимлар хонаси, зиналар, дам олиш жойлари ва оммавий тадбирларни ўтказиш жойлари киради. Бундай иншоотларни тозалашнинг асосий хусусияти ташриф буорувчилар сонининг кўплигигадир. Умумий фойдаланиш жойларини асосий тозалаш вакти эрталаб барвакт, кечкурун кечрок ёки кечаси. кун давомида бу жойлар факат ифлослангандагина тозаланади.

Умумий фойдаланиш жойларини тозалаш ишлари ҳажмига:

- полни ювиш воситалари билан артиш;
- полни механик тозалаш;
- металл деталлар ва ускуналарни максус воситалар билан артиш;
- ойна, эшик, панжара, дераза ости ва кўзгуларни артиш;
- саватларни чикиндилардан бўшатиш;
- кулдонни тозалаш;
- стол ва стойкалар чангини артиш киради.

Умумий фойдаланиш жойларини тозалаш кетма-кетлиги; иншоот ҳавосини алмаштириш; кресло, диван, стол, шамдонлар чангини артиш; чангютигич ёрдамида паркет пол, холл ва меҳмонлар жойини(гостинная) тозалаш.

Кунора электроарматура сетдан ўчирилиб, тозаланади. Ойнда бир маротаба эшик, батарея, картина, ёриттичлар ювилади.

Хар икки ойда девор, потолок , карнизлар артилади, пардалар ювилади.Илида икки маротаба барча ойналар ювиб чиқилади (баҳор ва кузда).Кундузги пайтда фаррош ва швейкарлар вестибиол, кириш эшиги, деразалар, ойналанган жойлар тозалигини назорат киладилар.Сават ва куллондаги чиқиндиларни фаррошлар тозалайдилар.

Санузелни тозалаш (номер ва умумий фойдаланиш жойида)

Индивидуал фойдаланини санузелни тозалани

Номерда горнични санузелни тозалашни хоналарни тозалагандан сўнг бошлайди. Ишни бошлашдан аввал маҳсус кийимлар(резинали фартук ва кўлкоп , рўмолча)кийиши шарт. Санузелни тозалашни куйидаги тартибда амлга оширилади:

- кўзгу, ойнали туалет растанаси ва у ердаги нарсалар (совунтиш пастаси, одеколон);

- умивалник;
- ванна;
- кафел плиталар;
- унитаз;
- биде;
- пол.

Кўзгу аввал нам кейин курук латта билан артилади.Растанча аввал совунли аралашма билан ювилиб, кейин курук латта билан артиб олиниади.

Умивалник олдин тозалаш пастаси билан артилади, иссик сув билан ювилиб, дезинфекция қилинади.яна бир маротаба сув билан чайкалиб, куригунича артилади.Худди шундай усулда унитаз,биде ва ванна тозаланади.Ванна шланг ва кранлари латта билан артилади, тешиги тозаланади.Ушбу жараёнда туз кислотасидан фойдаланиш мумкин эмас, ванна ва раковина юзаси қораяди.

Девордаги кафел плиталар хар кунлик жорий тозалаща ок тоза латта билан яхшилаб артиб олиниади.Тубдан тозалашда барча жойдаги кафеллар ювилади.Унитаз энг охирида тозаланада.Бунда горнични маҳсус резин кўлкопдан фойдаланади. Аввал иссик сув билан унитазнинг ички деворлари чайкалади, сўнг ёрми ёрдамида тозалаш пастаси билан ювилади.Иссик сув билан яна чайкалиб , дезинфекция қилинади.Ешик кўлчаси, унитаз копкоги, когоз илгич хлорка аралашмаси билан артиб олиниади.Душдаги резина гиламча аввал иссик сувда кейин совук сувда чайкалиб, хлорка билан артилади.

Юкори категорияли номерлар ваннахонасида енгил дезинфекция копламали табуретка ва пояфзал тозалаш учун подставка бўлиши шарт.Булар хам нам латта билан артилиб, дезинфекция қилинади.

Тозалаш ишлари тугаганидан сўнг, когоз ва фирма совуни борлигини, розеткалар ишлашини, сочиқлар ахволини текширади.

Носозликлар аникланганда горнични катта горничнинг ёки қават бўйича навбатчига хабар беради.

Умумий фойдаланиш санузелини тозалани

Умумий фойдаланиш санузелини харкунлик тозалаш ишлари таркиба куйидагилар киради:

1. осма ойнали растача ва кўзгуни артиш;
2. умивалник, унитаз ва писсуарни ювиш ва дезинфексия ишларини олиб бориш;
3. кафел плиталарни артиш;
4. девор ва персгородкаларни ювиш.

Душни хар кун тозалашда куйидаги тартибга амал қилинади:

- ечиниш хонасидаги кўзгуни артиш;
- банкетка, вешалкадаги чангларни артиш;
- резина гиламчалар, совун кўйгичларни ювиш;
- кафел деворларни артиш;
- чиқинди саватини бўшатиб, ювиш;
- полни ювиш.

Таянч сўз ва иборалар:

Номер фондини бошқариш хизматининг ташкилий принциплари. Тозалаш ишларини ташкил этиш. Номерни жойлашиш учун тайёрлаш. Турли тозалаш ишларини бажариш технологияси. Тубдан тозалаш; брон қилинган номерни тозалаш; экспресс тозалаш; индивидуал фойдаланиш санузелини тозалаш. Умумий фойдаланиш санузелини тозалаш.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Тозалаш ишларини олиб бориш жараёнида канака муҳим принциплар мавжуд?
2. Фондига хизмат кўрсатувчи ва сакловчи хизматлари ўз ишларида тезкорликка ва ахборот билан таъминланганликка эришмокчи бўлса нималарни билишлари шарт?
3. Барча санитария-епидемиология меъёрларига риоя қилган холда юкори даражали тез тозалаш амалга ошириш учун меҳмонхонада нималар бўлиши шарт?
4. Тозалаш ишларини қандай категориялари мавжуд?
5. Тозалаш ишларининг олиб борадиган ходимлар категориясини тушунтириб беринг?
6. Номерларни (жойлашиш хоналари) тозалашнинг қандай кўринишлари мавжуд?

10-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАЛАРНИНГ ЁРДАМЧИ БЎЛИМЛАРИ

Режя:

- 10.1. Инженерлик хизмати.
- 10.2. Хавфсизлик хизмати.
- 10.3. Ҳарид қилиш хизмати.

10.1. Инженерлик хизмати

Замонавий меҳмонхона мураккаб инженерлик ускуналари билан жиҳозланган (лифт, кондиционерлар, иссиқлик манбаи, сув таминоти, канализация, электр энергия, газ ускуналари, кабел телевидение, компьютерлар). Табиийки, меҳмонхона барча ускуналарни тамирлаш ва хизмат кўрсатиш максадида тўлиқ штатда инженер-техник ишчиларни саклаб тураломайди. Одатда, ушбу хизматларни кўрсатувчи маҳсус фирмалар билан шартнома тузади. Инженерлик хизмати унчалик катта бўлмаган штатга эга (иложи борича универсал ходимлар ишлайдилар, яни унчалик кийин бўлмаган сантехник ишлар, электр ускуналарни созлаш). Инженерлик хизмати ўз таркибига мебел, гилам тамирловчилар, номерларга бўяш ишларини олиб борувчи бўёқчиларга хам эга бўлишлари мумкин. Бош инженерлик хизмати сув, газ, электр энергия сарфини хам назорат киладилар. Улар бажарган барча ишлар маҳсус рўйхатта олиш журналига юритилади.

Инженерлик хизматининг муҳим вазифаси- ёнғин хавфсизлигини тамиллашдир. Ёнғин меҳмонхона бизнесида кўп таркалган ходисадир. Ёнғиннинг асосий сабаблари- чекувчи меҳмонлар, носоз ошхона ва электр ускуналари, каминлар, омборхонадаги химикатлар, чиқиндиларни ёкиш ва бошқалар бўлиши мумкин.

Ёнғин хавфсизлиги тизими меҳмонхонадаги барча ишоотлар ёнғин сигнализацияси тизимини, ёнғин ўчириш воситаларини, эвакуация воситаларини (ёнғин зиналари) ва ходимларни доимий ўқитиш тадбирларини ўз ичига олади. Барча номерларни, ёнғин рўй берганда эвакуация қилиш схемаси билан тамиллаш зарур. Меҳмонхонанинг барча ходимлари ёнғин пайтида ўзларини қандай тутишларини билишлари керак. Ёнғин рўй берганда ходимнинг биринчи вазифаси ёнғин сигнализацияси тугмасини босишидир. Кейинчалик куйидагича харакатланади: бири ёнғинни ўчиради, бошқалари меҳмонларни эвакуация қилишади. Нима бўлганда хам саросимага тушмасдан тинчликни саклаш зарур. Югуриб бориш, лифтдан

фойдаланиш мумкин эмас. Зиналардан ҳаракатланиш керак. Евакуация йўли ёпиқ бўлса (ёнгин билан), ешикни ёлиб, унга нам одеялни осиб, деразадан ёнгин ўчириш ходимларига сигнал бериши зарур.

10.2. Хавфсизлик хизмати

Хавфсизлик хизмати—мехмонлар, уларнинг мулклари, меҳмонхона мулкларини криминал элементлардан ҳимоялаш максадида тузилади. Бу ерда меҳмонхона мулки деганда унинг обрўси ҳам тушунилади.

Мехмонхоналарда ҳамма вакт бўмасада, катта жиноятлар содир бўлади. Масалан, 1974 йилда 5 юлдузли мотелда машхур америка эстрада кўшикчиси Кони Френшизга тажовуз килишган. Кўшикчининг адвокатлари меҳмонхонада зарурий хавфсизлик тамилламаганлиги учун мотелга нисбатан 6 млн. долларлик шикоят хоти(иск) ёзадилар. Низо 1.5 млн долларга кўшикчи фойдасига ҳал бўлади.

Мехмонхонада энг кўп учрайдиган жиноят бу ўгриликдир. Базида шундай мижозлар учрайдики, меҳмонхонадан кетаётганларида у ердан сочик, жойшабларни ҳам олишади, лекин кўпинча эсадлик учун сувенирлар (кулдон) билан чекланадилар. Сочиклар, халатлар ва шунга ўхшаш нарсаларни ўғрилаш содир этилганда, меҳмонхона бундай меҳмонларни “кора рўйхат”га, ишончсиз мижозлар сафига киритади. Бу рўйхатга яна норозилик билдиришга “уста” (жалобщик) мижозлар ҳам киритилади. Улар меҳмонхонада пул ундириш максадида атайн норозилик уюштирадилар.

Хавфсизлик хизматининг *асосий вазифаси* – жиноятни кўриб чикиш эмас, уни олдини олишдир. Бу айникса муҳим, чунки бу хизмат ходимлари милиция ходимларидан фарқли ўларок сўрокқа тутиш, тинтуб ўтказиш хукукига эга эмаслар.

Хавфсизлик хизматининг муваффакиятли фаолият кўрсатиши унинг бошқа хизматлар билан муносабатига bogлиq, айникса, молия департаменти ва кадрлар бўлими билан. Хавфсизлик хизматининг назорати молиявий назорат билан уйгуналашиши, ходимлар бўлими билан эса ишга кабул қилаётганларни назоратини ҳамкорликда олиб боришлари керак (криминал ўтмишли одамлар).

Хавфсизлик хизмати маҳаллий милиция бўлими билан яхши муносабатда бўлиши муҳимдир. Милициядан шубҳали “мехмон”лар, кутилаётган намойишлар ёки тартибсизликлар хакида малумот олиш мумкин. Булар меҳмонхона тинчлигини бузади. Лекин бундай ҳамкорлик жуда ҳам чуқурлашмаслиги керак (мехмон хакида ҳар хил малумотларни етказмаслик, қонунга кўрсатилганидан ташкари). Ушбу органларга маҳсус операциялар

ўтказиш учун жой ажратиб бериш тавсия этилмайди. Бу меҳмонхона обрўсига зарап стказиши мумкин.

Хавфсизлик хизмати –меҳмонхона хавфсизлиги тизими лойиҳасини ишлаб чиқади ва ушбу лойиҳа бошқа хизматлар раҳбарияти мухокамасидан ўтганидан сўнг бош директор томонидан тасдиқланади. Ушбу ҳужжат хавфсизликнинг барча томонларини камраб олади: хавфсизлик хизматининг вазифалари, бошқа хизматлар билан ўзаро муносабати, хавфсизликни тамиллаш техник воситалари тизими, фавқулодда холатларда ходимларнинг харакатлари.

Агар отел йирик меҳмонхоналар занжирига кирса, унда хавфсизлик тизимини ташкил этиш франшиз келингувининг бир кисми бўлади: франшиза берувчи франшиза олувчини кўлланмалар(инструкция) билан тамиллайди, кадрларни ўқитади.

Штатда аёллар ҳам ишлаши мақсадга мувоғиндир. Жабрланувчи мижоз аёл киши бўлса, унга аёл киши билан сухбатлашини осонроқ бўлади.

Хавфсизлик хизматининг идеал ходими – бу босик, ўзини тута оладиган ва рухан баркарор инсон бўлиши керак. Кўпинча бу хизматга собиқ орган ходимларини олишади.Лекин ҳар доим ҳам улар меҳмонхона инструкцияларига риоя қилишмайди(айнича, меҳмонлар билан муносабатда уларга мулойимлик етишмайди). Улар меҳмонхонада армия тартиби йўклигига кўникишлари кийин бўлади. Базида хавфсизлик хизматига швейсарлар ва пажлар ҳам бўйсунадилар. Хавфсизлик хизмати ходимлари ишга қабул қилинаётганда меҳмонхонаданинг бўлимлари, хуқук ва мажбуриятлари, тиббий ёрдам кўрсатиш, содир бўлиши мумкин бўлган холатлар бўйича ўкув курсини ўтайдилар.Шунингдек, текширув хисоботини тузишни ўрганадилар. Хавфсизлик хизмати ходимлари меҳмонхона фаолияти ва уларнинг ишларига таалуқли барча қонунларни билишлари шарт.

Хавфсизлик хизмати албатта, ўзининг хонаси, алоҳида очиниш хонаси ва ҳужжатлар саклаш, текширув хисоботини тузиш учун алоҳида хонага эга бўлиши керак.

Хавфсизлик хизмати раҳбарининг кабинети мижоз кўзига ташланмаслиги, шунинг билан бирга зарур бўлганда мижоз уни излаб борганда ҳам осон топиши керак.

Хавфсизлик хизмати ходимлари иш сменаларини бошқа ходимлар сменаси билан бир вактда алмаштирасликлари керак. Чунки айнан смена алмашаётганда юкори даражали ҳушёрлик талаб этилади.

10.3. Ҳарид қилиш бўлими

Мехмонхона ҳарид бўлимининг асосий вазифаси- керакли товарларни керакли вактда ва оқилона нархда сотиб олишdir. Мехмонхонадаги захира куввати хам ҳисобга олинниши зарур, чунки захирага саклаш хам пул туради ва баъзи товарлар узок сакланганда бузилади.

Мехмонхона эҳтиёжлари учун ҳарид килинадиган зарурий товарлар куйидаги гурухларга бўлинади:

1. озик-овқатлар(музлатилган, консерваланган, куритилган, ҳўл);
2. ичимликлар;
3. ускуналар ва мебел(ишдан чикиши ва эскиришига қараб), идиштовороклар, жойшаблар;
4. бошқа материаллар(номер ва жамоат жойларини тозалаш учун керакли маҳсулотлар).

Таъминотчиларни танлашда менежерлар қуйидагиларга эътибор беришлари шарт:

- Таъминотчи обрўси;
- Товар сифати ва нархи;
- Ҳарид ҳажми;
- Тўлов шартлари(олдиндан тўловсиз(предоплата) кредитга бўлса яхширок);
- Ҳарид килинган товарга сервис хизмат(ускуналар учун);
- Олиб келиш баҳоси, таъминотчигача бўлган масофа.

Ҳарид килиш бўлими кўпгина холларда таъминотчилар билан узок муддатли шартномалар тузишади(баъзида тендер ўтказишади). Узок муддатли шартномалар чегирмалар олишга, ишнинг осонлашишига ёрдам беради(заключил контракт на год и спи спокойно).

Лекин бундай ҳаридлар усулининг камчилиги хам бор. Таъминот ҳажмининг даврийлиги шартномага белгиланган бўлади. Агар меҳмонхонанинг тўлиш ҳажми пасайса, ушбу товарлар ортиб қолади ва аксинча бўлганда товарлар етмай колиши мумкин. Яна етказиб берилаётган товарларнинг сифати кейинчалик конктирумаслиги мумкин, шартномани эса бузиш жараёни осон кечмайди. Йоки бозорда товар нархи пасайиши, меҳмонхона эса шартномага белгиланган нархни тўлашига тўғри келади.

Кўпгина ҳаридлар чакана савдолар оркали амалга оширилади. Лекин бунинг хам ўзига хос камчилайлари бор, керакли товарлар бозорда топилмай колиши мумкин. Улгуржи савдода меҳмонхона вино, спиртли ичимликлар, пиво, тамаки маҳсулотлари ва гўштни сотиб олади.

Агар отел меҳмонхоналар занжиринга кирса зарурий товарларнинг аксариятини ушбу занжиринг нейтраллашган тизими оркали олали. Ушбу тизим таъминотни амалга оширадиган марказлашган омборхоналарга эга. Тизимнинг малакали ходимлари харид килинаётган товарларнинг сифатли бўлишини таъминлашлари керак.

Харидлар куйидагича *тартибда* амалга оширилади:

1. Мехмонхонанинг барча бўлими харид бўлимига талабнома беради. Унинг шакли хар хил бўлиши мумкин, лекин хаммаси хам деталлашган бўлади- товарнинг хажми, оғирлиги, таминотчи давлат,микдори ва энг асосийси муддати келишиб олинади.

2. Харидлар бўлими менежери келиб тушган талабномалар хусусиятига караб, таъминотчилар тақлифларини кўриб чиқиб(нарх, чегирмалар, тўлов воситаси ва б.), яхисини танлайди ва буюртмани расмийлаштиради.

3. Буюртмага асосан етиб келган товарни текширишади, рўйхатдан ўтказишади, яроқсизини кайтаришади.

4. Таъминотчилардан келган счёт-фактурани текширишади, рўйхатга олиб, молия бўлимига тўлов учун жўнатишади.

Таянч сўз ва иборалар: Инженерлик хизмати, инженерлик хизматининг вазифаси, хавфсизлик хизмати, хавфсизлик хизматининг таркиби, меҳмонлар хавфсизлигини таъминлаш, меҳмонхонанинг харид килиш бўлими.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Инженерлик хизмати вазифаларига нималар киради?
2. Хавфсизлик хизматининг асосий вазифалари нималардан иборат?
3. Хавфсизлик хизматининг идеал ходими кандай бўлиши керак?
4. Меҳмонхона эктиёклари учун харид килинадиган зарурий товарлар грухини тушунтириб беринг.
5. Таъминотчиларни танлашда менежерлар нималарга зътибор беришлари шарт?
6. Харидлар кандай тартибда амалга оширилади?

11-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАЛАРДА ОВҚАТЛАНТИРИШ ХИЗМАТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

- 11.1. Мехмонхона ресторанинг фаолияти.**
- 11.2. Ресторан ходимлари функцияси.**
- 11.3. Ресторанда хизмат кўрсатиш турлари**
- 11.4. Мехмонхона ошхонаси.**
- 11.5. “Room-service”—номерда хизмат кўрсатиш.**

11.1. Мехмонхона ресторанинг фаолияти

Мехмонхона ресторани иш фаолияти бошқа оддий ресторонлар иш фаолиятидан бироз фарқ қиласди. Ресторан иш вакти шундай ташкил этилиши керакки, ушбу вакт меҳмонхонада жойлашган кўпгина меҳмонлар эҳтиёжини қондирсинг, ҳатто бу ресторанга бази ҳолларда фойда келтирмаса ҳам. Меҳмонхона меҳмонларининг 70% тушлик, 50%га яқини кечки овқатни меҳмонхона ресторонида қўймайдилар. Ресторан даромадининг учдан икки кисмини чотдан кирган хўрандалар олиб келади. Бундан шуни хулоса килиш керакки, меҳмонхона ресторани ташқаридан алоҳида кирадиган эшикка ва автомобиллар тўхташ жойига эга бўлиши керак.

XX асрнинг 50 йилларигача меҳмонхона ресторонига иккинчи даражали фойда келтирувчи манба деб каралар эди. Базида у меҳмонхона эгасига ортиқча юқдек туюларди. Ресторандан кўрилган заарни номер фондидан келадиган фойда Билан қоплаш мумкин деб ҳисобланарди. Бошқа тарафдан меҳмонхона мижози ресторондаги овқатни сифати паст деб ҳисоблаб ташқарида овқатланар эди.

Лекин меҳмонхоналардаги жойлашиш даражаси пасайиб борган сари меҳмонхона ресторонларининг фойда келтирувчи манба сифатида роли ошиб борди ва ҳатто номер фондидан оладиган фойда Билан тенглашди. Шунинг учун меҳмонхонадаги ушбу хизмат- меҳмонхона ресторонига бўлган эътибор тобора ошиб, битта меҳмонхонанинг ўзида маҳсус ресторанлар сони- миллий ошхоналар, барлар, кофетериялар кўпайиб бормокда. Ҳозирда меҳмонхона класси канчалик юкори бўлса, у ердаги ресторанлар шунчалик аҳамиятлидир.

Мехмонхонанинг бош директори одатда ресторан ишини унчалик тушунмайди, ҳаттоки у ҳар кун ошхонага кириб овқатлар тамини татиб кўрса ҳам, бу у учун одатий ҳолдек туюлади. Шунинг учун кўпгина ҳолларда меҳмонхона ресторани малакали рестораторга ижарага берилади ва ижара

шартийманди мөхмөнхона мижозлари эҳтиёжини кондирувчи шартлар келишинини Агар ресторан мөхмөнхона структурасига бўлса, у овқатнинг хизматига кироли(Фоод шц Бевераге Департмент, Катеринг Департмент) ўзи мөхмөнхона борикуни таркибига киравчи директор бенинири.

Мөхмөнхонади умумий овқатнинг ишини мустақил бошқарувга эга ва унни рекламни кампанияси мөхмөнхона рекламасидан алоҳида олиб боришини.

Овқатнинг ишини хизмати директорига бевосита шеф-повар, овқатнинг ишини хизмати контролери, метротел, банкет менеджери, бош биржет, сюзги очи 077 суннеги Агар ресторан харидларини ўзи амалига оширса, унни интишиғи Яш олиб овқатнинг, инче то бошка шиммилкларни харид шукути харидчилар хам кирдиги мөхмөнхонада ресторанлар бир нечта бўлса, шир юйенсизни. Аз директори (хизмати роом сервисе яни номерда овқат ва шиммилк етказиб берувчи хизматнинг ҳам) бўлади. мөхмөнхонада ресторанлар шир нечти бўлса, ҳар бир ёл аниқ имиджта (ҳар хил муродий ошхоналар), зал ингеренцији меню ва мижозга мос келиши керак.

Ресторандан ташкири ҳар бир мөхмөнхона бир неча кичик овқатнинг ишини корхоналари- барлар, кофейнялар, буфетлар ва б.ега. Кичик мөхмөнхоналарига ресторан шеф-повари менеджерлик функциясини хам боришини.

Ресторан бизнеси бу унчалик осон бизнес эмас, бир карашда муваффакият формуласи осондек: мазали овқат, сифатли сервис ва оқилона парх сиёсатларининг уйғунлиги.

Аммо бу уйғунликка эришиш осон иш эмас, чунки Яна бошка параметрларга хам эътибор бериш керак бўлади(овқатни тайёрлаш вакти, спектария мезъёрлари, ишлаб чиқариш ҳаражатлари, мижозлар хошиши, ракобатчи ресторанлар ва б.). Янги ресторан очаётгандан бошқарувчи бир неча омилларга эътибор бериши керак.

Ресторан жойлашуви

Ресторан жойлашуви кўп холларда унинг келажақдаги мижозлари портретини белгилаб беради: шахарнинг ишchan қисмида жойлашган ресторан мижозлари у ерда пиёда келишади, бу шахар ташкарисида жойлашган ресторандан қайсиким фақат машинада бориш мумкин бўлган ресторандан фарқ килади. Ресторан бошқарувчиси бу омилни ҳисобга олиб унинг ингерени, сервиси, ошхонаси ва менюси мижозларга мос келишига харакат килиши керак.

Ресторан дизайни

Ресторан дизайнни, бино хажми ва шакли, девор ва шифтлар ранги, мебел, хуллас барча-барчаси ресторан мижози ва менюсига мос келиши керак. Психологик тадқикотлар шуни кўрсатмоқдаки, агар ресторан деворлари кизил-жигарранг рангда бўялганда овкат кўп истемол килинار экан. Ресторанлар канчалик кўп бўлса уларни жихозлаш варианtlари хам шунчалик кўп. Масалан, ресторанда ўз-ўзига хизмат кўрсатиш бўлса- у ерда катта, ёркин хона ва қаттиқ стуллар бўлади(Нечего засиживаця!). Агар юқори даражали ресторан бўлса- у ерда ним коронгулик, алоҳида хоналар, юмшок мебеллар, гуллар ва деворда расмлар ва б.бўлади.

Яна «мухит» яъни «атмосфера» деган мураккаб тушунча мавжудким, у нафақат дизайн ва дескор балки столларнинг жойлашуви, официантларнинг кийими, хизмат кўрсатиш тэмпи, мижозлар кийими, мусика, шовқин даражаси, бино харорати, тозалик ва бошқа омиллар ёрдамида яратилади. Ҳамма нарса ресторан мўлжал олган мижозлар типи, маркетологлар тилида айтганда ресторан фаолият кўрсатаётган бозор сегментига боғлик. Факат хаддан ташкири бачканаликлан кочиш лозим- ресторанда жуда ҳам тинч ёки шовкин, жуда ҳам ёркин ёки коронгу, жуда ҳам тор ёки кенг бўлмаслиги керак.

Бозор сегменти ва мижозларнинг ҳар хил ўзларига хос хусусиятларини ўрганиш- бу маркетингнинг вазифасидир. Ҳозир бир неча мижозлар категориясига хизмат кўрсатиш хусусиятини санаб ўтамиз:

- Болалар- кичик порсиялар, баланд стуллар, официантнинг ўзгача муомиласи ота-оналар кайфиятини кўтаради;
- Бизнесменлар- ишчан келишувларни олиб бориш учун алоҳида хоналарнинг мавжудлиги;
- Хорижий туристлар- официантларнинг тилни билиши ёки сўзлашиб китобчасининг мавжудлиги;
- Ногиронлар;
- Вегетарианлар- ресторан барчани овқатлантириши керак.

11.2. Ресторан ходимлари функцияси

Ресторан бошида директор туради. Унчалик катта бўлмаган ресторанларда бу вазифани метрдотел (Директор оғ Сервике, Ҳост, Майтре)бажаради. Метрдотел функцияси хилма-хил. У столларда буюртма олиш учун жавоб беради. Буюртма қабул килинаётганда қуйидаги малумотларга эътибор берилади:

- мижоз фамилияси;

- мижознинг келиш вакти ва куни;
- жойлар сони;
- кўшимча истаклар(торт, болалар, вегетарианлар..)
- мижоз телефони.

Метрдотел ҳар бир буюртма учун стол белгилайди ва официантларга инструктаж беради. Метрдотел меҳмонларни кутиб олиб, стол олдигача кузатиб боради, ўтқизиб таомномани кўлларига беради ва официантни юборади.

Метрдотел официантлар ўртасида ишларни таксимлайди, уларнинг ташки кўриниши, жиҳозларнинг (идишлар, салфетка) мавжудлигини, столдаги идишлар ва дастурхоннинг тозалигини, мебел, гилам, ёруғликни текширади. Мижозлар эътирозини ҳам у қабул киласди (сифақиз овқат ва ичимликлар белул алмаштирилади).

Ресторандаги куйи лавозимга официантлар ёрдамчиси (Бус пеопле) киради. Уларнинг вазифасига столни безаш, кир идишларни ва бинони йигиштириш киради.

Ресторандаги асосий лавозим бу — официант (Сервер). Йевропада буж уда ҳурматли касб, официант бўлиш учун камида икки йил ўқиш ва чет тилини билиш зарур. Лекин, масалан, АҚШда официантлик касби обрўсига кўра 90та касблардан 80чи ўринда туради.

Официантлар функцияси ресторандаги хизматлар типига боғлик, аммо, барча турдаги сервис учун мос келадиган операцияларни ажратиш мумкин.

1. Официант скатерт ва идишларни, унга беркитилган столни қабул киласди, текширади (стол кимирламаслиги керак).
2. Овозни пасайтирувчи маҳсус мато устидан скатер тўшалади. Стол устида идишлар, приборлар, бокаллар, салфеткаларни артиб, жойлаштиради. Санитар мейёрларга мувофик бокаллар чаппа килиб кўйилади ва мижозларга хизмат кўрсатилаётганда ўнг килиб кўйилади. Бунда барча бокаллар оёқчасидан, бошка приборлар эса кўлчасидан олинади.
3. Мижозларга бевосита хизмат кўрсатиш (буюртма қабул килиш, овқат ва ичимликларни олиб келиш, кесиш, очиш, солиш, кир идишларни йигиштириш, мижоз билан хисоб-китоб қилиш).

Официант иш жойи — стойка (сидебоард), у ердаги яшикда идиштавоқлар, скатерт, салфетка, меню, гўгирилган ложка ва вилкани бир кўлда ушлаши, таомни жойлаштириши, бир кўлда учта тарелкани, подносни ушлай олиши, баликни бўлаклаши ва бошқа жаранларда билинади.

Кўпгина маалакатларда тоза идишларни мижознинг ўнг тарафидан, овқатни тарелкага чап тарафдан, ичимликларни(кофени ҳам) ўнг тарафдан хизмат килишади. Кир идишларни эса ўнг тарафдан олишади.

Официантнинг стандарт иш куроллари- штопор (унда фолгани кесиш учун пичокча, очкич бутилка ва пиво учун ҳам бор), авторучка, зажигалка (гўгири), сочик (салфетка).

Стол сервировкаси. Сервировканинг бир неча варианлари мавжуд: нонушта учун, банкетлар, коктейллар, маҳсус таомлар(сир, лобстер, устрица, дудланган балиқ) ва бошқалар. Тушлик учун сервировка 7-расмда кўрсатилган. Стол приборларига келганда эса икки хил ёндашув мавжуд. Биринчи ёндашувда иккита ложка, иккита вилка, шўрва ложкаси, десерт ложка ва вилкаси қўйилади. Официант эса мижознинг буюртмасига қараб кераксиз приборларни олиб ташлайди. Иккинчи ёндашувда – бита ложка, вилка, пичоқ, салфетка ва нон ва ёғ учун тарелка қўйилади. официант эса мижоз буюртмасига қараб зарурӣ приборларни қўшади.

Хизмат кўреатиш тартиби. Рестораннынг асосий конуни- барча таомлар иссиклигича таҳдим этилиши керак. Шунинг учун тез, лекин вахимасиз ишлаш зарур.

Мижозларга хизмат кўрсатаётганда официант қуидаги жараёнларни бажариши шарт:

- Мехмонларни ўткизиш, таомномани бериш;
- Сув таклиф этиш;
- аперитив/коктейлга буюртма кабул килиш-буюртмани олиб келиш;
- таомнома бўйича буюртмани кабул килиш, вино таклиф этиш;
- аперитивдан сўнг идишни йигиштириш;
- газак олиб келиш;
- газакдан сўнг идишни йигиштириш;
- биринчи овқатни олиб келиш;
- идишни йигиштириш;
- асосий овқат(иккичи) (ентреे)ни олиб келиш. Овқат аввал меҳмонга кўрсатилади. У буюртмани тасдиқлаши ва унинг ташки кўринишидан мамнун бўлиши керак.
- идишни йигиштириш;
- десерт таклиф этиш;
- идишни йигиштириш;
- кофе, коняк таклиф этиш;
- хисобни ёзib бериш(меҳмон кўз олдидага эмас), пулни олиш, столдан туришга ёрдам бериш, хайрлашиш, чой чақани мижоз олдига санамаслик.
- столни йигиштириш;

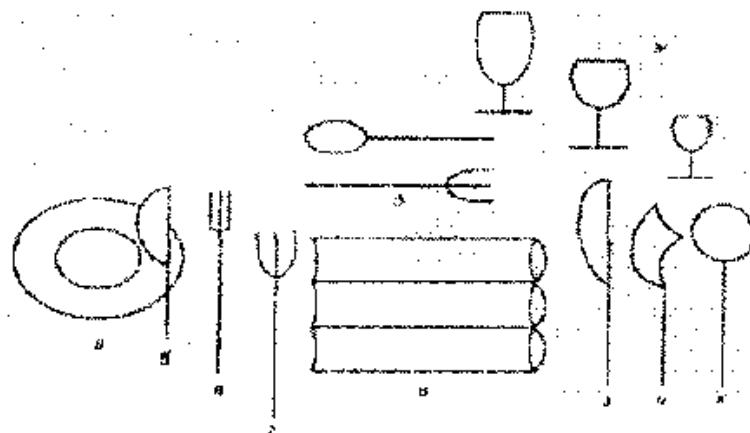


Рис. 7. Типовая сервировка для обеда:

- а) тарелка для хлеба;
- б) нож для масла;
- в) вилка для рыбы;
- г) вилка для мяса;
- д) приборы для десерта;
- е) салфетка;
- ж) бокалы для напитков;
- з) нож для мяса;
- и) нож для рыбы;
- к) ложка для супа.

Официанттага кўйилган талаблар:

- белгиланган ташки кўриниш ва шахсий гигиенага риоя килиш(тоза ва дазмолланган форма, кўллар тоза, аёллар учун оддий касметика ва минимум тақинчоқлар);
- таомномани билиши. Официант қайси таом нимадан тайёрланганлигини тушунтира олиши керак;
- мижоз Билан мулокот кила олиши(мулойим, сабр-тоқат, овоз тони, табассум);
- жамоада ишлай олиши.

Умумий талаблардан ташкари официант Яна куйидаги профессионал кўнилмаларга эга бўлиши керак: вино кўйиш учун меҳмоннинг оркасига вактида келиш; иккинчи коктейлни таклиф этиш(биринчисидан $\frac{1}{4}$ колган бўлса); сув кўйиш; асосий таомни тайёрлаш ушланаётган бўлса, газак таклиф этишини билиши;овқатни тарелага чиройли жойлаштириш;бази овқатларга ўзининг салбий муносабатини билдириласлиги керак;мижозга ўз таклифларини шундай билдириши керакки натижада рад жавобини олмасин.

Чойчака(Типс- «то инсуре промптнесс»сўзининг кискартмаси)- официантлар даромадини анча оширади. Умуман олганда чойчака хажми хизмат кўрсатиш сифатига боғлик бўлади.

Мехмонхонада нонушта таклиф этишнинг бир неча хусусиятларини айтиб ўтиш лозим. Гал шундаки меҳмонхонадаги мижозларнинг деярли ҳаммаси бир хил вактда ирнушта қилишади. Кўплар шошилишади ва тезкор сервисдан умид қилишади. Бундай пайтда «швед столи» сервис типидан

фойдаланиш максадга мувофикдир. Унинг жозибадорлиги эса меҳмонхона классига боғлик бўлади.

Идиш-товоқ. Идиш-товоқлар сони ўринлар сони, унинг айланиши, сервис типи, меню, идиш-товоқ ювиш машинаси кувватига боғлик. керакли идиш-товоқлар сонини аниклаш учун ўринлар сонини 3-4 га кўпайтириш керак. Идишлар дизайнни ресторон фаолият олиб бораётган бозор сегментига боғлик. танланган идишлар захираси ҳам бўлиши керак. Идишлар синиши олдини олиш учун официантлар харакатини ҳам тўгри ташкил этиш зарур(тўқнашмаслиги учун).

11.3. Ресторанда хизмат кўрсатиш турлари

Сервис турини танлашда «канчалик қиммат бўлса, шунчалик сервис кўп бўлиши керак» деган принсипга риоя килиш зарур. Дунёда ресторан сервисларининг куйидаги турларини ажратишиади:

- **Буффет (швед столи)-** мижоз ўз идишига ўзи овкат солади. Бунда бир неча варианtlар мавжуд: таом катта лаълиларда ёки иситиладиган поддонларга жойлашган; ошпаз мижозга гўшт кесиб беради; ошпаз турган столга мижозлар навбат кутиб турибдилар ва б.
- **Плате сервике (америкача ҳам дейилади)-** официантлар мижознинг чап томонидан туриб унинг тарелкасига таомни кўядилар, бўш тарелкаларни эса мижознинг ўнг томонидан оладилар.
- **Фамилий сервике (оиласвий)** —таом стол ўртасида турибди ва ҳар бир мижоз ўз тарелкасига ўзи олиб солади; баъзида столда фақат гарнирлар туради, гўшт(балик) эса официантлар томонидан тарелкага кўйилади. Сервиснинг бу турини инглизча ҳам дейишади.
- **Силвер сервике** —таом официантлар томонидан катта идишда столга кўйилади, ушбу идишдан официант меҳмонлар тарелкасига чап томондан порсиялар кўяди, тарелкаларни эса меҳмоннинг ўнг томонидан кўйиб чиқади. Ресторан сервисининг ушбу турини АҚШ ва Германияда русча, Франсияда эса французча дейишади.
- **Гуэридон сервике** —ресторан сервисининг энг олий тури бўлиб, унда официант таомни маҳсус телешкада меҳмон столи олдида тайёрлайди.

Таъкидлаш жоизки, официант таомнинг фақат якунловчи боскичини кўрсатади(спирт алансасида ковуриш). Нима килаётганлигини у меҳмонларга тушунтира олиши керак(агар саволлар туғилса!). Франсияда сервиснинг бу турини русча деб аташади.

Разниэ види сервиса предполагают и разное количество официантов (10 гостей на одного официанта при Силвер сервике и до 18 гостей на официанта

при Плате сервике), и лаже разное пространство за столом, отводимое одному посетителю.

Сервиснинг турига қараб қанча официант кераклигини аниqlаш мумкин. Масалан, Силвер сервике да битта официантга 10 та меҳмон, Плате сервике да битта официантга 18 та меҳмон. Ҳатто ҳар бир мижоз учун столда ажратилган масофа ҳам мухим — Силвер сервике да 75см ва Плате сервике да 60см.

Меню

Меню —ресторан иши муваффақиятининг асосий шартидир. Менюнинг ҳар хил кўринишлари мавжуд.

Бош-ошпаз каталоги ёки маҳсус(фирменний) таомлари менюсини таклиф этиш бу факатгина киммат эксклюзив ресторанларга хос.

«Аля карт» менюси ҳар кайсиси алоҳида нархга эга порсияли таомларни таклиф этади. Бу менюни буюртмали деб аташ мумкин(таомларни эркин танлаш мумкин).

«Табл дъот» менюси ҳар бир таомнинг бир ёки бир неча вариантларини белгиланган нархларда таклиф этади. Менюнинг бундай тури Йевропа меҳмонхоналарининг ресторанларида кўп кўлланилади. Афзаллиги шундаки, меҳмонлар уни тежамлирок деб ҳисоблашади.

«Дю жур» менюси навбатчи таомларни таклиф этади. Яъни одатда тез тайёрланадиган арzon, машхур кундузги таомлар.

11.4. Меҳмонхона ошхонаси

Ошхонада иккита асосий жисмоний жараён қўлланилади: озиқовқатларни сақлаш учун музлатиш(холодилник ва морозилниклар) ва тайёрлаш учун иситиш. Иситиш ҳар хил йўллар билан амалга оширилади(керакли ускуналарда):

- қайнатиш орқали пишириш-(боилинг), яъни сувда, сутда ва бошка суюкликларда. Бунда ҳарорат - 100 °C, 100 °C дан паст ҳароратда пишириш-(поачинг);
- буғда пишириш-(стейминг);
- димлаш- маҳсулот ўз сокида пиширилади-(стевинг);
- духовкада иссиқ ҳавода ёғ билан қовуриш-(роастинг);
- сковородкада ёғ билан қовуриш-(шаллов фрайинг);
- кўмирда ёки инфракизил нурлар билан қовуриш-(триллинг);
- ёғда қовуриш(фритюрницада)-(дееп фрайинг);
- духовкада ёғиз пишириш (випечка)- (бакинг).

Истиш ва совутиш ускуналаридан ташкари ошхонада бошқа электромеханик аппаратлар- аралаштириш, майдалаш, бўлаклаш, сокини эзб чикариш мосламалари, кофеварка ва бошқа маҳсус ускуналар мавжуд. Ошхонада яна энг зарур нарса бу тарози хисобланади. Музлатилган маҳсулотларни эрицх учун СВЧ печлар ҳам фойдаланилади. Идишларни ювиш машинаси ҳам зарурий ускуналардандир.

Ошхона биноси ёрдамчи ва асосий сехга бўлинади. Йордамчи сехда маҳсулотларга(гўшт, балиқ, сабзавотлар алоҳида) ластлабки ишлов берилади. Асосий сехда таомлар тайёрланади. Асосий сех бир неча зоналарга ажратилиши мумкин(газак,салатлар, шўрвалар, иккинчи таомлар, кондитер маҳсулотлари тайёрлаш зоналари).

Ошхона пухта режалаштирилиши зарур: ходимлар йўли бир-бирига тўқнашмаслиги, тайёр таомлар ҳом маҳсулотларга(балиқ, гўштга) яқин турмаслиги, йўлаклар 80см бўлиши, буюртмалар учун бир неча пештахталар(стационы) мавжуд бўлиши керак.

Бош ошпаз (Шеф-повар (Чеф де Куисине)- ошхонани бошқаради, якка ҳокимликка эга бўлиб, таомларнинг сифати, турли-туманлиги, умуман, ресторанинг муваффакияти учун маъбулдир. У менюни ишлаб чиқади. Бунда нафакат мижозлар учун таомлар ранг-бараанглигига эришиш, балки маълум даражада фойда келтирадиган, окилона нархлар ҳам белгилаши зарурдир(нарх паст бўлса зарар, юкори бўлса мижозлар кам бўлади).

Бош ошпаз ходимлар ишини бир маромдалилигини ва бир-бирини алмаштириб туришларини ҳам назорат килади(касаллик пайтида, ускуналар бузилганда, мижозлар кўпайганда ва б.). Бош ошпаз керакли маҳсулотларни ҳарид қилиш, сифатини текшириш ва ушбу нархга сифатнинг тўғри келиши учун маъбулдир.

Бош ошпаз одатда ўз ўринбосарнга эга (Соус Чеф). Бош ошпаз йўклигига барча ишларни ўринбосар бошқаради. Биринчи таом, иккинчи таом, салатлар ва бошқа йўналишлар учун кейинги ошпазлар даражи(Чеф де Партиэ) жавоб беради. Катта ресторанларда ҳар бир йўналиш бўйича алоҳида ошпазлар мавжуд(денгиз инъомлари бўйича мутахассис, кондитер ва б.)

Таомларни тайёрлашда ошпазларга бир неча ёрдамчилар ёрдам беради(Коммис Чеф). Ошхона иерархиясининг куйи поғонасида идиш- товок ювуучилар, фаррошлар жойлашган. Масалан, «Балчуг» меҳмонхонаси ресторанида 72 киши ишлайди.

Главний стюард (Чиэф Стевард) отвечает за санитарное состояние кухни, контролирует чистоту посуды и уборку помещения, подачу посуды в банкетные залы, закупает и хранит посуду, организует набор вспомогательного персонала для банкетов.

Главний стюард (Чиоф Стевард)- ошхонанинг санитар ҳолати, идишларнинг тозалиги, банкет залида идишларнинг тарқатилиши, идишларни сотиб олиш ва саклантириш, банкетларда кўшимча ходимларни ёллаш билан шугулланади.

11.5. «Room service» — номерда хизмат кўрсатиш

Биринчи даражали меҳмонхона номерда хизмат кўрсатувчи Роом Сервике хизматига эга бўлиши керак(хатто фойда келтирмаса хам). Агар ушбу хизмат тўғри ташкил этилса, меҳмонхона даромадининг 15% ни ташкил этиши мумкин. Роом Сервике да меню одатда чекланган бўлади(бъязида ресторан менюсидан алоҳида тайёрланади), лекин юкори классли отелларда ушбу хизмат оркали ресторан таомларига ҳам буюртма бериш мумкин. Ушбу хизматда энг асосийси – етказиб бериши тезлиги, шунинг учун маҳсус сервис лифти бўлиши талаб этилади. Таом тележкаларда, таомнинг зарурй ҳароратини таъминловчи маҳсус контейнерларда олиб келинади. Хизматнинг асосий иши нонуштага тўғри келади (70%гача). Эрталабки буюртманинг % қисми бу оддий «континентал» нонуштадир.

Роом Сервике хизматига телефон оркали ёки меҳмон кечкурун ўз номери эшигининг ташки кўлида осиб қўйган карточка оркали буюртма бериши мумкин(меню ва буюртма вактини карточкада кўрсатади). Кичик меҳмонхоналарда ушбу хизматларнинг иш вакти чегераланган. Катта меҳмонхоналарда узлуксиз ишлайди. Роом Сервике да нархлар ресторандан кўра кимматрок 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.

Меҳмонхона озик-овқат комплексининг бу хизмати сифатини ошириш учун куйидаги икки йўналишда иш олиб бориш зарур:

- › биринчидан, буюртмани ўз вактида бажарилишини таъминлаш, айникса нонуштадарни, чунки ушбу хизмат меҳмонлар орасида энг машҳури;
- › иложи борича хизмат нархларини арzonлаштиришга эришиш;

Ушбу хизмат фаолиятини режалаштириш учун менежер куйидаги харакатларни амалга ошириши мумкин.

Зарурий ускунулар масалан, сервис аравачаси, лаълилар, керакли ҳароратни саклаб турувчи маҳсус қопкокли тарелкалар ва бошқа нарсаларни буюртма бериш.

Режалаштирилган иш ҳажмига караб менежер керакли ходимлар сонини белгилайди ва уларнинг иш графигини тузади (ишенз ҳам колмасин, ишдан чарчасмасин).

Меню тузилаётганда айниқса эхтиёткор бўлиш зарур, тайёрланган таом хам иштаҳали ва хам сифатини йўқотмаслиги мухимдир. Номерда хизмат кўрсатиш менюси ўрта ҳол мижозлар таъбига мўлжалланган. Ҳатто беш юлдузли отелларда хам оддий гамбургерни менюдан олиб ташлаш керак эмас, чунки уни болалар яхши кўради. Кўпинча ортиқча ташвиш орттириласлик учун(таомни тайёрлаш жараёнида) «Роом Сервике» менюсини ресторон менюсидан келиб чиқиб тузадилар.

Алоҳида таомларга нарх белгилашда ҳакконий ёндашиш мухим, чунки ҳатто окилона нарх хам меҳмонлар учун жуда хам қиммат туюлиши мумкин ва улар сизнинг хизматингиздан воз кечадилар.

Ахборотни аник ва тезкор узатиш- номерларга сифатли хизмат кўрсатиш гаровидир. Алока каналининг бир тарафида – буюртма олиш, иккинчи тарафида миннатдор мижоз туради. Бу воқеалар ўртасида – мижозлар, буюртма олувлар, ошпазлар ва официантлар ўртасида ахборот алмашиш жараёни туради.

Ҳар бир қаватларда жойлашган буфет-барлар ёрдамида меҳмонхона номерларида хизматни ташкил этиш мумкин. Буфет-бар иншооти ресторон ошхонаси тарқатиш жойи билан хизматчи лифт, зина ва телефонлар билан боғланган бўлиши керак. Буюртма бериш учун официантни номерда чакириш маҳсус сигналлар орқали хам амалга оширилиши мумкин. Қаватларда ёрдамчи буфетларни ташкил этиш иложи бўлмагандага бевосита рестороннинг ўзидан номерда овқатланишини ташкил этиш мумкин. Бунинг учун номерда бериладиган идиш-товоқлар, приборлар рангини, шаклини ресторон идишларидан ажратиш керак.

Номерларда хизмат кўрсатилини иккита официантга топшириш максадга мувофиқдир.Бири буюртмани тайёрлайди, уларнинг вактида бажарилишини таъминлайди, идишларни, приборларни, скатерtlарни, зираворларни, нонни танлайди, уларни аравача ёки лаълига жойлаштиради, ичимлик ва газакларни тайёрлайди, уларни номерга олиб боради, янги буюртмани қабул килади.

Иккинчи официант асосан маҳсулотларни ресторондан ёрдамчи буфетга олиб боради, бўш вактида эса биринчи официантга ёрдам беради.

Бир вактнинг ўзида бир нечта номерларга хизмат кўрсатишда официант битта аравачада буюртмаларни олиб келади, номерларга навбат билан кириб, нима буюрилган бўлса номердаги маҳсус столга кўяди. Кейин столга скатерт ёйиб, ёки ҳар бир одам учун иттадан салфетка кўйиб, сервировка коидаларига риоя килган холда сервировка предметларини, буюртмани, газак, таом ва ичимликларни жойлаштиради.

Бўшаган идишларни бир канча вакт ўтганидан сўнг олиб кетади. Идишларни олиб кетишдан олдин меҳмонлардан сўраш керак бўлади. Ҳар бир номерда овқагланиш бўлимнинг телефон раками бўлиши зарур. Меҳмон телефон оркали буюртма беради(нонушта, тушлик, кечки овкат, ичимлик). Диспетчер меҳмон хонаси раками, одамлар сони, таом, буюртма порсияси, буюртмани кабул қилган вакт, буюртмани тақдим этиш вақтини ёзиб олади ва ижро учун юборади.

Таянч сўз ва иборалар: Меҳмонхона ресторани фаолияти. Рестораннинг жойлашиши. Ресторан дизайнни. Ресторан ходимлари вазифалари. Метрдотел вазифалари. Официантга кўйилгаш талаблар. Ресторандаги хизматлар тури. Меню. Меҳмонхона ошхонаси. Санитария-гигиеник талаблар. Хавфсизлик техникаси. Банкет сервис. “Роом Сервисе”—номерда хизмат кўрсатиш.

Мавзуми мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхона ресторани иш фаолияти бошка оддий ресторонлар иш фаолиятидан қандай фарқ қиласиди?
2. XX асрнинг 50 йилларигача меҳмонхона ресторанига нима учун иккинчи даражали фойда келтирувчи манба деб каралар эди?
3. Ресторан дизайнини шакллантиришга қандай талаблар кўйилади?
4. Ресторан мижозларининг қандай категориялари фаркланади?
5. Метрдотел ким ва унинг вазифалари нималардан иборат?
6. Мижозларга хизмат кўрсатаётганда официант қандай жараёнларни бажариши шарт?
7. Дунёда ресторан сервисларининг қандай турларини ажратишади?

12-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНА УЧУН САНИТАРИЯ-ГИГИЕНИК ТАЛАБЛАР

Режа:

- 12.1. Мехмонхоналарда санитария-гигиена стандартлари**
- 12.2. Мехмонхона биноси учун санитария талаблари**
- 12.3. Мехмонхоналани жихозлаш ва техник хизмат кўрсатиш талаблари**

12.1.Мехмонхоналарда санитария-гигиена стандартлари

Мехмонхоналарда санитария ва гигиенанинг асосий таркиби санитария ва гигиэна талабларига катъий риоя қилиш хисобланади. Идеал тозалик, куннинг исталган иш шароитида санитария-техник ускуналар меҳмонхоналар учун санитария-гигиеник маҳсулотлар эксклюзив дизайн ва юқори сифатта эга бўлишни таъминлайди. Барча меҳмонхоналарнинг ҳамма ҳоналарида хашаротлар ва кемирувчиларга карши самарали химоя юқори даражада бўлиши керак, ундан ташқари меҳмонхона ходимлари вақти-вакти билан тиббий кўрикдан ўтиши ва юкумли касалликлар йўқлигини тасдиқловчи тегишли гувоҳномага эга бўлиши керак.

Мехмонхоналарда санитария-гигиена меъёрларига риоя қилишнинг турли хил таркиблари мавжуд бўлиб, бунда ҳонанинг декорацияси ва ҳонанинг ички қисмида инсон учун хавфсиз бўлган материаллардан фойдаланиш, ҳоналарни тозалаш, кийим кечакларни юқори сифатли ва хавфсиз ювиш воситаларидан фойдаланишган ҳолда амалга ошириш юқори даражада бўлиши талаб қилинади.

Бундай ташқари, болаларнинг жойлашадиган меҳмонхоналардаги гигиэна талаблари юқори даражада бўлиш талаб этилади, ҳона ҳайвонларни жойлаштиришга нисбатан ҳам айрим стандартлар кўйилади. Агарда турист ўз оиласи билан саёҳат қилаётган бўлса - меҳмонхона маъмурияти ушбу оиласдан эмлаш хакида маълумот олиши ва бирга олиб келинган уй ҳайвонининг соглиги хакида ветеринария гувоҳномаси мавжудлиги хакида гувоҳнома сўраши талаб этилади.

Мехмонхоналарнинг замонавий санитария-гигиэна стандартлари куйидаги омилларни назорат қилишни ўз ичига олади: биологик, физик, кимёвий ва бошқалар.

Мехмонхонада доимий хизмат кўрсатиш режимида фаолият юритадиган корхона бўлиб, шу сабабдан ушбу жойлаштириш воситаларидан юкори даражадаги гигиёна талаблари талаб килинади.

Мехмонхона кандай бўлишидан катъи назар, у хар доим тоза бўлиши керак, юкори сифатли ва ҳавфсиз ювиш воситаларидан фойдаланиш. Мехмонхона худудни, хусусан; ховли, уй-жой ва маъмурий биноларни тозалаш учун катта миқдордаги меҳмонхона ходимлари ишини талаб килади. Шу сабабли, меҳмонхона саноатида тозаликни амалга ошириш бўйича ишларни ташкил этиш ва амалга оширишда замонавий усулларини кўллаш мухимdir.

Сифатли тозалаш учун барча санитария-епидемиология стандартларига мувофиқ келган ҳолда меҳмонхона куйидагиларга эта бўлиши керак:

- юкори маълакали кадрларга;
- тўлиқ инвентар, замонавий тозалаш материалларига

Ходимларнинг кўринниши

Ходимларнинг кўринниши меҳмонхонанинг меҳмони учун илк таассурот колдираи. Шу сабабли, барча меҳмонхона ходимлари стандартларга тўлик жавоб берадиган, юкори савиядаги кўриннишга эга бўлиши керак. Агар кизнинг соchlари элкаларидан узунрок бўлса, улар юзга тушмаслиги керак, улар лента ёки соч кискич билан ўрнатилиши лозим. Эркаклар юzlари соколли, мўйловли ва сокол бўлиши керак - яхши тикилган ва соқолли (сокол кийиб юриш, факат меҳмонлар билан алоқада бўлмаган ходимлар учундир).

Пояфзаллар куляй шароитда, яхши ҳолатда бўлиши керак. Дезодорантлар ва антиперспирантлардан фойдаланиш мажбурийдир. Ходимлар жисмоний фаолият билан шуғулланадиганда тез-з душ қабул килишлари лозим. Меҳмонхона ходимлари кийимлари тоза ва дазмолланган бўлиши керак. Одатда кийимларни ювиш ушбу меҳмонхонанинг кир ювиш залларида амалга оширилади.

12.2.Меҳмонхона биноси учун санитария талаблари

Меҳмонхона майдонининг туар жой кисми. экстериери, интеръери, меҳмонхонанинг функционал таркиби ва меҳмонхона тоифаси белгиланган стандартларга асосан белгиланади.

Меҳмонхона майдони куйидаги таркибларга бўлинади:

- меҳмонхона биноси;
- автопарклар;
- автомобиллар ва автобуслар учун тўхташ жойи;

- ички ўтиш йўли, мехмонхонанинг асосий ва бошқа кириш жойларига киришлар; ер ости таражларига ёки тўхташ жойларига киришлар;
- юк ташиш учун ўтиш жойлари бўлган иктисодий худуд.

Автомобил машиналаридаги бигта автомобил учун автопарк майдони 22,5 кв.м дан ошмаслиги керак. Янги курилган меҳмонхоналарда меҳмонхона бинолари ва ногирон ташриф буярувчилар учун имкониятни таъминлаш учун, ногиронлар учун алоҳида машиналар тўхташ жойлари (камида Зта машина), бинога кириш учун энг яқин жой ва маҳсус курилмалар (рампалар, лифтлар) билан таъминланган бўлиши керак.

14.3.Мехмонхоналарни жихозлаш ва техник хизмат кўрсатиш талаблари

Барча меҳмонхона хоналара маҳсус хизматчилар ва тозалик ходимлари томонидан эҳтиёткорлик билан тозалаш керак. Иш бошлангунга кадар, катта хизматчи ва хизматчи тоза ва яхши дазмолланган кийим-кечак ёки кўйлак кийиб олиши керак.Ҳар хил хоналарни тозалашда йигим-терим воғиталарини, тозалаш ускуналарини ва тозалаш материалларини ишлатиш керак.Тозалаш хизмати маҳсус хонада биринма кетин, тартиб билан амалга оширилади. Чикиндиларни йигини учун бир марта ишлатиладиган полиэтилен пакетларни тақдим этиш керак. Чойшабларни очик холда ташиш катъиян ман этилади. Хоналарни тозалаш учун ишлатиладиган шкафлар белгиланган бўлиши керак ва ушбу шкафларда факатгина тозалаш ускуналари ва қоситалари сакланиши керак.

Хона тозалигининг тозалашнинг 2 тури мавжуд булар:
кундалик ва умумий.

Таянч сўз ва иборалар: санитария, гигиена, идеал тозалик, санитария-техник ускуналар, эксклюзив дизайн, юкори сифат, стандартлар, замонавий санитария-гигиёна стандартлар, сифатли тозалаш.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Мехмонхоналарда санитария-гигиена мезёларига риоя қилишининг қандай таркиблари мавжуд?
2. Мехмонхоналарнинг замонавий санитария-гигиёна стандартлари қандай омилларни назорат қилишни ўз ичига олади?
3. Сифатли тозалаш учун барча санитария-спидемиология стандартларига мувофиқ келган холда меҳмонхона нималарга эга бўлиши керак?
4. Мехмонхона майдони қандай таркибларга бўлинади?
5. Хона тозалигининг саклашнинг неча тури мавжуд?

13-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАДА ТУРИСТЛАРНИНГ БЎШ ВАҚТИНИ МАЗМУНЛИ ЎТКАЗИШ ЙЎЛЛАРИ

Режа:

13.1. Анимация хизматлари тушунчаси ва унинг турлари

13.2. Анимацион дастурларни амалга ошириш технологиялини ривожлантириш

13.3. Жойлаштириш воситаларида бўш вактни мазмунли ташкил этиш хусусиятлари

13.1. Анимация хизматлари тушунчаси ва унинг турлари

Хорижий туристларга хизмат кўрсатишнинг долзарб йўналишларидан бири анимация, яъни, хизмат кўрсатиш дастурлари, туристлар дам олиши ва хордик чикаришини жонлантиришдир. Бу ҳодиса туризмда интерер ҳашаматлилиги ва сервиси бўйича тенг бўлган курортлар рақобати натижасида юзага келган.

Анимация - бу бўш вактни ўтказишнинг маҳсус дастурларини ишлаб чикиш ва амалга ошириш бўйича фаолиятдир. Бунга туристлар ва экскурсантларни «тирилган» тарихий персонажлар кутиб оладиган анимацион шоу-музейлар ёки кечаси меҳмонхонада туристлар иштирокида шоулар ташкил килишлар киради. Анимацион дастурлар спорт ўйинлари ва мусобакаларини, ракс кечаларини, карнавал, уйин, маънавий қизикишлар соҳасига кирувчи машғулотларни ўз ичига олади.

Манбаларга кўра «Анимация» сўзи лотинчадан келиб чиккан бўлиб, (анима-шамол, хаво, жон; аниматус – жонлантириш) яъни жонлантириш, рухлантириш, хаётй кучга рағбатлантириш, фаолликка ундаш деган маънени англаради⁴.

«Анимация» атамаси биринчи марта XX асрда Францияда турли ассоциациялар тузиш хақидаги қонун жорий этилиши муносабати билан бадий ижодиётга, маданиятга жонли қизикишни уйғотишга каратилган фаолият сифатида талқин этилди.

Анимация – бу ўзига хос хизмат тури бўлиб, у хизмат кўрсатиш сифатини ошириш мақсадини назарда тутади ва шу билан бирга у меҳмонларни уларнинг таниш билишларини қайта жалб этиб, туристик бизнеснинг фойдали ва даромадлигини ошириш учун туризм бозорида туристик маҳсулотларнинг сотилишини тезлаштириш мақсадини кўзлаган ўзига хос рекламанинг бирор шакли бўлиб хисобланади.

⁴ Наматкулов Х.М. «Мехмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш». Мазъузалар матни. Самарканд. СамиСИ, 2011. - 70 бет.

Туризм соҳасида анимация ўзида аниматорларнинг туристлар билан бирга бўладиган бўш вактида расмий ва норасмий раҳбарликнинг қўшилиши асосида ўзаро ҳамкорликни амалга оширувчи мутахассислар йўл бошчилигини англатади. Бундай ўзаро ҳамкорлик натижасида ушбу жараён иштирокчиларининг соғломлаштириш, маданий-ижодий, таълимий эҳтиёжлари ва қизикишлари кондирилади.

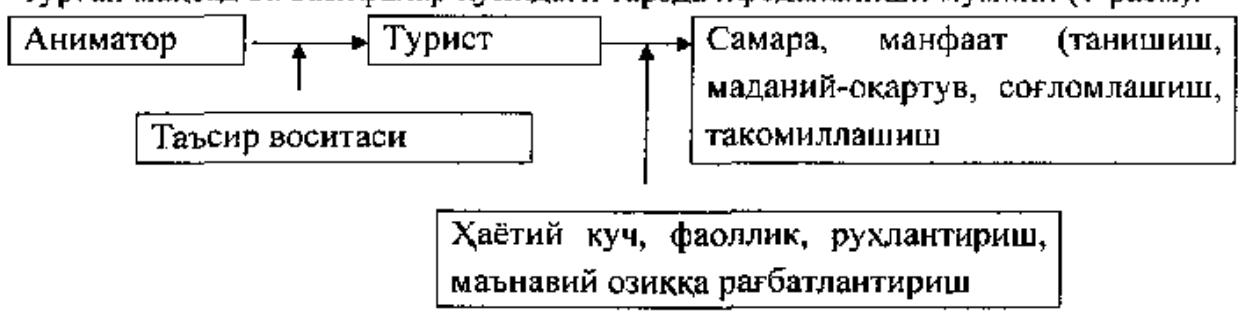
Шахснинг атроф-муҳит воқейлигини ўзида хис этиш унга муносабатини шаклалантиришда ижтимоий фаоллиги учун шароит яратади.

Анимация – бу туристик фаолиятнинг хилма-хиллиги бўлиб, у туристик корхоналар (туркомплекслар, меҳмонхоналар, саёҳат кемалари, поездлар ва х.к.)да амалга оширилади. Қайсиким, у бўш вакт учун ишлаб чиқилган маҳсус дастурда иштирок этиш оркали туристларни турли хил тадбирларга жалб килади.

Мутахассислар фикрига кўра анимация турли хил характерли кирраларга эга бўлиб, у куйидагилардан иборат бўлади⁵:

- бўш вактда амалга оширилади;
- эркин англаниши, қўнгиллиги, ҳам бир киши, ҳам турли ижтимоий гурӯхлар ташаббуси, фаоллиги билан фарқ килади;
- миллий, динний, худудий ҳусусиятлари ва анъаналар билан бўғланган;
- катталар, ёшлар, болалар турли қизикишлари асосида хилма-хил турлари билан характерланади;
- ўта шахсийлиги, ривожланувчанлиги, соғломлаштириш ва тарбиявий характердалиги билан ажралиб туради.

Анимацион фаолиятнинг тўлиқ моҳиятини тушуниш учун унинг мазмuni, мақсади ва вазифасини караб чиқиш зарур. Чунки анимацион хизмат ўзида алоҳида жараённи мужассам этиб, қайсиким у моҳияти аник конуниятлар билан шартланади (мавзуелиги, хиссиятлилиги, фаоллиги, мақсад сари интилевчанлиги ва х.к.). Анимацион жараёнлар, улар олдида турган мақсад ва вазифалар куйидаги тарзда ифодаланиши мумкин (1-расм).



1-расм. Анимацион жараён

⁵Маматкулов Х.М. «Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташқил этиш». Маъruzaljar matni. Самаркан. СамИСИ. 2011. - 74 бет.

Анимацион жараён давомида аниматор туристларга воеа содир бўлган объектларни кўришга ёрдам беради. Бу маълум мавзуда берилган воеани томошибин сифатида кабул килиш имконини беради. Зарур ахборотларни эшлиши ёки кўрганларини мусиқа остида тўлдириш, ўзи худи шундай килиб кўришга уриниш, жараёнга кўшилиш, амалий кўникмаларни эгаллаш.

Анимацион фаолият моҳиятининг таҳлили унда ўзига хос учта даражани белгиловчи турли хил элементлар мавжудлигини акс эттиради. Қайсиким, уни шундай классификациялаш мумкин:

- ижодий – фаолиятда ижодий моментлар устунлиги;
- репродуктив – илгариги шакллари ва усусларда қайси ишланган тайёрларни олдий тақрор ишлаб чиқариш;
- репродуктивли – ижодий – киши ўзи учун янги деб билганни кашф этиши, қайсиким аслида обьектив янги хисобланмайди.

Юкорида айтилганлардан келиб чиқиб, анимацияни тўлақонли рекреацион, ижтимиой-маданий, бўш вакт ва кишининг бошқа фаолиятига унинг ҳаётий кучи таъсири йўли билан жонлантирувчи ва рухлантирувчи рағбат сифатида белгилаш мумкин.

Туристик анимация – туристик хизматлар бўлиб, у кўрсатилиши чоғида турист ҳам биргалиқда фаол харакатга жалб этилади. Туристик анимацияда тураниматор (аниматор) турист билан шахсий инсоний алоқаларга асосланади, яъни инсоний якинлик, аниматор ва туристни туркомплекс таклиф этган анимацион дастурнинг кўнгил очиш тадбирларига жалб этади.

Анимацион меҳмонхона хизматлари меҳмонларни отелга жалб килишнинг энг самарали воситаларидан бири хисобланади ва туристнинг меҳмонхона ишига ижобий баҳо беришига таъсир ўтказади. Бу меҳмонхонанинг мижозга ўзига ҳос кўшимча хизмат кўрсатиши бўлиб, уни шундай ўзига ром қилиб оладики, туристда ижобий хиссиятлар уйғонади, унда меҳмонхонада дам олишдан кониқиши ҳосил бўлади ва унда ушбу меҳмонхонага яна келиш истаги туғилади.

Туристик анимация – туристик корхоналар ўхшаш фаолиятининг ажralmas мухим кисмидир (меҳмонхонада, ресторандада, йирик теплоходда ва х.к.). Бу нафакат завқ-шавқ, кўнгил-хушлик, туристик фаолият касбининг юкори даражадаги ифодаси ва туристик махсулотнинг мухим таркибий кисми ҳамdir. Шунинг учун, туристик корхоналар бошқа ҳар хил фаолиятлар сингари анимация режалаштирилган, аниқ тартибга солинган ва бошқариладиган фаолиятни ташкилий жиҳатдан пухта ишлаб чиқишига асосланади, моддий, молиявий ва кадрлар ресурслари билан таъминланади.

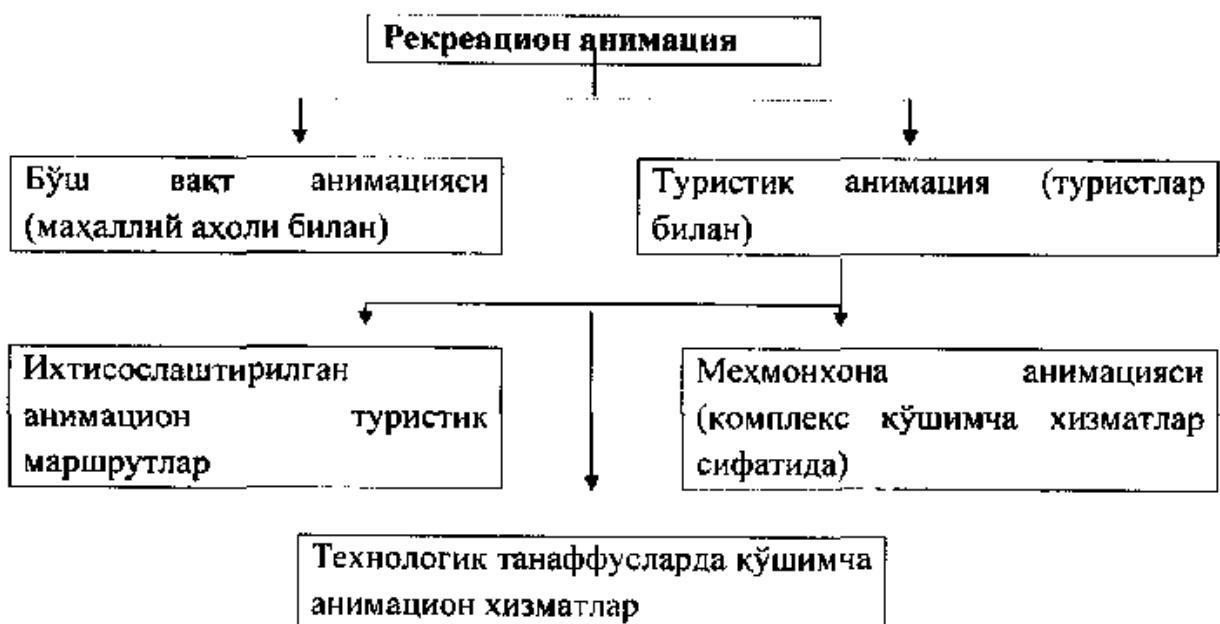
Туристик анимациянинг пировард максади бу туристнинг дам олиши, яхши кайфияти, ижобий таассуроти, ақлий ва жисмоний кучини тиклаши ҳисобланади. Туристик анимациянинг мухим рекреацион функцияси ана шундан иборат. Туристик анимациянинг аҳамияти унинг сифатини кўтариш, туристик маҳсулотнинг хилма-хиллиги ва жозибадорлиги, доимий мижозлар сонини кўпайтириш, туристик маҳсулотга бўлган талабни ривожлантириш, туристик корхона моддий-техника базасига юкланишини ўстиришдан иборат. Шулар оркали ундан фойдаланиш самарадорлигини ошириш ва нихоят туристик фаолият рентабеллиги ва даромадлигини таъминлашдир.

Туристик анимациянинг учта асосий функцияси мавжуд бўлиб, у (даволаш, соғломлаштириш ва билиш) амалда бевосита икки функцияни бажаради, яъни спорт – соғломлаштириш ва билишдир. Билвосита тегишли тарзда даволаш функциясини ҳам бажаради. Анимацион иш тажрибасида максадли конструктив дастур учун туристик анимациянинг қуидаги функцияларини ажратиш мумкин:

- **адаптация функцияси**, кундалик ташвишлардан эркин, ҳоли бўлиб, бўш вактга мослағинишга имконият яратади;
- **компенсация функцияси**, кишини кундалик турмушдаги руҳий ва жисмоний чарчоклардан холос килувчи;
- **барқарорлаштириш функцияси**, ижобий ҳиссиёт ва руҳий барқарорликка рағбатлантирувчи;
- **соғломлаштириш функцияси**, кишининг кундалик турмуш фаолиятида (мехнатида) сусайган жисмоний қувватини кайта тиклаш ва ривожлантиришга каратилган;
- **ахборот функцияси**, одамлар, регион (мантака)лар, мамлакатлар ва х.к. ҳақида янги маълумотларни олишга имкон берувчи;
- **таълимий функцияси**, атроф-мухит ва оламдан олинган янги билим, кўникмалар ва ёркин таассуротларни мустахкамлашга, билимни бойитишга имкон берувчи;
- **такомиллаштириш функцияси**, жисмоний ва интеллектуал тақомиллашувга олиб келувчи;
- **реклама функцияси**, анимацион дастур оркали туристни мамлакат, регион (мантака), туркомплекс, меҳмонхоналар, турфирмалар ва х.к. ҳақида реклама ташувчига айлантириш имконини берувчи.

Туристик анимациянинг хилма-хил функцияси анимацион фаолият тури кўп киррали ва анимацион дастур ва тадбирларнинг турли кўринишдалиги билан шартланган. «Анимация» тушунчасини «**меҳмонхона анимацияси**», «**туристик анимация**» тариқасида турлича талкин этилиши, анимацион бўш вакт фаолият дастури ва хилма-хил шакли мавжудлиги билан боғлик. Бу

хилма-хиллик ҳам туристик маршрутларни, ҳам меҳмонхона бизнесини шакллантиришда кўринади. Умуман олганда, у ҳозирги замон ҳётида одамларнинг бўш вақтини ташкил этишда намоён бўлади: мамлакатларда, шаҳарларда, бўйсунувчи шаҳарлар ва муниципалитетлар, парклар, клублар, асоциациялар, ташкилотлар, ўкув муассасалари ва бошкаларда. Бу ерда туристик, курорт-рекреацион ва меҳмонхона анимацияси ҳакида сўз юритилади. Шунинг учун ушбу тушунча қуйидагича чекланади (11.2-расм).



2-расм. Рекреацион анимациянинг турлича кўриниши

Рекреацион анимация – бўш вақт фаолияти кўриниши бўлиб, у инсоннинг жисмоний ва маънавий куч-куватини тиклашга қаратилган. Рекреацион мисадларда амалга ошириладиган бўш вақтни ўтказиш дастури ҳам туристик ва курорт корхоналарининг туристлар, дам оловчилар ва меҳмонлар билан, ҳам бўш вақтини ўтказувчи корхоналар томонидан маҳаллий ахоли билан ишлашини кўзда тутади. Бу бизга рекреацион анимация тушунчаси, туристик ва меҳмонхона анимациясига қараганда кенгрок эканлигини таъкидлаш ҳукукини беради. Туристик ва меҳмонхона анимациясига келадиган бўлсак, улар рекреацион анимация билан мустаҳкам боғланади. Чунки меҳмонхоналар, туристик комплекслар ва санаторияларда ҳамда ихтисослашган анимацион турларда анимацион дастурларнинг асосий (бош) мисади дам оловчиларни согломлаштиришга, уларни қундалик ташвишлардан холос бўлишга, қайфиятини кўтаришга ва ҳ.к.ларга

каратилади. Бошқача айтганда, рекрацион анимация туристалринг ҳәтий күч-куватини тиклашга йўналтирилади.

Туристик анимация – туристик фаолиятнинг хилма-хиллиги бўлиб, у туристик корхоналар (туристик комплекслар, меҳмонхоналар) ёки транспорт воситалари (саёхат кемаси, поезд, автобус ва х.к.) ёки туристлар келган жойда (шаҳар майдонида, театрларда, шаҳар паркларида ва х.к.) амалга оширилади ва бўш вактни ўтказиш учун маҳсус тузилган дастурда иштирок этиш оркали туристларни турли хил тадбирларга жалб этади. Бошқача айтганда, туристик анимация – бу туристик хизматлардир. У туристларга кўрсатилиши чогида унда турист фаол харакатда иштирок этади.

Туристик анимацион дастурни тайёрлаш пайтида жуда кўп хусусиятлар хисобга олинади. Бу хусусиятлар куйидагилардан иборат бўлади:

- туристларнинг миллати;
- уларнинг ёши (болалар, ёшлар, етук ёшдагилар, учинчи ёшдагилар, аралаш ёшлилар);
- жинси (аёл, эркак, биргаликда);
- сони (индивидуал, гурухий, оммавий);
- туристлар иштироқи фаоллиги (фаол, пассив).

Бундан ташкири, туристик анимация муҳимлиги жиҳатидан учта асосий типга бўлинади⁶: мўлжалли, саёхат умумий дастурида анимацион дастур хажми (тур маҳсулотда) ва муҳимлиги.

1. **Анимацион туристик маршруtlар** – битта анимацион дастур натижаси мақсадли туристик сафарда бир анимацион хизматдан (дастурдан) бошкасига ўтиш, турли географик нуқталарда амалга оширилади. Ушбу ҳолда анимацион дастур мақсадли, мўлжалли ва турпакетда нафақат жисмоний хажм, балки маънавий рагбатлантириш бўйича руҳлантирувчи куч сифатида мустахкам ўрин эгаллаган бўлади.

Бундай анимацион дастур турмажсулотда ўзига хос нарх ҳосли килувчи омил сифатида намоён бўлади. Одатда ушбу дастурлар индивидуаллар ёки бир хилдаги туристик гурухлар, битта маънавий кизиқиши билан бирлашганлар (профессионал, хобби) учун мўлжалланган. Ана шундан анимацион дастурларнинг асосий турли кўринишларини санаб ўтамиз: маданий-билиш ва тематик, фольклор, адабий, мусикий, театрний, санъатшунослик, илмий, фестивалли, карнавалли, спортли. Ёки, мисол учун, турли мамлакатларда жойлашган казино-марказлар бўйлаб казино ўйинини яхши кўрувчилар учун туристик сафар ўюштириш.

⁶ Маматкулов Х.М. «Мекомонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкини этажи». Мавзузалар матни. Самарқанд. СамИСИ. 2011. - 84 бет.

2. Кўшимча анимацион хизматлар – анимацион дастурлар, турпакетда келишилган асосий туристик хизматларни «кувватлаш» учун мўлжалланган бўлади. Технологик танаффузларда, йўлда ушланиб колганда (кема, поезд, автобус, меҳмонхона, вокзал ва х.к.), кўчиб ўтишида, об-хаво бузилганда (спорт ва хаваскорлик турлари ўюширишда, пляжли курортларда), тоз чангиси курортларида кор бўлмаганда ва бошка холларда амалга оширилади.

3. Меҳмонхона анимацияси – меҳмонхона комплекс рекреацион хизмати, тураниматорни турист билан шахсий инсоний алокаларида, инсоний яқинлигига, аниматор ва туристни туркомплекс анимацион дастурлари таклиф этган кўнгил очар тадбирларда биргаликдаги иштирокига асосланади. Кўзланган мақсад меҳмонхона хизмат кўрсатишнинг янги фалсафасини амалга ошириш, хизмат кўрсатиш сифатини олириш, туристнинг дам олишидан коникиш хосил килишига эришиш, меҳмонхона маркетинг стратегиясидан жалб килувчи хизматлардан бирни сифатида фойдаланишdir.

Меҳмонхона анимацияси тушунчаси юкорида учта караб чиқилганлардан нисбатан торроқдир. Чунки у факт туристик корхоналарда бўш вактни ташкил этишини кўзда тутади: туристик комплекслар, меҳмонхоналар, турбазалар ва бошқаларда. Бошқача айтганда, меҳмонхона анимацияси – бу туристик комплекслар, меҳмонхоналар, меҳмонхоналарнинг таклиф қиласидан бўш вактни ўтказиш фаолиятидир. Туристик анимациянинг ушбу кисми бироқ кўпроқ ахамиятли бўлиб, кенг тарқалгандир. Анимацион дастурлар дам олишининг клубли ташкил килиш, меҳмонхона занжирлари, турли максадли ва турли хил катталикдаги меҳмонхоналарда бир-биридан фарқ килади.

1-жадвал

Анимацион фаолият типологияси

Туристик анимация турлари	Анимацион машғулотлар шакллари
Туристик соғломлаштириш	Поход, слёт, туристик мусобақалар
Спорт-соғломлаштириш	Спорт мусобақалари, фитнес, эстафеталар, спортакиадалар
Томоша-соғломлаштириш	Байрам, конкурс, фестиваль, карнавал, ярмарка, дискотека
Билиш-соғломлаштириш	Экскурсия, лекция, сұхбатлар, викториналар, билимдонлар мусобақаси ва бошка спорт, ўйин (танца), хунар турларига ўқитиш ва х.к.
Комплекс	Аралаш экскурсия, дам олиш куни поход, шоу-дастурда иштирок этиш ва бошк.

Л.М.Курило ўзининг «Анимация назарияси ва амалиёти туристик анимациянинг назарий асослари» китобида туристик анимациянинг І-жадвалда кўрсатилган бир неча бошқа типологияларини келтиради. Унда анимация барча турларига «согломлаштириш» кўшимчаси тиркалаган, бу билан анимациянинг согломлаштириш ва рекреацион функцияни бажариши таъкидланади. Ҳар бир турига белгиланган максадларга мувофик, анимация туризм ва туристик мусобака, спорт бахси ва спорт билан шугулланниш, томоша тадбири, билиш ва экскурсион фаолият хисобланади.

13.2. Анимацион дастурларни амалга ошириш технологияларни ривожлантириш

Туристик анимацияга тизимли (системали) ёндошув нуқати назаридан – бу мулокот, ҳаракат, маданият, ижод, кўнгил очиш, вактни хушчакчак ўтказиша ўзига хос туристик эҳтиёжларни кондиришdir. Бу эҳтиёжларнинг камрови жуда кенг бўлиб, бу тўғрида мутлоко кар хил фикр билдиришади. Ҳусусан: бирор учун дам олиш – бу саёҳатdir, бошқа учун эса – китоб ўқиши, учинчи киши учун эса бу – ўрмонда сайд килиши, тўртинчи одамга – балиқ овлаш ва ҳ.к. Ушбу талабларга мувофик туристик хизмат кўрсатиш амалиётида туристлар (дам оловчилар)ни турли эҳтиёжларини кондирувчи анимациянинг куйидаги турлари фарқланади⁷.

Ҳаракатда анимация – замонавий кишининг ҳаракатда эҳтиёжини кондириди, кўнгилли кечинмалар коникиш билан кўшилиб кетади.

Кечинмалар орқали анимация – янги, номаълум хисда, кутилмаган кийинчиликни енгиз ўтишда кашфиётларда, мулокотда эҳтиёжни кондириди.

Мулокот орқали анимация – янги ва кизикарли кишилар билан мулокотда, одамлар ички оламини очиш ва мулокот орқали ўзлигини англаш билан эҳтиёжини кондириди.

Тинчлаштириш орқали анимация – одамларнинг қундалик рухий зўрикини, чарчоқдан тинчлаштириш эҳтиёжини, ҳамдардлик билдириш, табиат билан алокада бўлиш орқали кондириди.

Маданий анимация – шахснинг маънавий ривожланган одамлар эҳтиёжини ёдгорликлар ва мамлакатлар, минтақалар, халклар, миллатлар маданияти замонавий намуналарига ҳамнафас бўлиши орқали кондириди.

Ижодий анимация – инсоннинг эҳтиёжини ижодда, ўз ижодий яратувчанлик кобилиятини намойиш килишда калбани яқин одамлар билан алоқа ўрнатиш, биргаликда ижод килиш, яратиш орқали кондириди.

⁷ Маматкулов Х.М. «Мехмоноча ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш». Маъruzalар матем. Самарқанд, СамИСИ, 2011. - 94 бет.

Реал анимацион дастурлар кўпинча анимациянинг ушбу турларига нисбатан комплекс характерга эга бўлади. Санаб ўтилган анимация турлари эса ушбу дастурларнинг таркибий элементлари ҳисобланади. Худди ўзини гиштин уйдек намоён этган анимация дастурларининг гиштларидан. Одатда, анимацион дастурлар бир вактнинг ўзида соф кўнгил очиш тадбирлари билан хилма-хил спорт ўйинлари, машқлар ва мусобакаларни ўз ичига олади. Бундай қўшилишлар анимацион дастурларни соглик учун фойдали, қизикарли хиллар билан янада бойнитади. Шунинг учун айнан туристик анимация ва спортнинг ўзаро боғлаб қўйиб олиш борилишида кўпроқ соғломлаштириш – тиклаш самарадорлигига эришилади.

Анимация технологияси дейилганда аниматорнинг меҳнат усуллари тўпламини, ушбу меҳнатни ташкил этиш, мослама ва асбоблардан фойдаланишини тушиниш керак. Анимацион дастурларни яратиш ва сотиш (реализация қилиш) – мураккаб жараён ва кўп режалидир. Чунки у куйидаги вазифаларни ҳал этади:

- анимация дастурларини тузиш;
- дастурлар иктисадий қийматини ҳисоблаш;
- дастурларни реклама килиш;
- уларни реализация қилиш;
- анимацион дастурларни таҳлил этган холда ижодий равишда уни амалга тадбиқ қилиш.

Ушбу технологик жараёнлар ўзида бутун бир тизимни мужассамлаштиради ва барча компонентлар ўзаро харакатда бўлади.

Анимацион дастурларни тузиш ва реализация қилиш тизими сифатида ўзаро боғланган бир неча тизим ости вазифалар хам мавжуд бўлиб, улар куйидагилардан иборат:

- тизим ости ташкилий ишлари – иктисадий, техник, реклама бўлимларининг биргаликдаги анимацион фаолияти командаси(гурухи)ни ташкил этиш;
- инструкторлик-методик тизим ости – тадбирлар сценарийсини тузиш ва кайта ишлаш, экскурсия матнларини ишлаб чиқиш, спорт ўйинлари ва мусобакаларни танлаб олиш, тажрибаларни умумлаштирган холда методик тавсияларни ишлаб чиқиш билан походларнинг маршрутларини тузиш;
- тизим ости режиссёrlиги – ролларни тақсимлаш, репетиция режаси, сахналаштириш;
- техник тизим ости – анимацион тадбирлар учун майдон (сахна), реквизитлар, декорация, ёриткичлар, музика кўйлари, костюмлар ва бошқаларни тайёрлаш.

Барча тизим остилар технология тизимини ташкил этади ва анимацион хизматнинг ишлашига асос бўлиб хизмат килади. Анимацион фаолият ўзига хос бўлган коидалар асосида харакат қилувчи реал ва мутлока ўзгача оламдир. Бу харакатни професионаляр яъни касбий тайёргарликка эга бўлган мутахассислар амалга ошириш жараёнида имкон кадар кўпроқ одамларни жалб килиш учун қўллашади. Бу ерда анимацион фаолиятни ишлашининг ўзига хос конунияти мавжуд.

Анимацион дастурлар тузиш технологик жараёни ўз ичига куйидаги элементаларни киритади:

- фаолият объектлари хизмат кўрсатиладиган ахоли ташриф буюрувчилар (апохида шахслар ва одамлар жамоалари);
- фаолият субъектлари: анимацион хизматлар раҳбарлари, мутахассислари;
- анимацион хизматнинг ўзи (субъектнинг субъектга ўзаро тъясир жараёни) унинг бутун компонентлари билан.

Технологик жараённинг хамма ишлаш элементлари биргаликда ва ўзаро харакатда бўлади ҳамда ягона тизимни ташкил килади. Ушбу тизимда асосий элементлар – фаолият объектлари, одамлар: туристлар, меҳмонлар, дам оловчилар, хамма нарса уларнинг жисмоний ва маънавий эҳтиёжларини кондиришга каратилган. Шунинг учун мутахассис – аниматорлар ушбу эҳтиёжларни билиши дозим, ҳар куни улар аудиторияни, ахоли турли групкалари кайфиятлари ва қизикишларини ўрганишлари зарур. Одамларни билмасдан туриб, кутилган натижага эришиш кийин, аудиторияга ҳиссий тъясир этиш ва интеллектуал самарадорликни ошириш мушкул бўлади.

Анимацион дастурларни ишлаб чиқиш ва ўтказиш босқичлариу ёки бу анимацион дастурларни тайёрлаш ва ўтказиш бўйича ишларни бир неча босқичларга бўлиш мумкин.

Биринчи босқич (энг катта ва масъулиятли босқич) – тайёргарлик, бўлиб, у ўз таркибига куйидагиларни киритади:

- таклиф этилаётган анимацион дастур таҳлили;
- максад ва вазифаларни аниклаш;
- дастурни ўтказиш жойи ва вақтини танлаш;
- анимацион дастурларни ёши, этник ва ушбу хизмат истеъмолчиларининг бошқа хусусиятларини хисобга олган ҳолда лойихалаштириш;
- дастурга киритилган анимацион тадбирлар сценарийларини танлаш ёки тузиш;
- дастурларни ўтказишга сарфланадиган харажатлар сметасини тузиш;
- ижодий жамоани танлаб олиш, анимацион команда (гурух) ичida бурчларни тақсимлаш;

- техник тайёрлаш: инвентарлар сотиб олиш, декорация, кастюмлар, реквизитлар ва х.к. тайёрлаш;
- товуш ва ёритиш аппаратларини ва бошка техник воситаларни ўрнатиш, саҳнани жиҳозлаш, фонограмма ва бошқаларни тайёрлаш;
- репетиция ўтказиш, ўйин коидаларини ўргатиш ва бошқ.;
- белгиланган анимацион тадбирларга реклама компаниясини ўтказиш.

Иккинчи босқич – анимацион дастурни ўтказиш, бу барча иштирокчилар учун энг мураккаб ва масъулиятли иш ҳисобланади. Бу хамма аниматорларнинг кучини бирлаштиришни тоқоза этади, асабий зўрикишни енгиб ўтиш ва кўйилган вазифани бажаришни талаб килади.

Учинчи босқич – якуни чикариш: ўтказилган дастурни тахлил килинади; тахлил билан бирга истеъмолчилар анкета сўровлари умумлаштирилади; дастурни такомиллаштириш ишлари олиб борилади. Шундай килиб, технологик жараён уч асосий босқични ўз ичига олади: тайёргарлик кисми, дастурни ўтказилган дастурни тахлил қилиш.

Анимацион дастур рекламаси. Анимацион дастурнинг самарадорлиги кўп жиҳатдан реклама компаниясининг тўғри ташкил этилишига боғлик бўлади. Маълумки, реклама товарларни истеъмолчилик хусусиятлари ва хизмат турларини уларга талабини оширши мақсадида истеъмолчиларга етказиш ҳисобланади. Шундай бўладики, анимацион дастурлар жуда паст даражада реклама килинади. Ҳатто ушбу дастур бор туристик корхоналарда хам.

Анимацион дастурни реклама қилиш – бу шундай воситаки, истеъмолчида уларга қизикиш уйғотиш мақсадида мазмуни, хусусиятлари, жозибадорлиги хақида маълумот берилади, истеъмолчилар реклама килинган товарни сотиб олиш билан анимацион дастур иштирокчисига айланади.

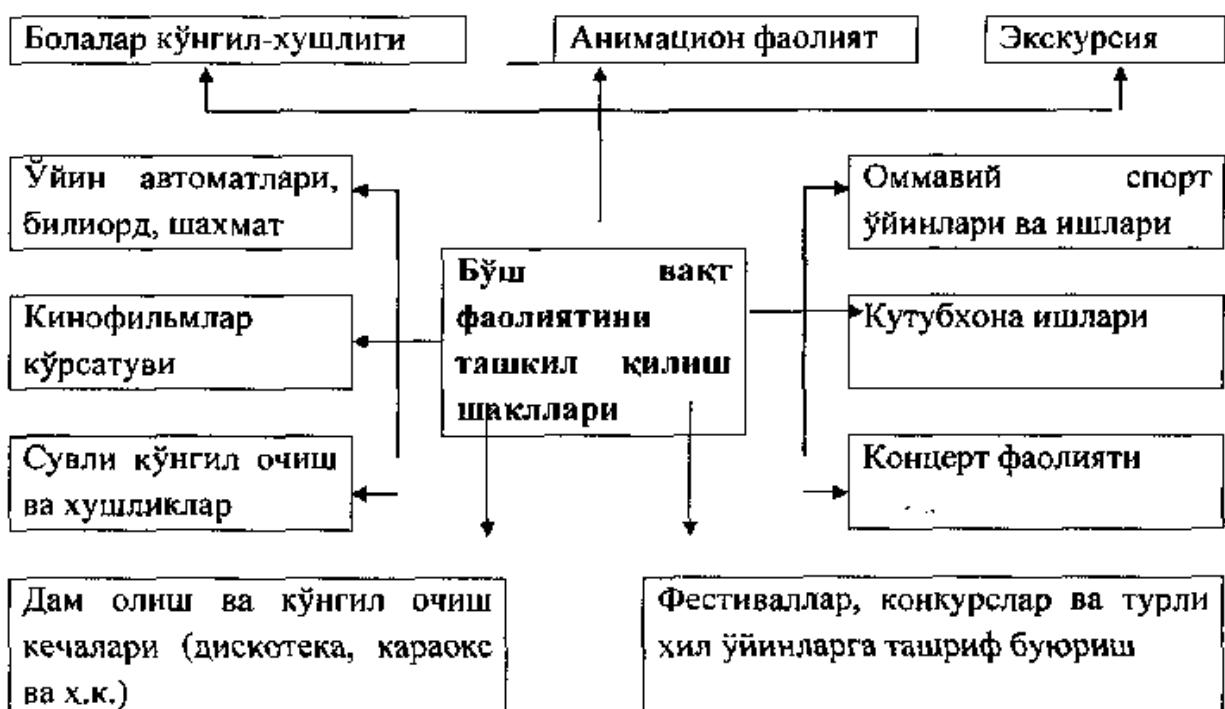
13.3. Жойлаштириш воситаларида бўш вақтин мазмунли ташкил этиш хусусиятлари

Курортларда рекреант(дам оловчи)ларнинг дам олишини хордик чиқаришини, ташкил қилиш – курорт ишлари ва туризм мутахассисларининг мухим вазифаларидан бири ҳисобланади. Кўпсонли анкета сўровлари шуни кўрсатадики, курортларда дам олишга келувчиларнинг 50-70 % асосий мақсади дам олиш, хордик чиқариш ҳисобланади. Бу фоиз денгиз бўйи курортлари учун бир мунча юкори даражада, тор ихтисослашувдаги корхоналар учун эса паст кўрсаткичга эга бўлади. Ҳар кандай холатда хам дам оловчиларнинг бўш вақтини ташкил этиш оғир ва мушкил вазифа ҳисобланади. Энг аввало, дам оловчиларнинг меҳмонхоналар ва курортларда бўлган даврида бўш вақтлари жуда кўп бўлиши кузатилади.

Кейинги йилларда дам олувчиларнинг бўш вактларини ташкил килишда сезиларли ўзгаришлар рўй берди. Бу эса бир катор сабаблари билан шартланади:

- хорижий курортлар тажрибасини алмасиниши;
- аҳоли маданий ва таълимий даражасининг ўсиши;
- бўш вактдан фойдаланиш таркибининг ўзгариши;
- профессионал театр, кино ва эстрадалар концерт фаолияти, гастролларининг фаоллашуви.

Туристик тармоклар хизматининг потенциаль истеъмолчиси бўлган ўз таътилини дengiz бўйи курортларида ўtkазишни танлаган кипи, шубхасиз, ўз олдига биринчи навбатда дам олиш, кундалик ташвишлардан холи бўлиш, кейинги хаёти учун зарур куч-кудрат ва хис-туйғуларга эта бўлиши вазифасини кўяди. Айнан рухий холат, кайфият ва хиссият ушбу меҳмонхонада ўtkазилган бўш вактдан кеникиш хосил қилиш туйғусини белгилайди.



3-расм. Анимацион-бўш вакўт фаолиятини ташкил этиши шакллари

Меҳмонхона корхонаси фаолиятининг кўп режали муҳим кисми, унинг юксак даражада професионализм (касбий тайёргарлик) инфодаси анимацияни ташкил этиш хисобланади. Бу ўзига хос ва таъсирчан реклама шаклидир. У орқали мижозларни, уларнинг танишларини қайта жалб этиш, ушбу маҳсулотни меҳмонхона хизматлари бозорида харакатланишини амалга

ошириш, корхона иши самарадорлигини, даромадлиги ва рентабеллигини ошириши мумкин.

Мехмонхона ракобатбардошлигини оширишнинг инкор қилиб бўлмайдиган омили, у ёки бу дам олиш жойини танлаш хукуки «мехмонхона анимацияси» кенг маънодаги тушунчасини янги йўналишлар туғдирувчи шартларга айлантириши мумкин.

Юкоридаги расмда келтирилган анимацион бўш вакт фаолиятининг аник шаклини танлаш, меҳмонхонанинг моддий-техник базаси имкониятлари, унинг жойлашган ўрни ва инфратузилмалари мавжудлиги, дам оловчилар сони, бўш вакт соҳаси ходимларининг касбий тайёргарлик даражасига боғлиқ бўлади. Бўш вактни ташкил этишнинг нисбатан анъанавий шакли бу оммавий спорт ишлари, экскурсион ишлар, кинофильмлар кўрсатиш, дам олиш кечаларини ўтказиш кабилар хисобланади.

Оммавий спорт ишлари хам меҳмонхонанинг ўз ходимлари, хам ташкаридан жалб этилган касбий тайёргарликка эга бўлган мутахассислар кучлари билан ўтказилади. Экскурсион ишлар хам меҳмонхонанинг ўз кучи билан, хам ихтисолашган турфирма ташкилотлари ва экскурсион бюороларни жалб этиш орқали амлага оширилиши мумкин. Тажрибалар кўрсатадики, ихтисослашган туристик экскурсион ташкилотлар хизматидан фойдаланиш ўз кучи билан ташкил этишдан кўра макбулроқ.

Сўнг йилларда курорт меҳмонхоналари ва туристик комплексларда дам оловчилар учун кинофильмлар кўрсатиш янги технологиялар ва йўлдош телевединие пайдо бўлиши билан иккинчи даражага тушиб колди. Энг кейинги техника воситалари билан жиҳозланган залларда кичикроқ аудиториялар учун кинофильмлар трансляцияси бундан мустасно.

Дам олиш кечалари-бўш вактни ўтказишнинг энг оммавий шаклларидан хисобланади ва уларни ўтказишнинг жуда кўп вариантлари билан характерланади. Булар учрашув кечалари, танца (ўйин) тадбирлари, жонли мусика оқшомлари, байрам кечалари, конкурслар ва ҳ.к. бўлиши мумкин. Бу тадбирлар кўпинча меҳмонхоналарнинг ўз кучлари билан ўтказилади, камдан-кам холларда эса профессионал мутахассислар жалб этилади.

Кутубхона хизмати-дам оловчиларининг бўш вактини ўтказишнинг анча эски шаклларидан хисобланади. Кутубхона иши кўпинча уч йўналишда амалга оширилади: бўш вактда ўкиш учун даврий журналлар, китоблар ва газеталарни тавсия этиш; турли тематик тадбирлар ўтказиш; соғлом тармуш атрзини тарғиб килиш ва бошқалар.

Бўш вакт фаолиятини ташкил этишнинг ўйин шакллари хам курортларда жуда оммалашган. Дам оловчиларга хам пассив (қўшимча ходим

жалб этмасдан шахмат-шашка, бильярд), ҳам фаол кўнгил очар ўйинлар (махсус ходим ва аниматорларни жалб этган ҳолда) тақдим этилади.

Нисбатан йирик ва машхур меҳмонхоналар янада аҳамиятлироқ тадбирлар ўтказишади. Бунда таникли эстрада юлдузларининг концертлари ташкил этилади. Кино ва театр артистлари бенифислари ва ижодий кечалари ўтказилади. Турли фестиваллар, модалар намойиши, кўргазма ва ярмаркалар, умуммамлакат аҳамиятидаги конференциялар, симпозиумлар уюштирилади. Ана шундай тадбирларни ўтказувчи машхур марказлар ва бошка айрим курорт шаҳарлари хисобланади.

Дам олувчиларнинг бўш вактини ташкил этишда анимацион сервисни янги йўналиш сифатида караб чиқишига тўғри келади. Тъкидлаш лозимки, анимацион-маданий фаолият кўпроқ Farbda тўликрок намоён бўлмокда. Хорижда аста-секин ахолининг бўш вакти хажми кўпаймоқда, шунга мувофик бўш вакт дастурлари ва хизматлари сифатий кўпайиш жараёнилари кечмоқда.

У ерда кўнгил очиш индустрияси ярим асрдан аввалроқ ривожлана бошлаганди, бўш вактини ташкил этиш тизимининг ривожланиши шунинг натижасидир. Бу борада АҚШ, Канада, Гарбий Европа мамлакатлари (Германия, Дания, Бельгия, Нидерландия, Финляндия) кўп ишларни бажаришга улгурдилар.

Туристик анимацион сервис нисбатан курорт зоналарида анча тарақкий этган бўлиб, бу ерда у туристик саёхатлар ва дам олиш сифатини фаол оширишга имкон беради. Жаҳондаги барча курорт зоналарида дам олувчиларнинг бўш вактини ташкил этишда алоҳида ўрин (роль) айнан анимацион сервисга даҳлдор эканлиги чукур англаб этилмоқда: фаол мусобақалар, ўйин тадбирлари, турли шоулар ва байрамлар ва ҳ.к. Farbda анимацион секторнинг асосий фаолияти – катталар ва болалар учун бепул хизматларни ўз ичига олган кундалик кўнгил очиш дастурлари хисобланади.

Шунга карамай ҳар бир меҳмонхонанинг анимацион базаси ўз хусусиятларига эга бўлиб, анимацион типдаги барча хизматларни куйидаги тарзда структуралаш мумкин (2-жадвал).

2-жадвал

Хорижий туристларга курортларда анимацион типдаги хизматлар

Стандартли	Кўшимча	Эксклюзивли
Болалар шаҳарчаси, ўйин автоматлари	Велосипедлар, роликлар, скутерлар прокати	Скаладром

Болалар хонаси	Теннис кортлар	Пейнтбол-клуб
Бассейн, сувли шоу ва ўйинлар	Комондон ва арболетдан ўқ отиш	Роллердром
Волейбол майдончаси	Баскетбол майдончаси	Батут
Пляж	Парк	Компьютер клуби
Дискозон/танца майдони	Дайв-марказ (снорклинг)	Автодром
Гrimхона ва ди-жей жойи	Пневматик тир	Армрестлинг клуби
Спорткомплекс	Кўшик-грин клуби	Мини аквапарк

Ҳар бир туристик жойлаштириши объекти (мехмонхоналар, туристик комплекслар, турбазалар ва бошк) ўзининг кундалик кўнгилочар дастурига эга, қайсиким у дам оловчилар контингенти ва сони, объект жойлашган ўрии, ходимлар, овқатланиш графиги, экскурсиялар ва бошкаларга боғлиқдир. Туристик соҳада муваффакиятли ривожланаётган мамлакатлар тажрибаси таҳлили шуни кўрсатадики, кўнгил очиш индустрияси сифатли дастурлар, киммат турадиган ва юқори сифатли ускуналар, бошкарувда янгича ёндошув, юқори малакали ходимларни талаб килади.

Туристлар учун мароқли дам олишнинг асосий (бош) хусусияти дам олиш давомида уларнинг руҳий холати, кайфияти хисобланади. Дам оловчиларга хизмат кўрсатишни ташкил килинча шуни ёдда тутиш мухимки, туристик жойлаштириш обьектининг юқори сифатли холати ўз-ўзидан турнист учун тўла қонли кулайликни таъминлаб қолмайди. Мехмонхона, туристик комплекслар деворларини жонлантириш керак, дам оловчиларни уларни жойлаштирганларни ғояларига сингиб кетиш имконини бериш лозим – мана кабул килувчи томоннинг бош вазифаси. Туристик жойлаштириш обьекти штат таркибини ишлаб чиқишида ва ходимларни дам оловчилар руҳий ҳолатига таъсирини тахлил этишда шуни эътиборга олиш керакки, меҳмонхонада ва туристик комплексларда у ёки бу руҳий муҳитни яратишда анимацион сервис ходимлари – аниматорлар асосий роль ўйнайдилар.

Пировард натижада айнан уларнинг шахсий сифатлари ва туристларда шинамлик, кулайликни ҳис этиш тўйғусини уйғотиш маҳорати меҳмонхона ва туристик комплекслар меҳмонлари тўла қонли дам олишини таъминлайди.

Аниматор – туристик бозорда турист – спорт маҳсулотларини шакллантириш ва илгари суриш бўйича мутахассис ва туристларни спорт-согломлаштириш фаолиятини ташкил этувчиidir. Анимацион сектор профессионал командаси ўйинлар, конкурслар ва спорт мусобакалари ташкил

этади ва ўтказади. Томошага театрди ва ракс шоу, мюзиклар, комедиялар, классик мусика иштирокчиларини таклиф килади, кинофильмлар намойиш килади, пляжда кечалар ўтказади ва х.к. Мехмонхоналар анимацион секторлари фаолияти сервисдаги айрим камчиликларни бартараф этиб, меҳмонхонани даромад олишини кўпайтиради.

Бўш вактни ўтказишнинг хар кандай усули у психологик жиҳатдан ўзини оқлагандагина яхши. Иши доимий зўрикишни талаб киладиган одамлар учун дам олиш – хордик чиқариш, чарчоқ ва зўрикишни бартараф этиш фойдалидир. Айрим одамлар эса аксинча ўз кучини фаоллаштиришига зарурат сезади. Бундан ташқари, анимацион фаолиятни мажбурий тарзда дам оловчилар контингенти жинс, ёш хусусиятларини хисобга олган ҳолда ташкил этиш талаб килинади. Шу нуқати назардан ушбу жойда жойлашган маданий-бўш вакт муассасаларини биргаликда амалга ошириладиган мақсадли дастурларини ишлаб чикиш зарурати юзага келади.

Дам олиш дастури канча хилма-хил бўлса, у шунчалик қизикали бўлади. Бу айниқса болалар учун анимацион дастурлар ишлаб чикиша фоят долзарбдир.

Анимацион сервис бир неча асосий конпонентлардан мужассамлашади. Кулай, ташқи шароит ҳисобга олинган ҳолда анимацион лойихани амалга ошириш шакли қўйидаги кўринишни ҳосил қилади (4-расм).



4-расм. Анимацион лойихани амалга ошириш шакли

Хорижий туристларни жойлаштириш обьектида кундалик анимация дастури ўз таркибига қўйидагиларни киритиши мумкин:

- катталар учун спорт ўйинлари ва мусобақалар (пляжда ёки бассейнда аэробика, волейбол, сув тўли, дартс, армрестлинг, стол тениси, комондан ва пневматик тўплончадан ўқ отиш ва бошк);
- болалар дастурлари (болалар майдончаси ёки бассейнда ўйинлар ва конкурслар, кечки кўнгилочар дастурлари, тематик байрамлар);
- кечки шоу дастурлар (шоу конкурслар, ўйин шоулари, комик шоулар, дискотекалар, эстрада жамоалари, бадний хаваскорлик

чикишлари, тематик оқшомлар ўтказиш дисколари, жонли мусика ва х.к.).

Шундан келиб чикиб, туризм анимацияси услугий асосларини куйидагича шакллантириш мумкин:

- операторнинг хордик чиқариш ва томошалар марказлари, фестивал ва карнаваллар ташкилотчилари билан ўзаро яқин муносабатда бўлиш, шунингдек, хизмат кўрсатиш дастурига тадбирлар маълумотларини фаол қўшиб бориш;
- содир бўлаётган тадбирнинг психологик кабул қилиниши ва тематикасини хисобга оладиган дам олиш (тадбир) сценарийсини тузиш;
- йўналишда туристларнинг ҳар хил бўлиш эхтимоли бор хизматлар боғлиқлигини кўзда тутган холда ишлаб чиқилган сценарий асосида тўлик хизмат кўрсатиш комплексини амалга ошириш;
- об-хаво ва бошқа сабабларга кўра дастурга ўзгартериш киритилганда аниматорларнинг туристлар билан ишлаши. Умуман анимацион туризм фаолияти деганда хордик чиқариш-томуша ва сервис комплексларининг ҳар бир турист дам олишига ва хизмат кўрсатишга шахсий ёнлашувнинг ўзаро яқин хамкорлигини тушувишимииз мумкин.

Таянч сўз ва иборалар: анимация, хизмат кўрсатиш дастурлари, интерер ҳашаматлилиги, жонлантириш, рухлантириш, ҳаётй кучга рагбатлантириш, фаолликка ундаш, миллӣ, диний, худудий, катталар, ёшлар, болалар, ўта шахсийлиги, ривожланувчанлиги, соғломлаштириш ва тарбиявий характердалиги, завқ-шавқ, кўнгил-хушлик, турпакет, меҳмонхона анимацияси.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Анимация – сўзининг маъноси нима?
2. Анимацион фаолият классификациясини тушунтиринг?
3. Туристик анимациянинг қандай функциялари мавжуд?
4. Рекреацион анимация деганда нимани тушунасиз?
5. Анимацион дастурлар тузишнинг технологик жараёга қандай элементалар киради?
6. Анимацион дастурларни ишлаб чиқиш ва ўтказиш боскичларини тушунтиринг?

14-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАЛАРДА СИФАТЛИ ХИЗМАТ КҮРСАТИШНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ

Режа:

- 17.1. Хизматнинг сифати - бошқариш объекти**
- 17.2. Хизматнинг сифати истеъмолчи нуқтаи назарида**
- 17.3. Мехмонхона хизматлари сифатини бошқариш тизими**
- 17.4. Мехмонхонада хизмат күрсатиш сифатини ошириш дастурини ишлаб чикиш**

17.1. Хизматнинг сифати - бошқариш объекти

«Хизматнинг сифати» тушунчасини талқин қилишга нисбатан ҳар хил ёндашувлар мавжуд. ИСО 8402-94 «Сифатни бошқариш ва таъминлаш. Лугат» халқаро стандартида берилган таъриф айникса кўп кўлланади:

«Хизматнинг сифати – хизматнинг белгиланган ёки тахмин килинган эҳтиёжларни қондириш қобилиятини таъминловчи хусусиятлари мажмуи».

ИСО 8402-94 халқаро стандартида «хизмат күрсатиш сифати» атамаси хам кабул килинган бўлиб, унга истеъмолчининг аникланган ёки тахмин килинган эҳтиёжларини қондириш имконини берувчи хизмат күрсатиш жараёшининг ўзига хос хусусиятлари ва шартлари мажмуи деб қаралади.

Хизматнинг муайян эҳтиёжларни қондириш қобилиятини таъминловчи энг мухим хусусиятларига кўйнагилар киради:

- ишонарлилик;
- жонкуярлик;
- ишончлилик;
- тезкорлик;
- коммуникативлик;
- сертифотлик.

Ишонарлилик деганда ходимларнинг вайда килинган хизматни аник күрсатиш қобилияти тушунилади. Сифатли хизмат күрсатиш дастурини ишлаб чикиш ишонарлиликни таъминлашдан бошланиши лозим. Хизмат күрсатувчи ходимлар касбий лаёкати даражасининг юкорилиги ишонарлиликни таъминлаш учун асос бўлиб хизмат килади. Ходимларнинг лаёкациялиги натижасида меҳмонхона обрўсига етган путурни меҳмонхона биносини реконструксия килиш ва қайта жихозлашга сарфланган катта харажатлар хам, мижозга дўстона ва хушмуомала муносабат хам силликлай олмайди.

Жонкуярлик - мижозга ёрдам бериш ва зудлик билан хизмат кўрсатишига тайёрлик. Хизмат кўрсатиши вактида кўпинча фавқулодда холатлар рўй беради ёки мижозлар кутилмаган илтимослар (масалан, номерга оқ роял ёки каттароқ каравот кўйиш ва х.к.) билан мурожаат этади. Бундай холларда корхонанинг юзага келган муаммонинг оқилона ечимини топиш кобилиятига баҳо берилади. Хизматлар, хусусан, меҳмонхона хизматлари кўрсатиши соҳасидаги корхоналар фаолиятининг ўзига хослиги шундан иборатки, бу ерда доим фавқулодда холатлар рўй берган ва рўй бераверади. Шу боис бундай муаммоларни ҳал қилиш йўлларини олдиндан режалаштириш ва ўз иш принципларини ишлаб чикиш зарур. Бундай холларда ходимлар сифатли ишлашлари, юзага келган муаммоларга зудлик билан эътибор беришлари, ҳар бир корхонанинг талабчан ва жанжалкаш мижозлар билан ишлаш принципларига риоя қилишлари лозим (Парето қоидасига биноан, мижозларнинг 20% муаммоларнинг 80% ни вужудга келтиришини тахмин қилиш мумкин). Меҳмонхона корхоналарида ўтказилган тадқикотлар низоли вазиятларда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг аксарияти ўзини ҳимоя қилишга, муаммонинг юзага келишига сабабчи эмаслигини исботлашга харакат қилишини кўрсатади. Бу холат хизматчилар раҳбарият мижозларнинг талабларини кондириш ҳакида ғамхўрлик қилишни қўллаб-кувватлашига ишончи қомил эмаслигидан далолат беради. Акс ҳолда улар низони янада кучайтириш ва ўзининг ҳаклигини исботлаш ўрнига энг аввало муаммони ҳал қилишга харакат килган бўлардилар. Мижоз амалда доим ҳам ҳак бўлавермайди. Бирок, мижознинг ҳак эмаслигини исботлаш билан меҳмонхона ҳеч қандай наф кўрмайди. Аксинча, у мижозни йўқотади, янгимижозни жалб қилиш янада оғирлашади ва кимматлашади. Мижозларга хизмат кўрсатиш ҳалқаро уюшмаси ўтказган тадқикотлар янги мижозни жалб қилиш. Ҳаражатлари ёски мижозни сақлашдан беш баравар кимматроқ эканлигини кўрсатди. Техник ёрдам кўрсатиш бўйича тадқикот дастурлари институти ўтказган бошқа бир тадқикот эса ўзига кўрсатилган хизматлардан норози бўлган мижозларнинг 91% бу корхонага бошка ҳеч качон мурожаат этмаслигидан ва уларнинг ҳар бири ўз муаммолари ҳакида бошка мижозларнинг камида тўққизтаси билан ўртоқлашишидан далолат беради. Бирок, қилган шикоятлари қаноатлантирилган тақдирда, бундай мижозларнинг 54-70% ўзларини «хафа қилган» корхона хизматларидан яна фойдаланади. Агар мижозлар юзага келган муаммолар жуда тез ҳал килинганинги кўрсалар, бу ракам 95% етади.

Ишончлилик – ходимларнинг ўзига нисбатан ишонч уйғота олиш қобилияти. Ўзаро ишонч муносабатлари юзага келиши учун истеъмолчилар кўпроқ ишонадиган ташки белгиларга эътибор бериш жуда мухимdir.

Меҳмонхона холли, номерлари, ресторанинг яхши ташкил этилган интерери, хоналар, йўлакларнинг тозалиги, серилтифот хизматчиларнинг ораста кўриниши – буларнинг барчаси хизмат кўрсатиш сифатининг ташки мезонлари бўлиб, мижозлар муайян корхонада ҳамма нарса жойидалиги ва унга ишоници мумкинлиги ҳакида шуларга караб хулоса чикаради.

Тезкорлик – хизмат кўрсатувчи ходимлар билан алока боғлашнинг осонлиги. Мисол учун, агар меҳмон номерга чопарни чакирган бўлса, у бир неча соат ичидаги эмас, балки санокли дақиқаларда этиб келиши лозим.

Коммуникативлик – мижозларга зарур ахборотни ўз вактида ва уларнинг кўёшимча талабисиз тақдим этиш хисобига ходимлар билан мижозлар ўртасида англашилмовчиликлар чикишини истисно қиладиган хизмат кўрсатишни таъминлаш.

Серилтифотлик – мижозга алоҳида эътибор бериш ва унга индивидуал хизмат кўрсатиш. Ҳар бир мижознинг ўз муайян эктиёжлари бўлади. Мижоз корхонага содик колишини таъминлаш учун хизматлар кўрсатиш чогида муайян мижоз меҳмонхона учун алоҳида ахамиятга эга эканлиги, унинг индивидуал эктиёжлари хисобга олиннишини кўрсатиш лозим.

Хизматлар сифатини кўриб чикишда «талабга жавоб беради – жавоб бермайди», «талаб даражасидан юкори – паст», «яхши – ёмон», «талабни қондиради - қондирмайди» каби ностандарт таърифлар кўп кўлланилади. Мисол учун: «Маҳаллий меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишнинг сифати халкаро стандартлар талабига жавоб бермайди», «Дўстлик» меҳмонхонасида хизмат кўрсатиш даражаси уч юлдузли меҳмонхонадаги хизмат кўрсатиш даражасидан паст», «Кичик шаҳарлардаги меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар сифатини «коникарсиз» деб баҳолаш мумкин». Хизматлар сифатига нисбатан ностандарт атамаларнинг кенг таркалганлиги ўринлидир, чунки бу меҳмондўстлик корхоналари фаолияти сифат хусусиятларининг ранг-баранглигини кўрсатиш имконини беради.

14.2. Хизматнинг сифати истеъмолчи пунктни назаридан

Хизматлар бозорида сифат деганда мўлжал килинган истеъмолчи нимани тушуниши меҳмондўстлик корхоналари учун муҳим ахамиятга эга, яъни «сифат» тушунчасини муҳокама қилишда истеъмолчининг шахсияти диккат марказида туради.

Хизматнинг сифатига баҳо беришда истеъмолчи ўзига берилган нарсани ўзи олиши хоҳлаган нарсага солиштиради. Муайян хизматта берилган баҳо истеъмолчининг шундай хизматлар кўрсатувчи корхоналарга мурожаат этиш тажрибасига, хизмат ҳакидаги билимларига, шахсий хоҳишистакларига ҳамда хизмат кўрсатувчи корхонанинг имижига боғлик бўлади.

Фойдаланиувчи хизмат танлаб қабул қилиш, мослашиш ва таассуротларни кучайтириш эффектларига бўйсунади.

Танлаб қабул қилиш айни бир хизматни турли истеъмолчилар хар хил қабул қилишини англатади. Бу истеъмолчилар феъл-автори, кизикишилари, шахсий фазилатлари, билимлари, шунингдек хизматдан фойдаланиш ҳолати билан белгиланади. Хизматнинг сифатини қабул қилишнинг вазиятга доир хусусиятларига хизмат кўреатилган вакт (масалан, барча тафсилотларни итошилинчда пайкамаслик, хотиржам вазиятла эса яхшилаб кўриб олиш мумкин), муайян шароит (масалан, ёмон об-хавода курорт меҳмонхоналарида дам олаётган мижозлар номердаги мебел ва жихозларга диккат билан эътибор бера бошлайдилар, уларда овқатланиш сифатига кизикиш ортади ва х.к.) киради.

Сифатни қабул қилиш хизматдан фойдаланиш чогида кутилган натижага мослиниши мумкин. Агар қабул қилинган сифат кутилган натижадан бироз четга чиқса, фойдаланувчи уни ўз мўлжалига мослаштиради. Бирок, қабул қилинган хизмат кутилган натижага мутлақо мос келмаса, контраст эффиқти вужудга келади: кутилган натижанинг катталиги контраст эффиқтини кучайтиради.

Фойдаланувчи бирорнинг – хизмат ёки унинг таркибий кисмлари билан таниш бўлган дўстлари, ҳамкаслари, кўшиллари тажрибасидан фойдаланишга харакат қилган ҳолларда таассуротларниг мутасиба кучайниши содир бўлади. Натижада ижобий таассуротлар мустаҳкамланади, салбий таассуротлар эса сикиб чиқарилади ёки бунинг тескариси содир бўлади.

Фойдаланувчининг хизмат сифатини қабул қилишининг юкорида тавсифланган модели мазкур тушунчага куйидаги уч таркибий кисм бирлиги деб караш имконини беради:

- асосий сифат;
- талаб этилган сифат;
- хоҳланган сифат.

Асосий сифат – хизматнинг фойдаланувчи бўлиши шарт деб хисоблаган хоссалари йигиндиси. Мижоз мазкур сифатнинг мавжудлигига умид килиб, ишлаб чиқарувчи билан уларни мухокама қилишни лозим толмайди. Меҳмонхона корхонаси хизматлари учун асосий сифатларга қуйндагилар мисол бўлиши мумкин:

- меҳмонхонага жойлашишда тоза чойшаб, ёстик жилди ва сочиқларнинг мавжудлиги;
- меҳмонхона номерининг ҳар куни тозаланиши;

- телевизор ҳамда номерда мавжуд бошқа аппаратуранинг бузилмай ишлаш кафолати;
- меҳмон билан якуний ҳисоб-китобда хато қўймаслик ва х.к.

Хизматнинг асосий сифатини таъминлаш корхонадан бу йўналишида муттасил иш олиб бориш ва харажатлар килишни такозо этиши мумкин. Хизматнинг асосий сифатига лозим даражада эътибор бермаслик корхона обрўсига пуртуретиши ва мижозлар йўқолишига олиб келади.

Талаб этилган (кутилган) сифат – хизматнинг техник ва функционал хусусиятлари йигиндиси. Улар хизмат ишлаб чиқарувчининг режасига қай даражада мувоғикигини кўрсатади. Одатда ишлаб чиқарувчи хизматнинг талаб этилган хоссаларини реклама килади ва кафолатлади. Меҳмонхона хизматларининг талаб этилган техник хоссаларига қўйидагилар мисол бўлади: номерларда коммунал шароит (вания, душ, ҳожатхона), кондиционерлар, конференс-заллар, музокара хоналари ва х.к.нинг мавжудлиги. Мезмонхона хизматларининг талаб этилган функционал хоссаларига қўйидагилар киради: номерларда ва каватларда уззукун хизмат кўрсатилиши, янгигазета ва журналлар ҳар куни етказиб берилиши ва х.к.

Хоҳланган сифат – истеъмолчи хизматнинг мавжудлиги хақида факат орзу килиши мумкин бўлган сифати. Сифатнинг хоҳланган кўрсаткичлари хусусияти шундаки, уларни истеъмолчи ўзи ўйлаб топмаслиги керак. Истеъмолчи, коида тарикасида, мазкур сифат кўрсаткичларини талаб килмайди, аммо ўзига таклиф этилган хизмат таркибида уларнинг мавжудлигини юксак баҳолайди. Хоҳланган сифатли меҳмонхона хизматларига қўйидагилар мисол бўлади: номерларда йўлдошли ва кабелли телевидениенинг мавжудлиги; мижозга меҳмонхонадан хотира сифатида фен, зонт, пардоз анжомлари ва х.к.ни таклиф килиш; кечки овкатга бекўн шампан виноси тақдим этиш ва ш.к. Агар хоҳланган сифатни ўз ичига олган хизмат яхши кўрсатилган бўлса, у мижознинг ўзига кўрсатилган хизматлардан қоникиш даражасини ошириши, ишлаб чиқарувчи учун бозор секторини янада кенгайтириши мумкин.

Мижозларнинг эҳтиёжларини кондириш нуқтаи назаридан америкалик олимлар Кедотт ва Тержен таклиф килган *хизмат қўрсатилиши элементлари типологияси* диккатга сазовордир. Мижозлар хизматларни ҳарид килиш тўғрисида қарор қабул қилишига таъсир кўрсаталиган эҳтиёжларни ўрганиш натижасида, ушбу олимлар хизмат қўрсатиш элементларининг тўрт гурухини ажратдилар:

- критик элементлар;
- нейтрал элементлар;

- қаноатлантирувчи элементлар;
- ихлосни қолдирувчи элементлар.

Критик элементлар мөхоммәдүстлик саноатининг моҳиятини ташкил этади. Улар истеъмолчининг хулқ-авторига бевосита таъсир кўрсатувчи асосий омиллардир. Мазкур элементлар биринчи навбатда мавжуд бўлиши керак, чунки улар истеъмолчилар учун зарур стандартлар минимумига асосланади. Агар корхоналар рақобат кураши шароитида яшаб қолишни истасалар, улар айнан мана шу хизмат кўрсатиш элементларини таклиф килиш учун қўлларидан келганча ҳаракат килишлари лозим. Мехмонхона номерлари, жамоат жойларининг тозалиги, хавфсизлик, соғлом овкат мана шундай элементлар жумласидан. Мазкур минимал стандартларга эришилган-еришилмаганингига караб мижозларда ижобий ёки салбий муносабат уйғотганлиги учун ушбу элементлар критик элементлар деб аталади. Мехмондўстлик саноати корхоналарида мазкур элементларнинг мавжуд эмаслиги факат фавқулодда ҳолларда ўринли деб топилиши мумкин.

Нейтрал элементлар корхона фаолиятига бевосита таъсир кўрсатмайди. Мазкур элементларга хизмат кўрсатувчи ходимлар униформасининг ранги, бино интерерининг тузилиши, автомобиллар турар жойининг жойлашишини киритиш мумкин. Бу элементлар мижозларнинг хизматлардан қаноатланганлик даражасига кам таъсир кўрсатади, шу боис бошқарув фаолиятида уларга катта эътибор бериш шарт эмас.

Агар кўрсатилган хизматлар сифати куттилганидан ҳам зиёда бўлса, қаноатлантирувчи элементлар мижозларда яхши таассуротлар қолдириши мумкин. Аммо мижознинг бу умиди оқланган бўлмаса ҳам салбий таассурот қолмайди. Мехмонхонада тунда хизматлар кўрсатиш, банкетлар чогида директор номидан бепул ичимликлар тақдим этиш, ресторандарда аёлларга маъмурият номидан гуллар бериш мана шундай элементларга киради. Табиийки, мазкур элементлар корхонага шу соҳадаги бошка корхоналардан ажратиб туриш имконини беради. Бепул овкат, гул ёки шоколаддан хеч ким бош тортмайди. Худди шунингдек, бундай «сюрприз»лар бўлмаган тақдирда, хеч ким бундан шикоят ҳам килмайди.

Тўғри бажарилмаган ва мижознинг салбий муносабатига сабаб бўлган элементлар ихлосни қолдирувчи элементлар хисобланади. Бирок, барча элементлар тўғри бажарилган тақдирда, мижозларда хеч қандай норозилик туғилмаслиги мумкин. Бундай элементларга нотўғри танланган ёки ташкил этилган, меҳмонларни узокка боришига мажбур қилувчи машиналар турар жойи, кенг тарқалган кредит карточкалари бўйича ҳак тўлашнинг рад этилиши, ходимларнинг илтифоцизлиги, кулдонларнинг ифлослиги ва х.к. киради.

14.3. Мехмонхона хизматлари сифатини бошқариш тизими

Хизмат кўрсатиш сифатининг модели. Мехмонхона хизматлари сифатини бошқариш амалиётида беш босқичли ёки концептуал модел номи билан машҳур бўлган хизмат кўрсатиш сифати модели кенг кўлланилади (10.5-расм). У мижоз умидининг окланиши нуктаи назаридан хизмат кўрсатиш сифатини белгилайди. Модел муаллифларининг сўзларига караганда, мижоз нимага умид қилишини ва мижознинг умидларини меҳмонхона кандай қилиб оқлаши мумкинлигини билиш хизмат кўрсатиш жараёнининг биринчи босқичидир.

Биринчи босқич: Истесъмолчининг умидлари ва меҳмонхона раҳбариятининг муносабати.

Бу босқичда меҳмонхона раҳбарияти ўз мижозлари нимани хоҳлашини тушунмайди. У ўз мижозларининг эҳтиёжларини билмайди. Аксарият меҳмонхоналар бозор талабини аниқлаш учун тадқикотлар ўтказади, бироқ кейин раҳбарият фирманинг ички муаммоларига чалгиб, мижозларнинг талаблари ўзгаришини ёддан чиқаради.

Агар мижоз хизматнинг муайян хоссаси ўзгартирилишини хоҳласа-ю, у ўзгартирилмаса, маркетинг-микс бутун бозор учун ўз жозибадорлигини йўқотади ва мижознинг умидворлик даражаси ортади.

Агар корхона маркетинг соҳасида иш олиб бормаса, мижоз унинг хизматлари ҳакида хеч нарса билмаслиги мумкин. Менежерлар пухта ўйлаб иш тутишлари ва меҳмонлар билан гаплашганда тескари алокага киришишлари лозим. Бунинг учун маркетинг ахборот тизимларидан ҳам фойдаланиш зарур.

Мисол учун, қабул қилиш ва жойлаштириш хизматининг раҳбари меҳмонларни 15 минут ичидаги қабул қилиш тизимини ишлаб чиқди. Бироқ, меҳмонлар орадан 10 минут ўтмасидан безовта бўла бошладилар. Мижозлар билан гаплашгач, менежер улар учун кутишининг критик вақти 15 минутни эмас, балки 10 минутни ташкил этишини тушунди.

Иккичи босқич: Хизмат кўрсатиш сифати хусусиятининг раҳбарият томонидан қабул қилиниши.

Менежерлар ўз мижозлари нимани хоҳлашларини биладилар, бироқ уларни қаноатлантириш имконини берувчи тизимларни ривожлантиришга кодир бўлмайдилар ёки бундай қилишни истамайдилар. Бунинг бир неча сабаблари мавжуд:

- хизмат кўрсатиш сифатига лозим даражада эътибор бермаслик;
- сифатни таъминлаш имкониятини яхши тушунмаслик;
- вазифанинг мувоғиқ тарзда стандартлаштирилмаганлиги;

- мақсаднинг йўклиги.

Айрим меҳмонхоналар тез даромад олишга ҳаракат киладилар ва ўз ходимларига ёки меҳмонхонани жиҳозлашга маблағ жойлаштиришни истамайдилар. Бунда мукаррар тарзда хизмат кўрсатишнинг сифати билан боғлик муаммолар юзага келади. Айланма капитални етарли даражада таъминлашдан бош тортган меҳмонхоналарнинг раҳбарлари 2-босқичда хатога йўл кўйишлари мумкин.

Масалан, хизмат кўрсатишни ташкил этиш чоғида чойшаблар, сочиклар, ҳалатлар ва ҳ.к.нинг тақчиллиги юзага келиши мумкин. Бу ҳолат ортиқча муаммолар туғдиради, хизмат кўрсатишдан олинган ижобий таассуротни камайтиради, меҳмонхона хизматчиларининг мижоз олдидаги маънавий масъулиятини сусайтиради.

Баъзан меҳмонхона корхоналарнинг раҳбарлари айни шароитда мавжуд муаммони ҳал килишнинг иложи йўқ деб ўйлайдилар. Мисол учун, меҳмонхоналар хизматидан фойдаланувчи ишбилармон одамларнинг аксарияти ундан нонуштадан кейин жўнаб кетишини хоҳлайдилар. Меҳмонхона раҳбарлари ҳар куни эрталаб ресторандаги узун навбат билан боғлик вазиятни кўрадилар, лекин муаммони ҳал килишга уринмайдилар, чунки бу кизғин пайтда ёрдам учун қўшимча хизматчилар ёллашни хоҳламайдилар.

Ниҳоят, мақсадлар меҳмонхона ходимлари томонидан қўллаб-куватланиши лозим. Раҳбарият қўл остидаги ходимлар ишининг натижаларига лозим даражада баҳо бериш, улар билан муттасил алоқа килиш ва яхши ишлаган ходимларни рағбатлантириш йўли билан уларни қўллаб-куватлашлари керак.

Учиғчи босқич: Хизмат кўрсатиш сифатининг раҳбарият томонидан кабул килиниши.

Мазкур босқич раҳбарият мижозларнинг эҳтиёжларини ва уларга хизмат кўрсатиш сифати даражасини тушунган, аммо хизматчилар бундай даражада хизмат кўрсатишга кодир бўлмаган ёки буни истамаган холда юзага келади.

Тўртингчи босқич: Хизматлар кўрсатиш ва мажбуриятлар.

Ушбу босқич меҳмонхона ўз имконияти даражасидан ортиқ нарсаларни ваъда килганида юзага келади. Мисол учун, реклама брошурасида меҳмонхона номерлари деразасидан дengiz манзараси кўриниши хақида маълумот берилган эди. Бирок, амалда деразадан факат шаҳар манзараси кўринади, дengiz эса узокда, уфқ чизигида кўзга ташланади. Маркетинг бўйича мутахассислар ваъда килган хизматларини амалда кўрсата олишларига ишонч хосил килишлари керак.

Бешинчи босқич: Кутилган хизмат кўрсатиш сифати ва амалда кўрсатилган хизматта муносабат.

Бу босқич олдинги босқичлардан бевосита келиб чикади. Кутилган сифат мижоз меҳмонхонада олишни умид килган сифатдир. Кўрсатилган хизмат деганда мижоз амалда олган сифат тушунилади. Агар меҳмон ўзи кутганидан камрок олган бўлса, кўрсатилган хизматлардан қаноатланмайди ва бошка хеч качон бу меҳмонхонага кадам босмайди.

Хизмат кўрсатиш сифатини таҳлил килишнинг беш босқичли модели меҳмондўстлик саноатида сифатли хизмат кўрсатилишини юзим даражада тушуниш имконини беради. Уни ўрганиш оркали биз сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этишнинг потенсиял муаммоларини тушуниб етишимиз мумкин.

Бу бизга ишлаб чикариш ва хизматлар кўрсатишнинг ҳар бир босқичида юзага келиши мумкин бўлган ҳар қандай муаммоларни ҳал қилишга ёрдам беради.

	Ахборот воситалари	Реклама проспектлари Брифинглар Ҳар чоракда ўтказиладиган ходимларнинг мажлислари Иш сифатининг кўрсаткичлари
Хизматчи лар	Ўқитиб-ўргатиш Ҳар бир мижозга хизмат кўрсатиш	Жамоанинг баҳамжихатлиги Сотувлар Хизматлар Тиришкоқлик Касбий маҳорат Профессионализм ва нопрофессионализм Ишга ижодий ёндашишни ўрганиш Мураккаб вазиятдан чика олиш
Сифатли хизмат кўрсатиш менежменти	Еътироф этиш ва рағбатлантириш	Йилнинг энг яхши хизматчиси Йилнинг энг яхши меҳмонхонаси Номоддий рағбатлантириш Мукофотлар
	Хизмат кўрсатувчи ходимлар ваколатларини белгилаш	Иш сифати бўйича гўрухлар тузиш Ходимларнинг вазифаларини белгилаш Меҳмонларнинг шикоятларини кўриб чикиш Ишдаги камчилликларнинг олдини олиш ва

		бартараф этиш
	Мижознинг истакларини бажариш	Бозорни тадқиқ қилиш Меҳмонларнинг фикр-мулоҳазалари
Сифат	Мижоз каноатланиши лозим Хизматлар тўпламини кенгайтириш	Янгихизматлар жорий этиш Мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлик камчиликларни бартараф этиш Мавжуд хизматларнинг сифатини ошириш
.	Еътироф этиш ва рагбатлантириш	Янгива доимий мижозларнинг эхтиёжларини кондириш Доимий мижозларга оид маълумотлар базаси
Менежмен т	Назорациз хизмат кўрсатилишини ташкил этиш	Хизмат кўрсатувчи ходимларга намуна тарзида ташаббусни рағбатлантириш Умумий маданий савиясини ошириш Ташаббускор ходимларни рағбатлантириш Хизмат бўйича кўтарилиш имконияти Ишга халақит берувчи тўсикларни бартараф этиш

10.6-расм. Меҳмонхонада сифатни бошқаришнинг концептуал модели

Биринчи тизими ходимларни танлаб олиш ва уларни ўқитиб-ўргатиш билан шугулланади. Меҳмонхоналар ходимларни ўқитиб-ўргатишига катта маблағлар сарфлайди.

Ходимларнинг касбий лаёқати хизматлар сифатини бошқаришда жуда муҳим аҳамиятга эга. Меҳмонхона маъмурияти ходимлар юқори сифатли хизматлар кўрсатиш учун зарур малака ва билимга эга бўлишлари ҳакида муттасил кайғуриши керак.

Иккинчи тизими – ходимларни кўллаб-кувватлаш ва рағбатлантириш тизими.

Меҳмонхона корхоналарининг омилкор раҳбарлари истеъмолчининг меҳмонхонага муносабати ходимларнинг кайфиятига кўп жиҳатдан боғлиқ деб ҳисоблайдилар. Улар ички маркетинг фаолиятини олиб борадилар ва юқори сифатли хизмат кўрсатган ходимларни рағбатлантирадилар. Хизматларнинг раҳбарлари ходимларнинг ўз ишидан каноатланиш даражасини муттасил кузатиб боришилари керак.

Агар меҳмонхона раҳбарияти ходимларга ҳаётий муаммоларини ҳал килишга ёрдам берса, уларнинг ўз ишидан қаноатланганлик даражаси ошади.

Учинчи тизим – меҳмонхонада сифат устидан назорат ва хизматлар кўрсатиш жараёнини стандартлаштириш тизими. Одатда меҳмонхона маъмурияти хизматлар кўрсатиш таомиллари рўйхатини схема кўринишида ишлаб чиқади.

Бирок, ортиқча стандартлаштириш кўрсатиладиган хизматни кашибеклаштиришини назарда тутиш керак. Хизматни конвеерга кўйишга ёки харажатларни камайтиришга бўлган уринишлар меҳмонхонанинг рентабеллигини кисқа муддатга ошириши мумкин. Айни вактда, бундай харакатлар меҳмонхонанинг узок муддатли истикболда янгиҳизматларни ўз фаолиятига жорий этиш, шунингдек хизматлар кўрсатишнинг юкори даражасини саклаб колиш, мижозларнинг ўзгарувчи талаблари ва истакларига мослашиш кобилиятини сусайтиради.

Тўртингчи тизим – меҳнат унумдорлигини назорат килиш тизими.

Меҳмонхона раҳбарияти кам харажатлар билан меҳнат унумдорлигини оширишга харакат килиши керак. Бу мақсадга эришиш учун одатда қуйидаги усуслар кўлланади:

- Ходимларнинг касбий тайёргарлиги даражасини ошириш.
- Сифатга зиён етказмасдан, кўрсатиладиган хизматлар хажмини кўпайтириш.
- Хизматлар ишлаб чиқариш техник таъминотини яхшилаш.
- Хизмат кўрсатишида инсон меҳнати харажатларини камайтирувчи янгишловлар ва ихтиrolарни амалга жорий этиш.
- Хизмат кўрсатишни табакалаштириш – мижоз умид килувчи асосий хизматлар тўпламига иккиласми (кўшимча) хизматлар тўпламини ишлаб чиқиши.
- Мижозларни ўзига ўзи хизмат кўрсатишга даъват этиш (ресторанда швед столи).
- Меҳнат унумдорлигининг ўсишига туртки берувчи янгитехнологияларни кўллаш.

Бенинчи тизим – шикоят ва таклифларни тахлил килиш, мижозларни ўрганиш, ракибларнинг хизматлари сифатини ўз хизматлари сифатига солиштириш тизими ёрдамида мижозларнинг кўрсатилган хизматлардан қаноатланганлик даражасини назорат килиш.

Мижозларнинг шикоятларидан ракиблар олдида муайян устунликка эришиш манбаи сифатида фойдаланувчи меҳмонхоналар мазкур устунликни бой бермаслик учун шикоятларга ишлов беришнинг оқилона механизмини

яратадилар. Шикоятлар ишни таомиллаштириш йўлларини кўрсатади, порози мижозни каноатлантириш имконини беради.

Ўтказилга тадқикотлар намунали меҳмонхона стратегик режалаштириш тизимининг мавжудлиги, раҳбариятнинг хизматлар сифатини оширишга иштилиши, хизмат кўрсатиш стандартларининг юкорилиги, хизматлар кўреатилиши устидан назорат тизими, истеъмолчиларнинг шикоятларини кондириш тизимининг мавжудлиги билан тавсифланишини кўрсатди. Бунда ходимларга ва ҳаридорларнинг каноатланганлик даражасига алоҳида эътибор берилади.

4. Мехмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастурини ўзлаб чиқиши

Хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастури меҳмонхонанинг барча бўлимлари фаолиятини ўз ичига олади. Корхонада сифатни ялпи бошқаришнинг муфассал таомилини тавсифлаш мазкур дастурнинг вазифасига кирмайди. Бирок, меҳмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини ошириш учун, ишлаб чиқиладиган дастур 10 асосий принципни ўз ичига олиши лозим.

1. Оқилона раҳбарлик. Меҳмонхона раҳбарияти корхонанинг вазифалари ва унинг келгусида ривожланиши хақида аниқ тасаввурга эга бўлиши керак. Аммо шунинг ўзи кифоя эмас. Раҳбарлар бу тасаввурни кўл остидаги ходимларга етказишлари ва уларни бунга ишонтира олишлари ҳам керак. Яхши раҳбарлар хизматчиларни ишонтириш оркали сифатли хизмат кўрсатишга эришишни асосий максад деб биладилар.

2. Меҳмонхонанинг барча бўлимларига маркетинг ёндашувини жорий этиши. Маркетинг концепцияси уни бутун ташкилотга тўла жорий этишни назарда тутади. Меҳмонхонада мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича маркетинг функцияларини бажариш фақат маркетинг бўлими ходимларининг вазифаси эмаслигнни доим ёдда тутиш зарур. Мазкур бўлимдан ташқари, маркетинг унсурлари меҳмонхонадаги ҳар бир бўлим ишида мавжуд бўлиши керак.

3. Мижозларнинг талаб ва эҳтиёжларини тушуниш. Мижозлар сифатни жуда яхши хис киладилар. Юкори сифатли хизмат кўрсатадиган меҳмонхона бозор ўзидан нимани талаб қилишини яхши билади. Меҳмонхона таклиф килувчи хизмат муайян бозорга мўлжалланган бўлиши керак.

4. Меҳмонхона бизнесининг максадлари ва вазифаларини тушуниш. Мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш бутун меҳмонхона жамоаси уюшқолик билан, баҳамжихат ишлашини такозо этади. Ўз иши бутун жамоа фаолиятининг натижасига таъсир кўрсатишни ҳар бир бўлим хизматчилари яхши тушунишлари керак. Айрим меҳмонхоналарда ходимларга чапараста

хизмат кўрсатиш ўргатилади, яъни ходим ҳар хил ишларни бажаради. Бу ходимга турдош қасбларни ўзлаштириш ва бошқа ихтисосликлар бўйича ишларнинг моҳиятини тушуниб этиш имконини беради.

5. Ишда асосий ташкилий принсипларни қўллаш. Мехмонхона иши яхши режалаштирилиши ва оқилона бошқарилиши лозим. Бу иш бошқариш концепциясининг лойиҳасини ишлаб чиқишдан бошланади. Бошқариш шундай ташкил этилиши керакки, меҳмонхонада хизмат кўрсатиш мижоз ўзи танлаган меҳмонхона сегментида муайян наф кўришини таъминласин. Бунда меҳмонхона ходимларини бошқарув ахбороти билан таъминловчи тизимлар ташкил этилиши лозим. Мазкур тизимлар ходимларни ёлаш ва уларни ўқитиб-ўргатиш, хизматларни харид килиш таомиллари, бошқарув ахбороти тизими, номерларни бронлаштириш тизими, меҳмонхона ускуналарига техник хизмат кўрсатиш тизими, сифатни назорат қилиш, таъминот тизимларини ўз ичига олади. Сифатли хизмат кўрсатиш таъминланувчи меҳмонхоналарда операцион жараёнлар яхши йўлга кўйилган бўлади.

6. Эркинлик омиллари. Тўрт ва беш юлдузли меҳмонхоналарда кўпроқ мижозга йўналтирилган хизматлар кўрсатилади. Ходимлар мижозга унинг талаб ва эҳтиёжларига мувофик тарзда хизмат кўрсатишлари учун ўз харакатларида муайян даражада эркинликка эга бўлишлари керак. Уларни катъий йўрикномалар ва коидаларга боғлаб кўйиш ярамайди. Бўлимларнинг раҳбарлари ходимлар мижозга лозим даражада хизмат кўрсатишига халакит берадиган ҳар хил коидалар ва йўрикномалар тарзидаги тўсиқларни ўрнатиш ўрнига, ходимларга тўғри йўл кўрсатишлари ва уларнинг ишини кўллаб-кувватлашлари керак.

7. Тегишли технологиядан фойдаланиш. Технологиядан маркетинг мухитининг ўзгаришини назорат қилиш, операцион тизимларга ёрдам бериш, мижозларнинг маълумотлар базаларини ривожлантириш ва улар билан алоқа қилиш усувларини такомиллаштириш учун фойдаланилиши лозим. Мисол учун, «меҳмон тарихи» компьютер кичик тизими мижозга сифатли хизмат кўрсатишта монелик қилиши мумкин бўлган муаммоларни аниклаш учун ўзига хос огохлантириш тизими бўлиб хизмат килади. Бошқа бир тизим - ПМС (бинони бошқариш тизими) эса номерларга техник хизмат кўрсатиш ва уларни профилактик таъмирлаш сикллари ҳақида ахборот беради.

8. Кадрларни оқилона бошқариш. Раҳбарият фаолияти – меҳмонхона жамоаси билан алоқа қилишнинг бирдан-бир йўли. Ҳар қандай раҳбар ўзининг муайян вазиятга муносабатини кўл остидаги ходимлари кузатиб туришлари ва унинг хулк-атворини ўрганишларини яхши тушуниши керак. Агар меҳмонхона директори ерга тушиб кетган қоғозни кўтариб олса, хизматчилар ҳам шундай килади. Ходимлар баҳамжиҳат ишлашининг мухимлигини қайд этувчи менежер ишлаб чиқариш интизомини мустахкамлаши ва жамоаанинг ишончига умид қилиши мумкин.

9. Стандартлар ўрнатиш, ишнинг бажарилишйига баҳо бериш ва стимуллар тизимини жорий этиш.

Хизмат кўрсатиш стандартлари ва максадларини белгилаш, сўнгра бунга бошкарувчилар ва хизматчиларни ўргатиш хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашнинг энг мухим усулидир. Мазкур стандартлар узлуксиз ошириб борилиши, уларга риоя қилувчи хизматчилар эса рағбатлантирилиши лозим. Сифатни бошкариш дастури мижозларга хизмат кўрсатиш стандартларини ва ходимнинг меҳнати бу стандартларга қай даражада мувофикалигини баҳолаш методларини ишлаб чиқиши ўз ичита олиши керак. Ходимлар билан муносабатларни шундай йўлга кўйиш керакки, маъмурият уларнинг ишига баҳо бериб турсин.

10. Меҳнат натижаларига караб хизматчилар билан тескари алоқа. Мехмонхона ишининг натижалари ҳакида хизматчиларга маълумот бериб турилиши лозим. Мехмонхона ходимлари мижозлар нимани ёқтириши ва нимани хуш кўрмаслигини билишлари керак. Улар шунингдек кайси иш соҳалари яхшиланётгани ва кайсиларида ўзгариш бўлмаётгани ҳакида ҳам тасаввурга эга бўлишлари лозим.

Мехмонхоналарда сифатни яхшилаш дастурларини ўрганиш натижалар ҳамма ерда ҳам бир хил эмаслигини кўрсатди.

Бир канча меҳмонхоналарда сифатни ошириш бўйича амалга оширилган ишлар ижобий натижа берган, мазкур меҳмонхона корхоналарининг рентабеллиги ошган. Аммо, айрим меҳмонхоналарда сифат дастурлари иш бермаган. Бунинг асосий сабаблари куйидагилар билан боғлик:

- сифат муаммосига кизикишнинг йўқолганилиги, бошкарувнинг олий ва ўрта бўгини ходимларида масъулият ҳиссининг етишмаслиги;
- сифат учун жавобгар шахснинг йўқлити;
- меҳмонхона эгасининг алмашиши.

Таянч сўз ва иборалар: Хизмат сифати, ишонарлилик, жонкуярлик, ишончлилик, коммуникативлик, серилтифотлик, асосий сифат, талаб этилган сифат, ҳоҳланган сифат, критик элемент, нейтрал элемент қаноатлантирувчи элемент нисбий сифат, салоҳият сифат, функционал сифат, ижтимоий сифат, стандартлаштириш; хизмат кўрсатиш сифатининг модели; сифатни ошириш дастурини ишлаб чиқиши . . .

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Хизматнинг сифати деганда нимани тушунасиз?
2. Хизматнинг муайян эҳтиёжларни кондириш қобилиятини таъминловчи энг мухим хусусиятларига нималар киради?
3. Мехмонхона корхонаси хизматлари учун асосий сифатларга нималар мисол бўлиши мумкин?
4. Мижозларнинг эҳтиёжларини кондириш нуткази назаридан америкалик олимлар Кедотт ва Тержен тақлиф қилган хизмат кўрсатиш элементлари типологиясини тушунтириб беринг.
5. Хизмат кўрсатиш сифатининг моделини тушунтириб беринг.

15-МАВЗУ. МЕХМОНХОНА ХОДИМЛАРИ ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ

ЭТИШ

Режа:

- 15.1.Мехмонхона саноатида инсон ресурсларининг роли**
- 15.2. Ходимларни танлаш**
- 15.3. Ходимларни танлаш мезонлари**
- 15.4. Ишга қабул қилиш**

15.1.Мехмонхона саноатида инсон ресурсларининг роли

Сўнгги йилларда меҳмонхона саноатида янги технологиялар қўлланилишининг кенгайиши бу ерда иш жойлари кисқаришига олиб келди. Бу эса, ўз навбатида, меҳнатни ташкил этишининг мукобил усуллари қўлланишига, бошқарувда ижодий ва инновацион ёндашувларнинг кўпайишига сабаб бўлди.

Катта меҳнат сарфини талаб қиласиган меҳмонхона саноатида одамлар корхонанинг энг муҳим активи ҳисобланади. Бинобарин, ходимларни бошқариш мазкур қурдатли активларни мувофиқлаштириш вазифасини бажаради ва компания мёнежменти тизимини ва услубини таркатиш ҳамда ривожлантиришга ишига қўшилган катта ҳисса ҳисобланади.

Мехмонхона хўжалигида хизматлар кўрсатишни ташкил этиш учун мижозларнинг талабига жавоб берадиган ходимларни танлаш жуда муҳим. Кўпгина ходимлар мижозлар билан бевосита алока килади ва ташкилотнинг асосий максадларига эришиш жараёнига ўз-ўзидан жалб этилади, хизмат кўрсатиш сифати эса нафакат уларнинг маҳоратига, балки онглилик даражасига боғлик бўлади. Хизматлар кўрсатиш соҳасида мижозларни қаноатлантиришта ходимларнинг хушмуомалалиги, жонкуярлиги билан ҳам эришиш мумкин.

Мехмонхона саноатидаги корхоналарнинг аксариятида ходимларни ёрдамчи компонент деб ҳисоблаб, уларни бошқаришга лозим даражада эътибор беришмайди. Аммо бу нотўри, чунки меҳмонхона саноатида одамлар яъни хизмат кўрсатувчи ходимлар ташкил қилинадиган хизматларнинг ажралмас таркибий қисми ҳисобланиб, бунинг натижасида меҳмонхона мижозлардан ҳак олади. Масалан, меҳмонхонада меҳмон нафакат яшаш, хавфсизлик, тозалик учун, балки меҳмонхона хизматчиларининг эътибори учун ҳам ҳак тўлайди.

Мехмонхона саноатида узок муддатли истиқболда инсон ресурсларидан бизнеснинг бош стратегияси сифатида фойдаланиш

15.2. Ходимларни танлаш

Фирманинг иш режаси тузилганидан кейин(мехнат ресурслари режаси унинг таркибий қисми ҳисобланади) менежернинг энг мухим ишни бажариши, яъни ходимларни танлаш фурсати келади. Мазкур жараённинг моҳияти шундан иборатки, мавжуд бўш ўринга номзодга қўйилган талабларни ҳисобга олиб баҳо берган холда ишга қабул килиш учун мос келадиган малакали ходимларни жалб қилиш ҳисобланади.

Ходимларни танлаш учун бутун жавобгарлик ходимлар Билан ишлаш бўйича менежернинг зиммасига тушади. Кадрларни танлаш жараёни бошқарув ишининг бошқа жабхалари сингари жуда мураккабдир. Биринчи босқичда номзодга бўлгуси иш моҳиятини тўғри ва аник тушунтириш айникса мухим, акс холда зарур малакага эга бўлмаган кишиларни қабул килиш ва улар билан сухбатлашишга кўп вакт сарфлаш мумкин.

Ходимларни танлаш соҳасидаги кадрлар снёсати ишга қабул килиш тамоилларини, тегишли функцияларини сифатли бажариш учун зарур ходимлар микдорини, ходимларнинг кўникмаларини мустаҳкамлаш ва уларни қасбий жиҳатдан ўстириш методологиясини белгилашдан иборат. Кадрларни танлашга бошқарувнинг шахсга нисбатан амалга ошириладиган кичик функцияси деб қаралади. Ходимларни танлаш жараёни номзодлар шахси ва ишига баҳо бериш мезонларини танлашдан бошланади. Мезонлар хулқ-атвор коидаларини ва қасбий кўникмаларининг тафсилотларини ўз ичига олади. Ходимларни танлашнинг навбатдаги босқичи – номзоднинг эксперталар томонидан баҳоланишидир. Ушбу босқич тест ўтказиш, масалалар ечиш ва машкларни бажаришга асоланади. Тест ўтказилгандан кейин кузатиш босқичи келади: номзод сухбатга чакирилади. Юкорида айтиб ўтилган босқичлардан ўтилганидан сўнг олиган натижалар таҳлил килинади ва улар номзодларни баҳолаш мезонларига солиштириб қўрилади. Номзодларни танлаш жараёни карор қабул килиш билан якунланади. Агар узул-кесия карор қабул қилишда маълум кийинчиликлар тугилган бўлса, қўшимча тест ўтказилиши мумкин.

Кадрлар танлаш муаммосини тўғри ҳал қилишнинг аҳамияти ишчи кучининг анча қимматлиги билан боғлик. Шу сабабли биринчи навбатда мазкур номзод фирмага керак ёки керак эмаслигини аниқлаш лозим. Акс холда хатога йўл қўйилса бу анча қимматга тушиши мумкин. Кадрларни танлашда хатога йўл қўймаслик учун хар хил ахборот манбаларидан фойдаланиш лозим (1-жадвал).

Ходимларни танлашда ахборот манбалари

Манба	Ахборот мазмуни ва унинг яҳамияти
Ишга олиш тўгрисида ариза	Номзод хакидаги дастлабки умумий таассуротни шакиллантиришга ёрдам беради.
Фотосурат	Номзоднинг ташки кўриниши хакида маълумот беради.
Таржимаи хол	Номзоднинг шаклланиш жараёни, хаётининг тафсилотлари хакида маълумот беради.
Шахсий сўровнома	Номзод хакида энг мухим маълумотларни жамлайди ва тизимга солади.
Йетуклик аттестати	Номзоднинг мактабдаги давомати ва унинг касбий малакаси хакида энг нисбий маълумот беради.
Мехнат дафтарчаси	Олдинги иш жойларини тасдиқлайди, меҳнат фаолиятини ёритади.
Тавсиялар	Касбий лаёкатининг барча жиҳатларини ёритади.
Номзод билан сұхбат	Бошка манбалардан олинган ахборотлардаги бўшлиқ ўрнини тўлдириш, Номзод хакида шахсан тасаввур хосил килишимконини беради.
Синов	Маълум вакт оралиғига номзоднинг муайян ишни бажариш кобилияти текшириб кўрилади.
Тиббий кўрик ва психологик тестлар	Кисман номзоднинг касбий лаёкатини тавсифлайди.

Ташкилот ичида ходимларни танлашнинг изжобий томонлари:

- Хизмат лиллапояси бўйлаб кўтарилиш имконияти, жамоадаги ўюшкоқлик, хизмат кўрсатишдаги яхши мухит;
- Ходимларни танлашда кам харажат килиниши;
- Ходимнинг иш жараёнини билиши;
- Ишдаги раббатлантиришлар даражасининг сакланиши;
- Бўш лавозим тез эгалланиши;

- ёшлар учун бўш ўринлар очилиши.

Ташкилот ичida ходимларни танлашнинг камчиликлари:

- Танлаш имкониятининг камайиши;
- Малака оширишга катта харажатлар килиниши;
- Ходимга ўз корхонасидаги камчиликлар кўринмайди;
- Ҳамкасабаларнинг ишдан ихлоси кайтиши;
- Узок вакт ишлаган ходимга «йўқ» дея олмаслик.

Ташкилотдан ташқаридан ходимларни танлашнинг ижобий томонлари:

- Танлаш имкониятининг кенглиги;
- Корхонага «янги гоялар»нинг кириши;
- Ишга кабул килиш кадрларга бўлган талабни бевосита кондиради;
- Четдан олинган ходим бошка корхоналардаги тажрибаларни олиб келади;

Ташкилотдан ташқаридан ходимларни танлашнинг камчиликлари:

- Танлашда катта харажат килинади;
- Янги кабул килинган ходимлар улушкининг кўплиги кадрлар кўнимсизлигига имконият яратади;
- Жамоадаги мухитга салбий таъсир кўрсатиши мумкин;
- Янги ходимнинг билим ва кўникмалари камлиги туфайли синов муддатига кўп вакт сарфланади;
- Иш жараёнини билмайди;

15.3. Ходимларни танлаш мезонлари

Номзодларни баҳолаш стандарт мезонларга кўра амалга оширилиши лозим. Бу баҳолаш мезонлари қўйидагилар бўлиши мумкин.

Маълумоти ва хизмат кўрсатиш соҳасидаги тажрибаси:

- Мустакил тарзда, кимнингдир раҳбарлиги остида ишлаш;
- Ишлаб чикариш харажатлари учун жавобгарлик;
- Ходимларни бошқариш;
- Бошқалар билан бирга ишлаш.

Хулқ-авори(ўзини тутими):

- Ташки кўриниши;
- Ўз кучига ишончи;

- Мослашувчанлик ва киришимлилик;
- Босиклик.

Максадга интилурвчанлиги:

- Хизмат бўйича кўтарилиш истаги;
- Ташаббускорлиги;
- Топширикларни бажаришга тайёрлик;
- Тиришқоқлик.
- Ўз билимлари ва маълумотини ошириш қобилияти.

Интеллектуал қобилияти:

- Зехни;
- Абстракт фикрлаш қобилияти;
- Менежернинг харакатларига муносабати;
- Фикрлаш даражаси;
- Музокара олиб бориш қобилияти.

Сўзлашини услуби:

- Топкирлик;
- Кўп сўзлилик;
- Ўз фикрини аник баён этиш.

15.4. Ходимларни баҳолаш

Ходимларни баҳолаш- шахснинг иш билармонлик ва шахсий фазилатлари лавозим ёки иш ўрни талабларига мувоғикилигини аниқлашга йўналтирилган изчил жараёндир.

Ходимларни баҳолаш методларини уч асосий гурухга ажратиш мумкин:

1) *прогностик методлар.* Сўровнома маълумотларидан, ёзма ёки оғзаки таърифлардан, раҳбар ва ҳамкарабаларнинг фикр-мулоҳазалари хамда тавсияномаларидан, шахсий сухбатлар ва психологик тестлардан фойдаланилади;

2) *амалий методлар.* Ходимнинг амалий иш натижаларига асосан унинг хизмат вазифаларини бажаришга яроклилиги текширилади. Бунинг учун ходимни муайян лавозимда синаш усуслари ва техникасидан фойдаланилади;

3) *имитацион методлар.* Номзодга муайян вазифани хал килиш топширилади.

Натижада шахснинг хусусиятлари ва ишчанлиги эксперт баҳоланади. Жар бир холатларда баҳолаш мезонлари тўплами бўлгуси ишнинг мазмуни ва

сифатига боғлиқ бўлади. Бунда номзоднинг ё касбий ё шахсий фазилатлари биринчи ўринга кўйилиши мумкин. Ходимни муайян лавозимда синаш усуллари ва техникасидан фойдаланилса, мақсадга мувофиқ бўлади. Бу усуллар ёрдамида номзод меҳнатининг самарадорлик даражаси аникланади. Айни холда эксперталардан объектив баҳо олиш айникса мушкулдир. Экспертиза учун номзод меҳнатини баҳолашнинг кўйидаги шакли таклиф килинади (2-жадвал).

2-жадвал

Номзод меҳнатини баҳоланиш

Сифат мезони	Мезоннинг ривожланиш даражаси				
	A	B	C	D	E
Мехнат миқдори					
Мехнат сифати					
Ишга муносабати					
Ишда пухталик					
Ҳамкорликка тайёрлик					

Еслатма. А- меҳнат унумдорлиги етарли эмас; В- меҳнат унумдорлиги талаб даражасида; С- меҳнат унумдорлиги талабга тўлиқ жавб беради; Д- меҳнат унумдорлиги талаб даражасидан ҳам юкори; Йе- меҳнат унумдорлиги талаб даражасидан анча юкори.

Меҳнат миқдорини баҳолашда меҳнат ҳажми, маҳсулдорлиги, интенсивлиги, фойдаланадиган вақти аникланади.

Меҳнат сифатини баҳолашда ишда йўл кўйган хатоларининг улуши, месхмонхона маҳсулининг сифати, унинг жаҳон андозаларига мувофиқлиги аникланади.

Ишга муносабатини таҳлил қилишда ходимнинг ташаббускорлиги, ишда катта оғирликни ўз зиммасига олиш имконияти, турли вазиятларга мослашиш имконияти, жавобгарлик ҳиссининг юкорилиги ва б. баҳоланади.

Ишда пухталихизмат кўрсатиш воситаларига муносабати, улардан фойдаланишни, ҳом ашё ва материаллардан оқилона фойдаланишни, иш ўрнида моддий харажатларнинг хисобга олиниш даражасини ва бошқаларниназарда тутади.

Ҳамкорликка тайёрлик буқўйилган вазифаларни биргаликда ҳал килишда ходимнинг иштироки, жамоадаги муносабатлар, жамоа ишида катнашш қўникмалари, четдан айтилган фикрга муносабати каби бошка шахсий фазилатлари эътиборга олинади.

Ушбу мезонлар ходимни баҳолаш негизини ташкил этади. Уларнинг хар бирини миқдорий ифодалаш муҳимдир(балларда). Балларда баҳолаш мазкур мезонлар муайян ходимда кай даражада мавжудлигини анклав имконини беради.

15.4. Ишга қабул килиш

Ходимларни баҳолаш ўтказилгандан кейин, нихоят, кўплаб номзодлар орасидан энг юкори баҳо олган бита талабгор танлаб олинади. Мехмонхона раҳбари уни ишга олишга розилик берганидан сўнг янги ходим Билан шартнома тузилади. Шартномани мухокама қилиш ишга ёллаш жараёнининг таркибий кисми эканлигини хисобта олиш лозим. Шу сабабли сухбатлашиш пайтида оғзаки шаклда бўлса ҳам килинган таклифлар шартноманинг таркибий кисми хисобланади. Одатда “шартнома” атамаси икки тараф ўртасида юридик жихатдан расмийлаштирилган битимни англатади. Хар кандай шартнома кимдир таклиф қилиниши ва кимдир бу таклифни қабул қилишини назарда тутади.

Ишга олинаётган ходимга тақдим этилиши лозим бўлган шартноманинг шартлари ва муддатлари ҳакидаги ахборотнинг минимал ҳажмига куйидаги маълумотлар киради:

- тарафлар(иш берувчи ва ходим)номи;
- ишнинг номи;
- ишни бошлиш санаси(шартнома маълум муддатда тузилаётган бўлса шартнома муддати тугайдиган сана);
- меҳнат ҳакининг тариф ставкаси ёки хисоб-китоб қилиш усули;
- меҳнатга ҳак тўлашнинг даврийлиги(ҳафталик, ойлик, б.);
- байрам кунлари ва уларга ҳак тўлаш;
- касаллик ва бахциз тасодиф туфайли таътилларни расмийлаштириш ва уларга ҳак тўлаш коидалари;
- пенсияни хисоб-китоб қилиш схемаси ва пенсия сугуртаси давлат тизими ходимга нисбатан амал қилиш-қилмаслиги ҳакида маълумот;
- шикоятлар бериш тартиби;
- шартнома муддати тугагунга кадар ходим ишни тўхтатиш ҳакида хабарнома олиши ёки ариза бериши лозим бўлган муддат.

Мехнат шартномасида юкорида зикр этилган барча бандлар бўлиши лозим.

Таянч сўз ва иборалар: Инсон ресурслари, ходимларни бошкариш, ходимларни танлаш, ходимларни баҳолаш, ишга қабул килиш, шартнома.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Кадрларни танлашда хатога йўл қўймаслик учун қандай ахборот манбаларидан фойдаланиш лозим?
2. Ташкилот ичида ходимларни танлашнинг ижобий томонларни тушунтиринг.
3. Ташкилот ичида ходимларни танлашнинг камчиликларини тушунтиринг.
4. Ташкилотдан ташкарида ходимларни танлашнинг ижобий томонларини тушунтиринг.
5. Ташкилотдан ташкарида ходимларни танлашнинг камчиликларини тушунтиринг.

16-МАВЗУ. МЕХМОНХОНА ХОДИМЛАРИ ВА МИЖОЗЛАРИ ЎРТАСИДАГИ МУНОСАБАТЛАР ЭТИКАСИ

Режа:

16.1.Мехмонхоналарда ходимлар хулқ атворининг аҳамияти

16.2. Мехмонхона ходимларининг меҳнат муносабатлари этикаси

16.3.Мехмонхона ходимларининг нутқ маданияти

16.1. Мехмонхоналарда ходимлар хулқ атворининг аҳамияти

Қадим замонлардан буён файласуфлар шахс хулқ-атворининг у ёки бу шакллари конуниятларини аниқлашга, нима сабабдан бир киши билан умумий тил топиш осон, бошка киши билан умумий тил топишнинг ҳеч кандай иложи йўклигини, айрим кишининг хулқ-атвори мантиғи нима билан белгиланишини аниқлашга уриниб келганлар.

Хулқ-атвор шахснинг атроф-мухит билан ўзаро таъсирга киришиш шаклларидан иборат бўлиб, улар бир катор омилларга бўлади. Шахсни ва унинг хулқ-атворини тавсифлаб берадиган асосий омилларга куйидагилар киради:

- шахснинг табиий хусусиятлари, унинг ўзига хос психологик хусусиятлари;
- еҳтиёжлари, сабаблари, кизиқишилари тизими;
- шахсни бошқариш тизими, унинг “мен-образи”.

Шахснинг табиий хусусиятлари - унинг түғилган вақтидан бошлаб мавжуд бўлган хислатларидир. Одатда улар фаоллик ва таъсирчанлик сингари динамик тавсифларнинг маълум даражада ифодаланиши билан жўралиб туради. Шахснинг фаоллиги турли хил фаолиятларга интилишида, ўзини намоён килишида, психик жараёнларнинг, харакат реаксиясининг кечинш кучи ва тезлигига ифодаланади, яъни шахснинг фаолиятига хос бўлган хусусият сифатида намоён бўлади. Фаолликнинг энг охирги ифодаси, бир томондан, катта куч-гайрат сарфлаш, харакатдаги, фаолиятдаги, нутқдаги шиддаткорлик бўлса, иккинчи томондан, психик фаолият, нутқ, имо-ишоранинг заифлиги, пассивлигига акс этади. Таъсирчанлик шахснинг асаби кўзғалувчанлигининг турли даражасида, унинг атрофимиздаги оламга бўлган муносабатини кўрсатиб берувчи ҳис-туйғуларининг шиддаткорлигига намоён бўлади. XX аср 20-йилларининг бошларида швесариялик рухшунос К.Г.Юнг шахснинг руҳий хусусиятларини “екстраверсия” ва “интроверсия” тушунчалари орқали таърифлаб беришни таклиф этди.

Екстраверсия(ехтра-ташқари) - шахснинг шундай руҳий хусусиятларини кўрсатиб берадики, бунда шахс ўзининг кизиқишиларини ташки омилга, ташки объектларга каратади, баъзан буни ўзининг кизиқишилари хисобига, шахсий аҳамиятини пасайтириш хисобига амалга оширади.

Екстравертларга хулқ - авторининг таъсирчанлиги, имо-ишоралардаги фаоллик, самимийлик, ташаббус кўрсатиш (баъзан ортиқ даражада), ижтимоий кўникувчанлик, ички оламнинг очиқлиги хос бўлади.

Xoleriklarda - shiddatli reaksiyalar, ochiqlik, kayfiyatning keskin almashinuv, beqarorlik va umumiy harakatchansik bilan namoyon bo'ladi;

Flegmatiklarda - sustkashlik, barqarorlik, hissiy holatini tashqariga unechalik namoyon qilmaslik, mulohazalarining manfiqiyligi bilan ajralib turad;

Melanxoliklarda - beqarotlik, osongina ta'sirlanish, odamshavanda emaslik, hatto arzimas narsalar va voqealardan ham chuqur kuyinish bilan ajraladi;

Sangviniklarda - harakatchanlik, taassurotlarni almashirib turishga moyillik, vijdonli, ta'sirchanligi ajralib turadi.

1-расм. Темпераментнинг турлари.

Интроверсия(интроверсия) - шахснинг ўз шахсий манфаатларига, ички оламига диккат эътиборининг кайд килиниши билан ажралиб туради.

Интровертлар ўзларининг манфаатларини энг муҳим деб ҳисоблаб, уни юқори даражада қадрлайдилар. Улар учун одамовилик, ижтимоий пассивлик, мустакил таҳлил қилишга мойиллик, етарли даражада мураккаб ижтимоий адаптация (кўникувчанлик) хосдир.

Интроверсия-екстраверсиянинг хиссий тавсифлар билан бирга қўшилиб келиши шахс темпераментини белгилаб беради.

Темперамент тушунчаси лотинча “темпераментум” - кисмларнинг тегишли нисбати, мутаносиблик деган сўздан келиб чиқди.

Темпераментнинг энг машҳур турлари (сангвиник, меланхолик, флегматик ва холерик) милоддан аввалги асрда Гиппократ томонидан жорий

килинган бўлиб, уларнинг номлари ҳанузгача сақланиб қолган, лекин мазмуни ўзгарган.

Темперамент- шахснинг ўзига хос хусусиятлари мажмуудан иборат бўлиб, унинг фаолиятининг динамик ва хиссий томонларини, шунингдек хулк-авторини ако эттиради ва улар куйидагича намоён бўлади(5.1-расм):

Темпераментнинг санаб ўтилган бу хиллари нисбатан баркарор бўлиб, мухит ва тарбия таъсирида ўзгаришларга кам бўйсунади. Шу билан бирга улар шахснинг кадриятлари ва эхтиёжларини ифодаламайди.

Ўтган асрнинг 40-йилларида бир гурӯҳ америкалик олимлар Г.Айзенк раҳбарлигида темперамент тушунчасини юкорида караб чиқилган иккита омил: экстраверсия ва хиссий барқарорликнинг ўзаро боғликлиги натижаси сифатида талкин килишган ва шахснинг устун даражадаги темпераментини аниқлаш бўйича тест ишлаб чиқишиди. Энг кўп таркалган ва машҳур тестлар: ММРИ, Кеттелла ва бошқалар. Шахснинг темпераментидан келиб чиқиб, унинг қандай реаксия беришини билиш темпераментнинг ижобий хусусиятларига таяниш ва салбий хусусиятларига барҳам бериш имконини туғдиради. Масалан, холерикнинг кэскинлигига хушмуомалалик ва босиклик билан жавоб бериш, флегматикнинг сустлигига фаолликни, таъсирчанликни қарама-каршин кўйиш, меланхоликнинг кайғусини некбинлик (оптимизм) билан енгиш мумкин. Психологларнинг таъкидлашича, сангвиниклар маълумотномалар тайёрлашга одатда кўпинча қораламаларни кискартириб ёзадилар ёки уларни мутлақо ёзмайдилар, холериклар кўпинча зътиборсизликлари туфайли оддий хатоларга йўл кўядилар, флегматиклар эса вактнинг ўтиб кетганлигини пайкамай, ишни кечикиб тамомлашлари мумкин. Шундай килиб, ходимнинг индивидуал-психологик хусусиятларини билиш у билан қандай муомалада бўлиш шаклини тўғри танлашга ёрдам беради.

Шахснинг тавсифи унинг характеристи, яъни инсоннинг хулк-авторини, унинг ишга, нарсаларга, бошка кишилар ва ўзига муносабатини белгилаб берадиган баркарор руҳий хусусиятлари йигиндинидир, шунингдек характеристерга хос хусусиятларнинг қарама-каршилигини: сахийлик - исрофгарчилик, меҳнацеварлик - дангасалик, пухталик - пала-партишлик ва хоказоларни хам айтиб ўтиш керак.

Характер хусусиятлари муайян шарт-шароитлардан, хаётнинг ижтимоий мухитидан ва шахснинг ишлари хусусиятидан келиб чиқади ва кўп жихатдан табиий белгилар, темперамент билан белгиланади.

Табиий белгилар билан боғлик бўлган шахснинг руҳий хусусиятлари яна бир муҳим хусусият - кобилиятларни ташкил этади. Кобилиятлар шахснинг билим, кўникма ва малакаларни хосил килиш тезлиги ва унинг муайян турдаги фаолиятни бажариш имконияти билан белгиланади.

Шахснинг иккинчи омили ёки таркибий кисми унинг эхтиёжлари, мотивлари, кизикишлари тизимиdir, яъни шахснинг хулк-атвори сабабларини нималар белгиласа, кабул килинадиган қарорларни тушунтиришга ўшалар ёрдам беради.

Инсоннинг хулк-атворини тушунтирадиган кўпгина назариялар яратилган. Жумладан файласуфлар кадим замонлардан буён шахснинг фаоллиги манбалари ва мотив манбаларни белгилашга уриниб келганлар. Уларнинг фикрича, инсон хулк-атворининг асосий сабаби унинг каноатланишга интилишидир(гедонизм таълимоти). XX аср Америка психологиясидаги йўналиш бўлган бихевиоризм машхур бўлиб, унинг тадқикот мажмуюи шахс хулк-атворининг турли шакллари, улар ташки мухитнинг рагбатлантирувчи омилларига организмнинг реаксияси мажмуюи сифатида тушунилди.

Кейинчалик инсоннинг эхтиёжларидан келиб чишиб, унинг хулк-атворини тушунтириб берадиган назариялар кўпроқ ривож топди. Бундай назарияларнинг муаллифлари машхур А.Маслоу, Э.Каит, Д.Мак Келланд, Ф.Герсбург ва бошқа бир катор олимлардир.

Шахснинг эҳтиёжи - инсонда ҳаракатга интилишни вужудга келтирувчи бирор-бир нарсанинг йўклигини англашдир. Инсон эхтиёжларининг миклори ва хилма-хиллиги ниҳоятда катта бўлиб, бирламчи эхтиёжлар ажратиб кўрсатилади. Булар инсон физиологияси томонидан вужудга келадиган озиқ-овкатга, ҳаво, уйку, уй-жой, ҳавфсизликка, жинсий алокага бўлган эхтиёжлар бўлиб, улар инсоннинг биологик тур сифатида мавжуд бўлишини таъминлайди.

Иккиласмачи эхтиёжлар хаётий тажрибани ривожлантириш ва хосил килиш жараёнида пайдо бўлади. Улар бирламчи эхтиёжлардан анчагина фарқ килиб, шахснинг руҳий ривожланишига, турмуш шароитига, жамиятда, гурухда кабул килинган ижтимоий месъёрларга боғлиkdir.

Шахснинг эхтиёжлари бизнес билан шугулланишдаги муваффакиятни кўп жихатдан белгилаб беради. Бир томондан, бизнесга кизикишнинг пайдо бўлиши, бу соҳада ишлаш шахснинг ўз ижтимоий эхтиёжларини кондиришга бўлган (муваффакиятта эришиш, кўпроқ нарсани кўлга киритиш, ижтимоий фойдали меҳнат билан шугулланиш ва х.к.) жавоб ҳисобланади, лекин иккинчи томондан, мижозларнинг ҳакикий эхтиёжларини билиш, уларнинг ривожланишини башорат қила олиш мазкур бизнеснинг амалга ошишига ёрдам беради.

Бозорда таклиф этиладиган буюмлар, хизматлар мижознинг муайян эхтиёжини кондирган такдирдагина бирмунча кенгрок ўрин олади. Бошқариш соҳасида маслаҳат берувчи ҳисобланган машхур америкалик мутахассис

11.Дракер бундай деб ёзган: “Хеч ким товарнинг ўзига ҳақ тўламайди, балки унинг эҳтиёжларни қаноатлантириш хусусияти учун ҳақ тўлайди...”.

Шахс эҳтиёжларининг хилма-хиллиги унинг фаолиятининг сабабини ташкил этади. Сабаб - инсоннинг нима учун харакат килишини кўрсатувчи, фаолиятга ички ундовчи нарса бўлиб, у муайян эҳтиёжларни қондириш билан боғлиқдир. Мисол: яхши ҳақ олиб ишламайдиган мутахассис ходимнинг даромадлирок янги иш излаши мукаррардир. Бундай ҳатти-харакатнинг сабаби ишдан коникмаслик, бажараётган вазифаларига кизикишининг пасайғанлиги, эҳтимол, раҳбар билан муносабатларининг бузилиши, жамоадаги шароитнинг ўзгарғанлиги ва ҳамкаслари билан муносабатларида кэскинликнинг кучайғанлиги ва бошқа сабаблар бўлиши мумкин.

Бу барча холларда мутахассис ходимлар хулк-авторининг ҳакикий сабабларини ўрганиб бориш ўз навбатида яхши ходимдан ажралиб колишининг олдини олиш, жамоадаги эҳтимол тутилган низонинг олдини олиш имконини беради.

Мутахассиснинг муваффакиятли фаолияти учун кизикиш тушунчasi ҳам муайян аҳамиятга эгадир. Кизикиш - шахснинг у ёки бу нарсага қаратилган билиш эҳтиёжининг намоён бўлиш шакли бўлиб, бу нарса ижобий хис-туйғу уйғотиши мумкин. Шахснинг кизикишлари турлича бўлади: мусикага, техникага, табиатга ва ҳоказоларга бўлган кизикиш. Мазкур тушунчада энг асосий нарса қандайдир бир нарсага инсон ўз кизикишини намоён килиб, бу кизикишни ўз максадларига эришиш воситасига айлантиришидир. Мисол:

- максад - бошқалардан ажралиб туриш, шон-шуҳрат козониш, пул ишлаб колиш;
- кизикиш - мусикага, спортга ва бошқа нарсаларга кизикиш;
- хулк-авторни ташкил этиш - мусика соҳасини ўрганиш ва ўзининг билимлари ва мусикий кўнилмалари асосида ўз фаолиятини ташкил этиш.

Шахснинг хулк-авторини белгилаб берадиган учинчи таркибий қисм бошқарув тизими ёки “мен- образ”дир. Унинг моҳияти ҳар бир кишининг ўзига хослигини, бетакрорлитини, ўз “мен”ини хис килишини, шахс ўзини ўтмишда, хозирги вақтда ва келгусида қандай ҳолда кўришини англа布 етишидан иборатдир. Мазкур тушунча шахснинг ўзи ҳакидаги, ўз кизикишлари, майллари, мўлжаллари, ўзини-ӯзи хурмат килиши, ўзига бўлган ишончи ҳакидаги тасаввурини ўз ичига олади. Бу тушунчанинг операцион ёки амалий моҳияти шундан иборатки, бизнинг атрофдаги олам билан бўладиган барча муносабатларимиз ўз “мен”имизни кўриш асосида, атрофдагиларнинг реаксияси шахснинг ўз реаксияси билан қандай мос келиши фактидан келиб чиқиб ташкил этилади.

“Мен-образ”нинг баркарорлиги инсон хулқ-атворининг изчиллиги ва баркарорлигининг шарти хисобланади. Шахс муайян хусусиятлар мажмунини ўрнатишга ва уни доимий равишда саклаб туришга интилади. Шахс ўзининг атрофдагилар билан ўз муносабатларини ана шу тасаввурлар йиғиндисига мувоғик ташкил этади, ўзига ўзи ва бошқаларга баҳо беради. Бир катор ҳолларда одамлар агар объектив ахборот ўз тасаввурларига мувоғик келмаса, уни инкор килишлари мумкин ва нотўғри ёки ҳатто ёлғон маълумотларга ишонишлари (агар улар “мен-образ”га мувоғик келса) мумкин. Масалан, агар шахс ўз қобилиятларини объектив равишда баҳолаб, иш жараёнида камчилик ёки ноаниклика йўл қўйса, бу ҳатони унинг шериги топган тақдирда у буни тўғри кабул килади (бошка тенг шароитларда) ва эътирозни эътироф этади. Агар ўзига берган баҳоси ошириб юборилган бўлса, бу эътиroz камситиш тарзida кабул килинади ёки уни эшитмагандай муомала килади. Агар ўзига берган баҳоси пасайтириб юборилган тақдирда шахс узок вақт куйиниб юради, ҳатто топширикни бажаришдан бош тортиши ҳам мумкин.

Инсон онгига ўз образини, ўзининг реал “мен”ини химоя килишнинг рухий механизми мавжуд бўлади. Улар шахснинг рухий мувозанатини саклаш ва унинг рухий “шинамлиги” учун зарур бўлади. Шу билан бирга мазкур механизмлар танқидий муроҳазаларни идрок этишни қийинлаштириши мумкин, чунки улар яратилган ички образни, шахснинг ўзи хақидаги тасаввuri бирлигини бузади.

Кишининг ўзи ҳакида нотўғри тасаввурга эга бўлиши унинг бошқалар билан муомаласида кўпгина тўсиклар вужудга келтириши мумкин ва унинг хулқ-атворида зиддиятлар келтириб чиқаради. Ҳар бир киши ўз шахсини химоя қилиш шаклларини ҳосил қиласи, баъзан бу онгиз тарзда юз беради. Мана, улардан айримлари:

Қорништириши - салбий импулсни ёки нокулай хис-туйғуни жавоб ҳатти-харакати учун қулай бўлмаган бир объектдан бошқасига, анча қулай объектга кўчириш учун кайта мўлжаллаш назарда тутилади.

Проексия - ўзининг салбий хис-туйғуларини, истакларини, хусусиятларини бошқа шахсга онгиз равишда тўнкаш. Одатда мазкур механизмнинг таъсири айникса, ўзининг камчиликларини тушунишга қобилияцияз бўлган (ўзи ўзига оширилган баҳо бериш) шахсларга ҳосидир. Бундан ташкири, элатлараро муносабатларда мазкур механизмнинг таъсири натижасида бир гуруҳ шахсларга ўzlари англаб етмаган салбий хусусиятлар такалиши мумкин, бу ҳол муомала жараёнини қийинлаштиради.

Идеаллаштириши - Айрим шахсларда баъзан ўзи ҳакида ўзининг “мен”и тўғрисида идеаллаштирилган тасаввур шаклланади, улар ўзларини мукаммал шахс деб биладилар, ўз камчиликларини кўрмайдилар. Бундай “мен-

образ"сининг яратилиши турли хил шахслараро мураккабликларга олиб келиши мумкин. Бу концепцияга амал килиб шахс атрофдагиларга мутлако тўтирилган талаблар кўйиши мумкин. Мисол: "Мен"ни идеаллаштирилган киши хамиша уни эътироф этишларини истайди, доимо ўзини мактаб юришларини хохлади. Танқид килинишига хар кандай шаъмани у ҳакорат деб хисоблайди.

Шахс жамиятдан, жамоадан, гурухдан ташқарида бўла олмайди, у гурухда карор топади, рўёбга чикади. Шахснинг ижтимоий мухитга мослашув жараёни шахснинг ижтимоийлашуви дейилади.

Ижтимоийтигув - шахснинг муомала ёрдамида мазкур жамоага, гурухга, жамиятга хос бўлган меъёрларни, кадриятларни, йўл-йўрикларни ўзлаштириш асосида унинг шаклланиш жараёнидир. Мазкур жараён етарли даражада мураккаб, баъзан оғрикли бўлиб, бир неча боскичда содир бўлади ва инсоннинг бутун умри бўйи давом этади, яъни ижтимоий гурухлар, тартибларнинг алмашинувида, айникса жамиятдаги ижтимоий йўналишларнинг алмашинувида содир бўлади. Ҳозирги вактда жамиятимизда рўй бертаётган жараёнлар ижтимоий йўл-йўрикларнинг ўзгариши билан боғлиқ бўлиб, шахснинг меъёрлари ва мўлжаллари ўзгаришида ўз ифодасини топади. Амалда хар бир киши бозор иктисадиёти шароитида жамиятда ўз ўринни кидириб толишга мажбур бўлмоқда, кўпгина кадриятларга қайтадан баҳо бериш содир бўлмоқда, шахснинг ўзига-ўзи баҳо бериши хам ўзгармоқда.

Жамоа тушунчasi бошқаришнинг кўпгина бўлимларида марказий ўринлардан бирини эгаллайди. Жамоа деганда нима тушунилади ва нима сабабдан бу тушунча бошқариш тизимида шунчалик мухим ўрин тутади?

Жамоа - ижтимоий ташкилот бўлиб, унинг учун биргаликдаги ижтимоий ахамиятли фаолият хосдир.

Шу билан бирга жамоа- бу биргаликда меҳнат қиласиган шахслар гурухи бўлиб, унда кишилар бир-бирлари билан шундай ўзаро ҳаракат қиласигарки, бунда хар ким бошқа шахста мурожаат қиласди, айни вактда унинг таъсирини хам хис этади.

Жамоалар кичик (3-5 кишидан иборат айrim бўлинма шаклида) ва кўп минг кишилик бўлиши мумкин. Ҳар бир ҳолда ҳам жамоа айrim шахсга нисбатан муайян функцияларни бажаради. Бирон-бир жамоанинг аъзоси бўлиш инсонга ўзининг объектив ижтимоий эҳтиёжларидан бирини-гурухга, жамоага мансуб эканлигини хис қилиш, уни рўёбга чикариш имконини беради. Инсоннинг бирон-бир гурухга тегишли эканлигини сезиб туриши, айникса лавозим топширикларини бажараётганда зарур. Жамоа ўз аъзоларига

муайян тарзда таъсир кўрсатади, уларни ўзига хос бўлган фаолият кўрсатиш ва ривожланиш конунларига мувофик шакллантиради.

Жамоанинг иккинчи функцияси шахснинг яшаши учун зарур бўладиган ижтимоий мухит яратишдир. Бундан ташқари жамоада шахснинг ўз-ўзини намоён этиши жараёни содир бўлади. Корхонанинг муваффакиятли фаолиятида жамоанинг ролига илгаридан баҳо бериб келинган ва кўпгина илгор компанияларнинг диккат-марказида туради. Чунончи, Т.Питерс ва Р.Устерман муваффакият принципларини шакллантиришда жамоада кулай вазият яратишни кўллаб-куватлаш учун куч-тайрат ва имкониятларни аямаслик кераклигини тавсия этадилар. “Жамоа” тушунчасининг ўзи умумлаштирувчи ҳисобланади, чунки йирик жамоаларда кишиларнинг ёши, касбий қизиқишилари ва хоказолар бўйича турли гурухларни топиш мумкин. Жамоани тавсифлаш учун баъзан уни белгиловчи алломатларни ажратиб кўрсатиш мумкин:

1. *Жамоадаги барча аъзолар мақсадлариниң бирлиги-* яъни, булар кадриятли йўналишлар бўлиб, жамоадаги шахсларни бирлаштиради. Агар биз корхона ва ташкилотнинг ишилаб чиқариш жамоаси ҳакида галирадиган бўлсақ, у холда максадлар ташкаридан берилади. Бунда бошқарув топширикларидан бири максадни тўғри шакллантиришдан иборатдир. Агарда расмий тузилма ҳакида гап борадиган бўлса, унда максад айнан шу жамоани ҳосил килувчи асос бўлади, бунга дам олишни, топширикларни биргаликда бажариш киради.

2. *Раҳбарлик* - бошқарув организиз жамоа бўлмайди, кимдир раҳбарлик вазифасини ўз зиммасига олиши, одамларни жипслаштириши, улар ўртасида топширикларни таксимлаши лозим бўлади, акс холда хар қандай биргаликдаги фаолиятини оқилона ташкил этиш мумкин эмас.

3. *Интизом* - яъни, мазкур жамоа учун қабул қилинган хулқ-атвор меъёрларини бажариш. Одатда бу ёзиб қўйилмаган ахлосий меъёрлар факат мазкур гурухнинг, жамоанинг ўзига тааллукли бўлади.

Интизом - жамоанинг ўз олдига қўйилган вазифани уddaлашида муайян тартиб бўлишини таъминлайди, умумий максадга эришишга тўсқинлик килувчи тамойилларни барҳам топтиришга ёрдам беради. Интизом шахсни мазкур жамоада қабул қилинган муайян хулқ-атвор андозасига олиб киради, меъёр билан иш юритиш учун шарт-шароит яратади. Шу билан бирга жамоанинг, гурухнинг шахсга ўтказадиган таъсири етарли даражада катта эканлигини ҳам айтиб ўтиш керак. Гарб адабиётларида аллақачон *комформизм* тушунчаси, яъни гурухнинг тазиикига ён бериш тушунчаси ишлаб чиқилган ва кенг суратда ёритиб келинади.

Хозирги вактда жамоаларни таснифлашга доир кўпгина йўналишлар ишлаб чиқилган. Ходимни бошкариш хизматлари иши нуктаи назаридан расмий-норасмий жамоалар (гурухлар)ни караб чиқиш кизикарлидир.

Расмий жамоалар (жамоаларнинг тузилмалари) ишлаб чиқарниш жараёнини ташкил этиш учун раҳбарият иродаси билан ташкил этилади. Бу жамоаларнинг вазифаси мазкур ташкилотдаги меҳнат таксимотига мувоғик муайян ишларни бажаришдан иборатdir.

Бирлаччи жамоалар - булар бўлимлар, хизматлар, участкалар, бригадалар, жамоалар бўлиб, улар ходимларни айрим технология жараёни асосида бирлаштириб, бу жараённи амалга ошириш билан ходимлар бевосита муносабатларга киришадилар.

Иккичаччи жамоалар - бўлим миқёсида ҳаракат килади. Бундай жамоа барча аъзоларининг бевосита таъсир кўрсатиш даражаси анча пастрок бўлади (масалан, фирма аъзоларининг сони 100-200 киши бўлса, айрим ходимлар бир бирларини мутлако танимасликлари, билмасликлари мумкин), лекин фирмага мансублик хар бир шахс учун катта аҳамиятга эга бўлади.

Норасмий жамоалар (гурухлар) - баъзан адабиётларда жамоанинг норасмий тузилмалари деб аталади, улар ходимларнинг ўзаро самимияти, дўстона муносабатлари асосида бирорта муайян мақсадга эришиш учун уларнинг истаги бўйича ташкил этилади. Айрим ҳолларда бундай гурухлар раҳбардан корози кишилар томонидан ташкил этилиши мумкин.

Норасмий жамоаларнинг таъсир кўрсатиш кучи етарли даражада катта бўлиб, муайян шароитларда у устунлик килиб, раҳбариятнинг куч-гайратини йўққа чиқариши хам мумкин. Уларнинг фаолият кўрсатиш конуниятларини, ходимларга таъсир кўрсатишини тадқик килиш ишлари анча илгари, ўтган асрнинг 20- йиллардаёқ бошланган эди. Мутахассисларнинг фикрича, ишлаб чиқариш вазифаларини бажариш жараёнида ходимлар ўртасидаги ўзаро ижтимоий муносабатлар улар учун нихоятда мухим бўлиб, уни жамоани бошқаришда хисобга олиш зарур. Ҳатто яхши ташкил этилган ташкилотда ва жамоанинг оқилона ишлаб чиқилган расмий тузилмасида хам кичик гурухларни ва уларда мавжуд бўлган норасмий етакчиларни хисобга олмаслик барча умидларни чиппакка чиқариши мумкин ва ташкилот бошқариб бўлмайдиган бўлиб колади.

Норасмий етакчи - бу расмий раҳбар бўлмаган мутахассис бўлиб, у ўзининг шахсий фазилатлари, кассб маҳорати ёки бошка хислатлари билан жамоада обрў-еътибор козонган бўлади ва унинг хулк-атворига жиддий таъсир кўрсата олади.

Норасмий гурухда ҳамкасларга ёрдам кўрсатиш ёки улардан ёрдам олиш имкониятлари кўпроқ бўлади. Янги ходим ўз бошлиғидан кўра ўз

хамкасбига тезроқ маслаҳат сўраб мурожаат қилиши мумкин. Бу ҳол шунга олиб келадики, янги ходимлар хам бундай гурухларда катнашишга интиладилар.

Бундан ташкари, одамлар кўпинча норасмий гурухлардаги ўзларига маъкул келадиган кишиларга якинрок бўлиш учун мурожаат қиласидилар. Америкалик олимлар тажрибасининг кўрсатишича, одамлар ишда ўзларидан бир неча метр нарида бўлган шериклари билан эмас, балки ёнларида ўзларидан бир ярим метр нарида турган хамкаслари билан хамкорлик қилишга интиладилар. Одамлар ким уларини кўпроқ каноатлантирса, омилкор бўлса, ҳимоя ва хурмат килса, ўшандай кишиларга кўпроқ интиладилар.

Янги жамоанинг шаклланиш жараёни ривожланишнинг изчил бир нечта босқичини ўтишдан иборат. Раҳбарнинг жамоани бошқариш жараёни ва санъати унинг ривожланишнинг бир босқичидан иккинчи юкорирок босқичига оқилона кўчиришдан иборат. Бундай босқичларга қуидагилар киради:

- пайдо бўлиш;
- шаклланиш;
- баркарорлашиш;
- такомиллашув ёки инкиroz (бу табнийки олдинги босқичларга қарама-карши бўлиб, уларни инкор килади).

Пайдо бўшини босқичи янги корхонанинг ташкил этилиш босқичи ёки янги раҳбарнинг келиши билан боғлиқdir. Бу босқичда мақсадли йўл-йўриклар (ташки корхонаники) берилади, меҳнат жамоасининг расмий тузилиши, бошқарув органлари, ҳисобот бериш тизимлари лойиҳалаштирилади.

Мазкур босқичда “раҳбар - ходим” ўзаро талаблари ишлаб чиқилади, ходимлар ўртасидаги ўзаро алоқа барқарор бўлмайди. Масалан, янги кичик корхона ташкил этилади, дейлик. Унинг фаолияти мақсади ва корхонанинг тузилиши аниқланган, айрим ходимлар ташланган, лекин бу ҳали жамоа эмас. Уларнинг бирга ишлаш тажрибаси, “раҳбар-ходим” муносабатини амалга ошириш тажрибаси йўқ, ишлаб чиқариш вазифасини бажаришдаги ўзаро боғликлик йўналишлари белгиланмаган. Жамоанинг бу босқичидаги психологияси-ижрочилик бўлиб, кутиб туриш, баъзан эҳтиёткорлик кайфияти устун туради. Бу ҳол вужудга келган жамоага янги раҳбар тайинланганда хам юз беради.

Шаклланиши босқичи норасмий кичик гурухларнинг вужудга келишини назарда тутади, бунда ташки таъсир ички турткilar билан алмашади, шунингдек жамоанинг ижтимоий фикри шаклланади.

Мазкур боскич жамоани бошкарниш учун айникса мураккабдир. Бир томондан, кичик гурухларнинг ташкил этилиши объектив жараён бўлиб, раҳбар бунга халакит бера олмайди. Иккинчи томондан, бирмунча табакаланиш, айникса кучли норасмий етакчилар мавжуд бўлган шароитда, жамоа олдида турган асосий максадларнинг бажарилишини кийинлаштириши мумкин. Шу сабабдан раҳбарнинг бу боскичдаги вазифаси норасмий гурухлар ўртасидаги кучлар нисбатини тўғри таксимлашдир. Бунда ҳар гурухга ёки айрим бажарувчига топшириқлар берилади, улар рағбатлантирилади ва ҳар кимга алоҳида- алоҳида ёндашилади.

Гарбдаги мутахассислар жамоани жиллаштириш учун (айникса, уни шакллантириш боскичида) биргаликда спорт, маданий тадбирлар ўтказишни тавсия этадилар.

Барқарорлашув боскичида жамоанинг етуклик ҳолатига эришилади. Бунда жамоанинг норасмий тузилмаси ташкил этилган ва ишлаётган бўлади, мувозанат шартлари белгиланган, жамоанинг ижтимоий меъёрлари ташкил топган, жамоатчилик фикри карор топган бўлади. Бундай жамоа етарли даражада баркарор, ташки таъсирларга каршилик кўрсатиши мумкин. Шу билан бирга мазкур корхонанинг қарор топган норасмий тузилиши бошкарув нуқтаи назаридан муайян мураккабликлар келтириб чиқаради. Агар гурухлардаги меъёрлар мазкур корхона учун расмий бўлган меъёрлар билан мос келса, унумдорлик анча юкори бўлиши мумкин. Акс ҳолда ўзгаришларга каршилик кўрсатиши тенденсияси кўзга ташланади.

Ташки ва ички омилларнинг таъсир кўрсатиши натижасида (иктисодий вазиятда, ташки мухитда) жамоа баркарорлашув (такомиллашув) ёки инкиroz боскичига ўтиши мумкин.

16.2. Мехмонхона ходимларнинг меҳнат муносабатлари этикаси

Этика - юононча “етхикос” сўзидан олинган бўлиб, “ахлок, хулқ, одоб” маъноларини англатади. Этика атамасини биринчи бўлиб қадимги юонон файласуфи Арасту (миллодан аввалги 384-322 йиллар) муомалага киритган.

Етиケット - франсузча “етикуэтте” сўзидан олинган бўлиб, том маънода “етикетка” ёки “биркани” англатади. Кенг маънода эса “ўзинни тутиш, ахлок, одоб, хушмомалалик қондалари” тушунилади. Этиケット иборасининг ўзига хос келиб чикиш тарихи бўлиб, у Франсия кироли Людовик ХИВ даври билан бевосита боғлиқ. Авваллари Франсияда товарнинг номи ёзилган кофоз ёпиштирилиб қўйиладиган қозикча этиケット деб номланган. Кейинчалик шу ном билан товар номи ёзилган қотознинг ўзи юритила бошланган. Франсия кироли Людовик ХИВ тантанали кабул маросимларидан бирида меҳмонларга

“Хулк–атвор”, яъни ахлок коидалари деб ёзилган “етикетка” деб номланган карточка таркатади. Вакт ўтиши ва Франсияда монархиянинг мустаҳкамланиши билан этикетка сўзи этикет иборасига, унда ёзилган коидалар эса ахлок ва одоб коидалари деб юритила бошланган. Бугунги кунда этикет ибораси деярли дунёнинг барча тилларида ишлатилади. Масалан, рус тили лугатида этикет –жамиятда ўзини тутишнинг (юриш – туриш) белгиланган тартиби ва муомала қилиш шакли деб таърифланади.

Жамиятда шаклланган этикет коидалари эса ахлокий меъёрлар дейилади. Бизнес соҳасида ҳам ўзига хос ахлокий меъёрлари мавжуд. Шу меъёрларга риоя килинган ҳолда бизнес фаолиятини олиб борадиган шахслар маънавий маданиятли деб хисобланади, уларнинг иши ижобий деб баҳиланади.

Етикет коидалари қатъий эмас, жамиятдаги ўзгариш билан улар ҳам ўзгариб, такомиллашиб боради: вактнинг ўтиши билан уларнинг баъзи бирлари эскириб, қўлланишдан чиқади, ўрнига эса янги ахлок коидалари пайдо бўлади, баъзи бир коидалар такомиллашиб жамиятдан жамиятга ўтиб боради. Масалан, қадимий Хитой, Монголия ва Миср халклари томонидан саломлашиш ибораси ўрнида ишлатилган “Бугун сиз овқатландингизми?” ёки “Молларингиз омонми?” ибораси ҳозир ишлатилмайди. Буларнинг ўрнига сўз билан ёки кўл бериб саломлашиш коидалари кабул қилинган. Қадим замонларда ҳарбийлар металдан ясалган совут, темир калпок ва кўлкоп кийиб юришган. Улар меҳмондорчиликка ҳам шу кийимда боришган, лекин саломлашишда темир калпоги ва кўлкопини ечишган. Ушбу саломлашиш коидаси такомиллашиб, бугунги кунда баъзи бир мамлакатларда бош кийим эчиши ёки озгина қўтариб кўйиш саломлашиш коидасига айланган. Ҷемак, ҳозирги замон этикет коидалари бундан олдинги замонларда шаклланган ахлоқ ва одоб коидалари маҳсули хисобланади.

Бизнес –етикет деганда бизнес соҳасида, ёки бизнесменлар ўргасида кабул қилинган халқаро ва миллий этикет коидаларига риоя қилиш асосида бизнес фаолияти билан шуғулланиш тушунилади.

Бизнес–етикет касбий этикетнинг аник бир тури бўлиб, умумфукаролик ахлоқ ва одоб коидаларидан фарқ киласди. Бизнес–етикет коидалари ҳам вакт ўтиши билан муомаладан чиқиб, ўзгариб, такомиллашиб боради. Бизнес, айникса халқаро бизнес, дипломатия, умумфукаролик ва бошқа соҳаларда баъзи бир этикет коидалари, масалан, овқатланиш этикети коидалари бир хил бўлади. Этикет коидаларининг барча йўналишларида бир хил қўлланилиши уларнинг универсаллигини билдиради. Баъзи бир этикет коидаларининг бир жамиятдан бошқасига ўзгармай ўтиши этикетнинг доимийлиги дейилади. Ўзбекистонда бизнес фаолиятини юритиш ўзбек миллий урф–одат коидалари билан бойитилган Йевропа халқаро бизнес–етикет коидаларига асосланади.

Жамиятдан ажралган холда одам бир ўзи хеч качон ва хеч қаерда яшай олмайди. Агар у бошка одамлар билан муносабат ўрнатмаса, ўз фикрларини бошқаларга изхор килемаса, хурсандчилик ва қайгу – ғамларини бошқалар билан баҳам кўрмаса, уни хеч кандай бойлик ҳам, метин соғлиқ ҳам баҳтли кила олмайди. Лекин жамиятда яшаши катор расм–русумларга риоя килишни талаб этади, чунки одамларнинг ўзаро муносабатда бўлиши, юриш–туриш маданияти инсонлар томонидан минг йиллар давомида шаклланган маълум бир қоидаларга асосланади. Маданиятли одам учун этикет қоидаларини факат билиш кифоя килмайди, уларни ёшликтан бутун умри давомида ўрганиши ва риоя килиши керак.

Етикет одамларнинг ўзаро муносабатга киришиши ва юриш–туриш моделини тузиш учун зарур бўлган символлар ва белгилар тизимидан иборат бўлади. Ҳар бир ижтимоий соҳа моделини белгилайдиган этикет қоидалари мавжуд бўлиб, улар қўйидагиларга бўлинади: умумфукаролик этикети, сарой этикети, дипломатик этикет ва ҳарбий этикет.

Умумфукаролик этикети – бу фукароларнинг бир–бирлари билан турли вазиятлarda риоя килиши керак бўлган қоидалар ва расм–русумлар мажмуи хисобланади. Умумфукаролик этикетига ўз хизмат доирасидан ташқарида дипломатия ходимлари, давлат арбоблари, ҳарбий ходимлар ҳам риоя килишади.

Сарой этикети - деганда давлат саройларида ўрнатилган қоида ва расм–русумлар тушунилиб, уларга давлат бошқарув идоралари ходимлари риоя килишади.

Дипломатик этикет – бу дипломатларнинг ва бошка давлат расмий вакилларининг турли дипломатик кабул ва маросимларда, расмий ташрифларда ва музокараларда бир–бирлари билан муносабати ва ўзини тутиш қоидаларининг мажмуи тушниллади. Бу қоидаларга дипломатия ходимлари ва расмий шахслар катъий риоя килишади.

Ҳарбий этикет - деганда армия хизмати доирасида ҳарбийлар томонидан риоя килиниши керак бўлган ўзаро муносабат ва юриш–туриш қоидалари тушниллади.

Хизмат кўрсатиш соҳаларида, шу жумладан меҳмонхона соҳасида, **хизмат этикети** қоидаларига амал қилинади. Бизнес–етикет умумфукаролик этикетининг бир тури хисобланиб, меҳмонхона соҳасида ишлайдиган ходимларнинг хизмат юзасидан турли вазиятларда, учрашувларда, мижозлар билан ўзаро муносабатида риоя килиниши керак бўлган қоидалар мажмуи тушниллади.

Етикет раҳбар ва ходимларнинг турли хизмат вазиятларида сўзлашиш (гаплашиш) маҳоратини моҳирлитгини, ўзларини тутиши (юриш–туриш) ва

кийиниш услубини ўз ичига олади. Бундан ташкари бизнес-етикет коидаларида касб – меҳнат муомаласи билан боғлиқ саломлашиш, танишиш-таништириш, совғаларни тортик килиш, кутиб олиш, хамкорлари ва хамкаслари билан сұхбат ўтказиш, телефонда галлашиш, овқатланиш столи атрофида ўзини тутиш, ўзгаларни хурмат-иззат қылған ҳолда баҳслашиш каби масалаларга катта эътибор берилади.

Хушмуомалалик, хулк-автор коидаларини билмайдиган, билса хам уларга риоя килмайдиган ходим нафакат ўзига, балки меҳмонхона обрўига иснод келтиради. Жамиятда бизнес соҳасида юкори мартабага эришиш, оммавий хурматга, иззат-икромга сазовор бўлиш учун нафакат бизнес-етикет коидаларини, балки жамиятда ўрнатилган барча умумфукаролик коидаларини ўрганиш ва уларга риоя килған ҳолда фаолият кўрсатиш лозим.

Муносабатга тушиш оркали одамлар ўз фикрларини, атроф-мухитга, воқеа ва ҳодисаларга ҳамда бошқаларга бўлган муносабатларини билдиришади. Бундан ташкари одамлар бир-бири билан мулоқот килиш жараёнида содир бўлаётган воқеалар ва ҳодисалар, ҳатто ўзига бўлган хурмат даражаси тўгрисида маълумотлар олади, яъни ўзининг кизикишлари бўйича маълумотларга бўлган талабини кондиради. Бошқалар билан муносабатга тушишнинг энг муҳим томони одам бошқалардан ижобий энергия олади, унинг кайфияти кўтарилади, хаётга ва ўз касбига бўлган кизикиши янада ошади. Шунинг учун хам одамлар азалдан бир-бирлари билан яхши муносабатда бўлишга ва ахил яшашга ҳаракат қилиб келишган.

Одамларнинг жамиятда тинч-тотув яшashi ва турли соҳаларда муваффакиятли фаолият кўрсатишнинг нигизида минг йиллар давомида шакланиб жамиятда қабул қилинган урф-одат коидалари (бир-бирлари билан мулоқотга тушиш, юриш-туриш ва турли вазиятларда ўзини тутиш) ҳамда расм-руsumларга риоя қилиш ётади. Бугунги кунда ҳар бир соҳа ҳодимлари хаётида этикет коидалари катта ўрин тутади. Уларни ўрганиб, эгаллаб олиш, биринчидан, хизмат кўрсатиш ҳодимлари учун маданият белгиси хисобланади, иккинчидан, уларга риоя киладиган кишиларнинг фаолиятида муваффакиятни таъминлайди. Шу сабабли хам ўзини маданиятли деб хисоблайдиган ҳар бир киши этикет коидаларини ёшлигидан бошлаб бутун умри давомида ўрганишади. Ҳозирги кунда этикет коидалари бошлангич мактабдан бошлаб ўргатилади.

Меҳмонхона ҳодимлари фаолиятининг ўзига хос хусусиятларидан бири шундан иборатки, улар иш юзасидан ҳар хил маданият даражасига эга бўлган, турли миллат вакилларига мансуб инсонлар билан мулоқотга тушадилар. Мулоқот предмети бўлган масалаларнинг ижобий ва тез ҳал бўлиши учун

муносабат қилишнинг универсал қоидаларидан тўғри фойдаланишлари ва ўзларининг инсонга хос фазилатларини эсдан чикармасликлари керак.

Мехмонхона раҳбар ва ходимлари ўз фаолиятлари юзасидан республиканинг бошқа жойларига ва чет давлатларга ҳам боришилари мумкин. Чет мамлакатларга боргандা ҳам шу мамлакатнинг конунларига ва ҳалқининг урф–одат қоидаларига риоя қилишлари ҳамда ҳамкорлари билан муносабатда этикет қоидаларидан фойдаланишлари лозим. Ҳамкорлар билан муносабат қилишнинг универсал қоидаларидан асосийлари куйидагилар хисобланади: табассум, хушмуомалалик, сабр–токатлилик ва камтарлик.

Табассум. Инсонлар чехрасининг ҳолатига караб уч хилга бўлиш мумкин; бепарво чехрали, сержаш чехрали ва табассум чехрали.

Чехрадаги бепарволик инсонга хос энг ёмон хусусиятлардан бири хисобланади. Бепарволик ҳамкор ёки сухбатдошга, унинг гапларига ва фикрига хеч қандай кизикиш йўклигидан дарак беради. Буни тажрибасиз ва моҳир бўлмаган ёки қўйилган масаланинг моҳиятини яхши тушунмайдиган кишиларнинг сухбати даврида ёки уларнинг ўтказаётган мажлисларида кузатиш мумкин. Бундан ташқари бепарво чехра соҳибининг манманлигидан дарак беради, ўзини ҳамкорига ёки сухбатдошига нисбатан устун тутиш белгиси хисобланади. Албатта, бундай кишилар сухбатидан ижобий натижада кутиш қийин.

Сержаш чехра соҳиби нимадандир ёки кимдандир норозилик ёки жаҳли чиқиб турганлик белгиси хисобланади. Бундай вактларда маданиятли ҳамкор ёки сухбатдош ундан кайфиятингиз қандай деб сўрамаслиги керак. Одамлар жаҳлининг чиқишига ва чехраларининг ўзгаришига олиб келувчи сабаблар жуда ҳам кўп. Унинг асосий сабабларидан бири ҳамкор ёки сухбатдошнинг маданиятизлиги, сабр–тоқацизлиги ва этикет қоидаларига риоя килмаслиги хисобланади. Албатта, баджаҳли чехра муаммо ечилишини қийинлаштиради ва иккинчи томоннинг ҳам кайфиятини бузади. Маданиятли ходим биринчидан, ўзининг баджаҳл ҳолатини ҳамкорига ёки сухбатдошига билдириласликка харакат килади, иккинчидан, билдириласликнинг иложи бўлмаса, кечирим сўраб, ўзининг ҳолатини айтиши ва хафа бўлмаслигини ҳамкоридан ёки сухбатдошидан сўраши лозим.

Табассумли чехра соҳиби ҳамкорларини ва барча сухбатдошларини ўзига мойил қиласи ҳамда уларнинг диккатини тортади, ишончли харакат килишга ва ишончли гаплашишга имкон беради. Табассум дунё мавжудодларидан факт инсонга тортиқ қилинган ва катта руҳий кучга эга бўлган қобилият бўлиб, ўзаро ва ҳалқаро муносабатларда ҳамкорлик кўприги сифатида хизмат килади. У катта масофа ва кийинчиликларни “босиб ўтиб”, ўз соҳибиға факт фойда келтиради, муаммоларнинг ечилишини осонлаштиради. Шу сабабдан

бўлса керакки, халқимизнинг “Юзингиздан табассум аримасин” деган маколи бежиз айтишмайди.

Юкорида келтирилган маълумотлардан кўриниб турибдики, меҳмонхонада хизмат кўрсатувчи ходим муомаласидаги чехрасининг ҳолати унга фойда келтириши ёки карши “ишлиши” мумкин. Лекин фойда келтирар экан деб, ҳар жойда ва ҳар кандай вазиятда ҳам доимо жилмайиш керак эмас, чунки баъзи бир вазиятларда у ўринли бўлмаслиги мумкин. Шунни ёдда тутиш керакки, бошқа барча вазиятларда табассум ҳамкор ва сухбатдошларга кучли ижобий таъсир кўрсатади ва уларнинг кайфиятини кўтаради.

Хушмуомалалик. Меҳмонхона раҳбар ва ходимлари учун ўзаро ҳамда ҳалқаро муносабат килишининг универсал воситаларидан яна бири хушмуомалалик хисобланади. Хушмуомалалик – бу нафақат мижозларни, балки, ҳамкорлар, бошқа инсонларни ҳам хурмат килиш белгиси ва маданиятли кишилар ўртасидаги муомала килишининг одатга айланган усули сифатида қаралади. Хушмуомалалик ўзгаларга ва ўзига хурмат билан караш, ҳамкорлар ва сухбатдошлар манфаатини хисобга олиш ҳамда уларнинг хурматга сазоворлигини тасдиқлашнинг элементар коидасидир.

Хушмуомалалик муносабатга алоқадор кишиларнинг кайфиятига ижобий таъсир кўрсатади, натижада томонларнинг бир–бирига бўлган хурмати ошади. бу эса ўз навбатида масалаларнинг ижобий ҳал бўлишига, иш юзасидан алоқаларнинг янада мустаҳкамланишига имкон беради. Шу сабабли бўлса керак, М.Сервантес “Бирор бир нарса хушмуомаладек шунча арzon турмайди ва шундай киммат баҳоланмайди” – деган эди.

Мълумки, хушмуомалалик ҳакикий ва соҳта бўлиши мумкин. Соҳта хушмуомалалик – бу икки юзламалик ва маданияцизлик белгисидир. Ҳакикий хушмуомалалик кишиларнинг ички маданияти ва ҳис туйғуларидан келиб чиқади ва бошқача мулокотга тушибга йўл қўмайди. Шунинг учун ҳам маданиятли ходимлар мижозлар билан, ҳамкорлари билан, кўчада, жамоат жойларида, оила аъзолари ва ўртоклари билан ҳам бир хил ҳакикий муомалада бўлади. Маданиятли одамнинг хушмуомалалиги унинг кайфиятига боғлиқ бўлмайди.

Хушмуомалалик бир нечта шаклларда бўлиши мумкин, масалан очик чехра билан муомала килиш, хурмат–еҳтиром билан (катта ёшдагилар ва бошлиқларга нисбатан) муомала килиш, вазминли муомала қилиш (нотаниш кишилар билан), холис хурмат юзасидан хушмуомалалик килиш. Ўта хушмуомалаликнинг ҳам чегарасидан чиқмаслик керак, чунки ўта хушмуомалалик хушомадгўйликка ва лаганбардорликка айланиб кетиши мумкин.

Дунё халкларининг ўзаро муносабат қилиш пойдеворини хушмуомалик, яъни ширинсуханлик ташкил килади. Шу сабабли ҳам ширинсуханлик чет мамлакатлар халклари ва миллатлар урф–одатларига ҳамда ватандошларга бўлган ҳурмат белгиси, одоб билан муносабатда бўлишнинг асосий қоидаларидан бири хисобланади. Хушмуомали кишилар доимо ҳурмат–иззатда бўладилар.

Сабр–токазлилик. Мехмонхона ходимлари ўзларининг фаолияти давомида ҳар хил табакали ва табиатли кишилар билан, турли миллат ва дин вакиллари билан мулокотга тушишлари, бирга фаолият кўрсатишлари ва бирга яшашлари ҳам мумкин. Ҳатто шундай ҳолатлар бўладики, умуман ёктиримайдиган, маданияциз, ўта тажанг, ўзини тута олмайдиган кишилар билан мулокотга тушишга тўғри келиши мумкин. Бундай кишилар билан мулокотда бўлишда уларнинг муомала килиш тарзига ва ҳатти–харакатларига кўп эътибор бермасдан, этикет қоидаларига кўра харакат килиш лозим, чунки, сабр–токаз килган киши албатта ўз максадига эришади ва унинг иши ижобий якунланади.

Камтарлик. Камтарлик этикетнинг энг асосий ва қадимий қоидаларидан бири хисобланади. Камтарлик – бу шахс томонидан жамият ва фуқаролар олдидағи бурчи, вазифалари ҳамда ҳукукларини англаб етишидир. Куйида камтар ходимларга хос асосий фазилатлар келтирилган:

- камтар, маданиятли раҳбар ва ходим бошка ходимларга нисбатан лавозими ёки обрўи юкори эканлитини таъна килмайди;
- турли вазиятларда кўпроқ ҳукукга эга бўлишни талаб килмайди;
- ўзининг хохиши бўйича жамият талабларига тўлик бўйсунади ва амалдаги этикет қоидаларига кўра ҳатти–харакат килади;
- ўзини ва жамият аъзоларини ҳурмат киладиган инсон ўзининг шахсий эҳтиёжларини бошка оддий фуқароларнинг моддий шаронтига караб чегаралайди;
- ҳамкорларга ва сұхбатдошларга нисбатан уларнинг жамиятдаги ўрнидан, қайси миллат ва элатга мансублигидан, ёшидан, жинсидан катъий назар, катта ҳурмат–еҳтиром ва хушмуомалик билан мулокот килади;
- жамоа олдидағи хизматига, ҳатти–харакатига, гапирадиган гапларига танқидий нұқтаи–назарда карайди.

Раҳбар ходимлар юкори ташкилот ёки жамоа томонидан мутахассислар ўртасидан танланади. Уларни танлашда билим савиаси, касби бўйича тажрибаси, ташкилотчилиги ва меҳмонхона ходимлари ўртасидаги обрў–еътибори хисобга олинади. Бозор иқтисодиёти даврида корхонанинг муваффакиятли фаолият юритишида раҳбар ходимларнинг билим даражаси, тажрибаси, ташкилотчилиги ва обрўсидан ташкари, ҳамқасблари билан

муомала килиши хамда ўзини тута олиши маданияти катта аҳамиятга эга, чунки меҳнат фаолияти билан шуғулланадиган ҳар бир одам ўз вактининг деярли 3/1 кисмини корхонада ўтказади. Иш вактининг самарали ўтиши ва ходимларнинг кайфияти корхона раҳбарининг раҳбарлик қилиш маданиятига ва санъатига боғлик бўлади.

Кўйилган максадларга эришиш учун меҳмонхона раҳбари ходимларни жипслаштира олиш, улар фаолиятини максадли йўналтира олиш кобилиятига эга бўлсагина ҳар кандай оғир меҳнат ҳам ходимлар томонидан жон–дил билан ва сифатли бажарилади.

Демак, раҳбар этикети деганда унга бўйсўнадиган ходимлар ва атрофдагилар билан ҳурмат билан мулоқотда бўлиши ва сұхбатлар ўтказиш коидалари тушунилади. Шунинг учун раҳбар ходим амалдаги этикет коидаларини яхши билиши ва бу соҳада бошқаларга ўrnak бўлиши керак. Юкорида таъкидланганидек, раҳбар ташкилотчи ҳам бўлиши лозим. Муомала қилиш коидаларига риоя қиласидиган ва тўғри фойдаланадиган, ўз ходимларини ҳурмат қиласидиган юкори маданиятили мутахассис раҳбарлигига ишлаш, ходимларнинг ўз бурчларига эътиқод билан караш туйгусини шакллантиради, касбига бўлган ғурурини яна ҳам оширади. Чунки бундай раҳбар томонидан бошқариладиган жамоада ҳар бир ходимнинг ўз ишига ижодий ёндашишига, уларнинг соглигига, меҳнат унумдорлигига ва хизмат сифатининг ошишига ижобий таъсир кўрсатувчи мухит вужудга келади. Бугунги бозор иктисадиёти шароитида жамоа аъзолари билан муомала қилиш маданиятига кўйидаги жамият талаблари қўйилади:

Самимиёнлик. Раҳбар ходим ўзининг қўлостида ишлайдиган ходимлар билан, шу жумладан оила аъзолари ва дўстлари билан ҳам самимий муносабатда бўлиши керак. Раҳбарнинг ходимлар билан қалбаки муносабатда бўлиши, улар обрўсининг тушиб кетиши натижасида меҳмонхонада муаммоли вазиятларнинг келиб чикишига хамда кўрсатилаётган хизмат сифатининг кэскин пасайиб кетишига олиб келади;

Хайриҳоҳлик. Раҳбар ўзининг ходимларига хайриҳоҳлик билан караши, уларнинг фикр-мулоҳазаларига қулок солиши, меҳмонхона олдидаги муаммоларни ҳамжиҳатликда ҳал қилишда фаол иштирок этиши лозим. Акс холда жамоа ва раҳбар ўртасида низоли вазиятлар келиб чикиши мумкин;

Ростғўйлик, яъни ҳакқонийлик. Раҳбар ўзининг қўлостида ишлайдиган ходимларига бир кўз билан карайдиган, уларни табақага ажратмайдиган ва доимо ҳакқоний гапирадиган бўлиши лозим;

Ўз сўзининг устидан чиқа олиши раҳбарнинг асосий ахлокий бурчларидан бири бўлиб, жамоа аъзоларига берган вайдасининг устидан чиқа

олиншидир. Раҳбар ва мутахассисларининг бу коидаги амал кишини жамов билан жиссаланиб, кўйиниги мақсад сари иштаглини имконини беради;

Маълумки, раҳбарнинг ишчанлиги ва шахсий фазилатлари унинг раҳбарларидаги жамоа аъзолари билан ишлашда намоён бўлади. Раҳбарнинг асосий вазифаларидан бири жамоада низоли вазиятлар чиқишининг олдини олиш, агар бундай ҳолатлар содир бўлса, вазиятдан чиқиши чораларини кўриши хисобланади. Бунинг учун раҳбар ўзининг кўл остида ишлаётган кишиларни ҳурмат қилиши, улар билан дўстона муносабатда бўлиши, ҳар бир жамоа аъзосининг кўшган хиссасини холисона, моддий ва маънавий баҳолаши, ходимларнинг ҳатти-харакатларини бошқаришнинг ҳукукий механизмидан фойдалана олиш кобилиятига ҳам эга бўлиши керак.

16. 3. Мехмонхона ходимларининг нутқ маданияти

Нутқ одоби меҳмонхона ходимиининг умумий ахлоқини белгиловчи асосий мезондир. **Нутқ маданияти** - десандаги айтилиши зарур бўлган хабарларни сухбатдошли ҳурмат қилган ҳолда, унинг кўнглига мос, адабий меъёрдаги ифодалар билан етказиш тушунилади. Ҳар қандай нохуш хабарни ҳам сухбатдошга беозор етказиш мумкин. Бунинг учун инсон тилни, адабий тил меъёрларини, айникса, туризм ва меҳмонхона бизнеси соҳасида хорижий тил меъёрларини мукаммал билиши лозим. Мулойим, ёқимли ва одобли сўзлаш ҳам ўз-ўзидан пайдо бўлмайди. Унга ёшлиқдан онгли машқлар қилиш, тилнинг лутғат бойлигини эталлаш, бу борада нутки ибратли инсонларга тақлид қилиш улардан ўрганиш оркали эришиш мумкин.

Лугавий сўз бойлиги, грамматик тўғри, бадий ифодаланган, мантикий тузилган, максадли имо-ишоралардан иборат нутқ маданий нутқ хисобланади. “Нутқ маданияти” тушунчаси оғзаки ва ёзма нуткка тегишилдири. Ҳар иккиси ҳам мазмунли, тушунарли, ифодали ва замонавий бўлиши керак. Ходимнинг ёзма нутқ маданияти куйидаги ҳужжатлар билан ишлашда намоён бўлади:

- мижозларга, ҳамкор фирмаларга хат ёзишда; .
- ҳисботларни расмийлаштиришда;
- кундалик буюртма хатларда ва ш.к.

Тил шундай маъно-мазмунни англатадики, унинг мавжуд бўлиши ва ифодаланиши нутқ оркали амалга ошади. Тил бир томондан нутқ ҳосил килинадиган ва тушуниладиган қурилма сифатида талкин қилинса, иккинчи томондан, мутахассислар нутқ фактларидан холоса қиладиган коидалар тизими, бирликлар мажмуасидир. Бу тушунчаларнинг ҳар иккаласи ҳам ўзаро бир-бирига боғлиқдир, чунки тил қурилма сифатида моҳиятни англатади, бу моҳиятни унда мавжуд бўлган қоида ва бирликлар оркали билиш мумкин. Нутқ, биринчидан, фикр-мулоҳаза билдириш жараёни, иккинчидан, у тил

курилмаси фаолияти натижасидир. Тил ва нутқ ҳакида билдирилган бундай фикрларга асосланиб хулоса килиш мүмкінки, улар ўзаро боғлик, бир-бируни такозо этувчи ҳодисалардир ва айни пайтда, улар ўртасида муайян фарклар ҳам мавжудки, буларни алохида эслаб ўтиш лозим бўлади.

Тил потенсиал ҳодиса бўлиб, инсонлар онгида болаликдан ўзлаштирилган гапириш кобилияти ва нутқ оркали ифодаланган фикрни тушуниш воситаси сифатида мавжуд бўлади. Нутқ эса мавжуд имкониятни воеалантириш ва сўзлашув кобилиятини аник мухитда амалга ошириш жараёнидир. Нутқ ҳар бир алохида кишини индивид ва шахс сифатида характерловчи энг самарадор воситалардан биридир. Инсонлар мулокоти нутқ оркали амалга оширилади. Унинг ёрдамида кишилар ўз фикрини, ҳиссиётларини, кайфиятини истакларини ифодалайди. Нутқ индивидуал ҳодиса бўлса-да, аксарият ҳолларда биз бир-биримизни тушунамиз. Тушуниш сўзлашиш фаолиятида айрим ўзига хос ва умумий хусусиятларнинг мавжудлиги туфайли юз беради. Бундай хусусиятлар муайян тил жамоаси ишлатадиган бирликлар (фонемалар, морфемалар, сўзлар, гаплар) ва улардан фойдаланиш коидаларининг умумийлигидадир. Умумий бирликлар ва коидалар тил тизимиға мансуб бўлиб, уларнинг индивидуал нуткда ишлатилиши нуткнинг тузилмавий асосини ташкил қиласи. Айнан шу асосда нуткнинг мулокот жараёнидаги вазифаси амалга оширилади. Гапириш ва тушуниш жараёни кишилар орасида фикр алмашинувини, ҳиссиётларини билдириш, ахборот узатиш ҳастиёжи туфайли рўй беради ва буларнинг ҳаммаси ижтимоий муносабатларга асосланади. Нуткнинг айнан мана шу ижтимоий асосини тил тизими ташкил қиласи. Демак, нутқ умумий ва ижтимоий хусусиятга эга бўлган тилга нисбатан индивидуал муносабатдаги ҳодисадир.

Нутқ – тил имкониятини намоён этиш, овозли ёки ёзувли шаклга эга инсонлар ўртасидаги мулокот воситасидир. Нуткда тил имкониятларидан фойдаланиш инсонга маълум мавзудаги аник билимлар мажмuinи ёркин ифодалаш имконини беради. Нуткнинг тушунарлилиги, аниклиги ва ифодалилиги сўзларни тўғри танлаш, иборалар тузилиши каби кўпгина омилларга боғлик бўлади.

Нутқ ҳар томонлама яхши бўлиши учун ўз олдига маълум талабларни кўяди. Бу талаблар нуткнинг тўғрилиги, аниклиги, мантикийлиги, таъсирчанлиги, тозалиги ва мақсадга мувофиқлигидир.



1-расм. Нутқса қўйиладиган талаблар.

Нутқнинг тўғрилиги. «Тўғрилик деганда, – деб ёзди В.Г. Костомаров – нутқ маданиятининг зарур ва биринчи шарти сифатида адабий тилнинг маълум пайтда қабул қилинган меъёрига катъий ва аниқ мувофиқ келишини, унинг талаффуз, имловий лугат ва грамматик меъёрларини эгаллашни тушуниш лозим бўлади». Нутқнинг тўғрилиги унинг энг муҳим алокавий фазилатидир. Нутқ тўғри бўлмаса, бошқа коммуникатив сифатлари ҳам бузилади. Нутқнинг тузилиши тўғри бўлмаса, унинг мантикийлиги, аниклиги, максадга мувофикалигига ҳам путур етади. Нутқ тўғри бўлиши учун, асосан икки меъёрга – ургу ва грамматик меъёрга қаттиқ амал қилишни талаб киласди. Сўзлардаги ургунинг кўчиши билан маъно ҳам баъзан ўзгариб кетиши мумкинлигини эсдан чиқармаслик лозим. Бу ҳам нутқнинг бузилишига олиб келади.

Нутқнинг аниқлиги – бу сўзнинг ўзи ифодаланаётган воқеаликка мос ва мувофиқ келишидир. Аниқлик нутқнинг муҳим фазилатларидан бири сифатида қадимдан маълум. Аристотел: «Агар нутқ ноаник бўлса, у максадга эришмайди», – деган. Агар ходим ўзи фикр юритмоқчи бўлган нутқ предметини яхши билса, унга мос сўзлар танласа ва ўзи танлаган сўзлар маъноларига мос вазифалар юклатилса, нутқ аниқ бўлади.

Нутқнинг мантикийлиги тўғрилик ва аниқлик билан чамбарчас боғланганлигидадир. Чунки грамматик жихатдан тўғри тузилмаган нутқ ҳам фикрни ифодалаш учун нотўғри танланган лугавий бирлик ҳам мантиқнинг бузилишига олиб келиши табиийдир. Мантикий изчилликнинг бузилиши сухбатдошга ифодаланаётган фикрнинг тўлиқ бориб етмаслигига, баъзан

умуман англашилмаслигига олиб келади. Нуткни тузишдаги эътиборсизлик натижасида баъзан, ҳатто мантиқсизлик юз беради.

Нуткнинг мақсадга мувофиклиги деганда яхлит бир фикрлар ривожи изчил бўлган, ҳар бир сўз, ибора аник мақсадга мувофик равишда ишлатиладиган нуткни тушуниш мумкин.

Нуткнинг тозатиги. - деганда, энг аввало унинг адабий тилнинг лисоний меъёрига мувофик келиши ё келмаслиги тушунилади. Дарҳакикат, яхши идеал нутк хозирги ўзбек адабий тили талабларига мос ҳолда тузилган бўлиши, турли тил, гайри адабий тил унсурларидан холи бўлиши керак. Бу масаланинг лисоний томони бўлиб, нуткй тозаликнинг нолингвистик жиҳатлари ҳам ундан кам бўлмаган ахамиятга эта. *Паразит сўзлар* деб аталувчи луғавий бирликлар ҳам тил маданияти учун ётдир. Улар, асосан сўзлашув нуткида кўп ишлатилиб, ходимнинг ўз нуткни кузатиб бормаслиги, эътиборсизлиги натижасида пайдо бўлади ва бора-бора одатта айланиб колади. Масалан, айрим инсонлар ўзлари сезмаган ҳолда «демак», «хўш» каби сўзларни кайтаришга ўрганиб қолганлар.

Нуткнинг таъсирчанилиги - деганда, асосан оғзаки нутк жараёни назарда тутилган ва шунинг учун унинг сухбатдош томонидан қабул килинишидаги руҳий вазиятини эътиборга олиш ҳам мухимдир. Яъни ходим мижозларни хисобга олиши –уларнинг билим даражасидан тортиб, миљати, ҳатто ёшигача ўз нуткнинг мижозлар томонидан қандай қабул қилинаётганини назорат килиши лозим бўлади. Профессионал билимга эта бўлган инсонлар олдида содда тилда гапириш мақсадга мувофик бўлмагани каби оддий, етарли даражада маълумотга эта бўлмаган сухбатдошлар олдида ҳам илмий ва расмий тилда гапиришга ҳаракат килиш керак эмас. Хуллас, ходимдан вазиятга қараб иш тутиш талаб килинади ва ифодаламоқчи бўлган фикрни тўлалигича мижозларга етказишга ҳаракат килиш вазифа килиб қўйилади. Таъсирчан нутк деганда қандай нуткни тушунмоқ керак? Унга Б.Н.Головин шундай таъриф беради: «Таъсирчан нутк деб нутк курилишининг сухбатдош ва ўкувчи эътибори ва кизикишини козонадиган хусусиятларига айтилади. Ўз навбатида шу хусусиятларга эта бўлган нутк таъсирчан саналади». Омма тушунадиган тилда гапириш, уларни ишонтира олиш ходим олдига қўйиладиган асосий шартлардан хисобланади. Нуткдаги фикрларни биринчи ва иккинчи даражали тарзда тузиб, уларни ўзаро боғлаш лозим.

Рахбар ва ходимларнинг ўз нуткига муносабати ҳам мухимдир, чунки шундагина куруқ расмиятчиликдан кочиш бўлади. Ходим ва мижозлар ўртасидаги алоқа яхши бўлади. Ходим фикрларининг ўзи ёки мижозлар хаётидан олинган мисоллар асосида исботлашга ҳаракат килса, мавзуга доир

субъектив фикр-мулоҳазаларини билдириш, нутқ ҳам ишонарли, ҳам таъсирили бўлади.

Таянч сўз ва иборалар: пайдо бўлиш, шаклланиш, барқарорлашув, этика, умумфукаролик этикети, сарой этикети, дипломатик этикет, ҳарбий этикет, хизмат этикети.

Мавзуни мустахкамлаш учун саволлар:

1. Шахсни ва унинг хулк-авторини тавсифлаб берадиган асосий омилларга нималар киради?
2. *Темперамент* тушунчаси лотинча “темпераментум” - қисмларнинг тегишли нисбати, мутаносиблик деган сўздан келиб чиқди.
3. Мехмонхона ходимларининг меҳнат муносабатлари этикасини тушунтириб беринг.
4. Нутқ маданияти - деганда нимани тушунасиз?
5. Ходимнинг ёзма нутқ маданияти кандай ҳужжатлар билан ишлашда намоён бўлади?

17-МАВЗУ. МЕХМОНХОНА МИЖОЗЛАРИ ПСИХОЛОГИЯСИНИ ЎРГАНИШНИНГ АҲАМИЯТИ

Режа:

- 17.1.Мехмонхона мижозлари хулканинг параметри**
- 17.2.Менежернинг мижозлар билан муомала килиши қондаси**
- 17.3.Менежернинг мижозлар мижозлар билан алоқаси хусусиятлари**
- 17.4.Мехмонхоналарда юзага келадиган низолар ва уларни бартараф этиш йўллари**

17.1. Мехмонхона мижозлари хулканинг параметри

Мехмонхона маҳсулотларини сотиш жараёнида мувоффакиятга эришиш учун ўзингиз муомилада бўладиган мижознинг психолигик типини аник тасаввур килиш мухимдир. Бу нафакат мижозга хизмаг кўрсатиш жараёни сезиларли соддалаштирилади, балки вактни тежайди. Унинг талаб ва эҳтиёжларини тўларок қондиришни таъминлайди. Демак, бу корхона даромадини кўлпайтиради. Мижозларни жуда кўп психолигик типологиялари (темпераменти, хулки, атвори қарор қабул килиш тури ва х.к.) мавжуд.

Типология, асосан хулканинг икки параметрида намоён бўлади яъни фаоллик ва хиссий ифодада. Бу борада мижозларнинг қуйидаги типларини ажратиш мумкин:

- «аналитик» (таҳлилчи) – пассив ва лоқайд;
- «ентузиаст» (ташаббускор) – фаол ва ҳозиржавоб;
- «активист» (фаол) – фаол ва индамас;
- «добряк» (яхши одам) – пассив ва ҳозиржавоб.

Мехмонхона корхонаси учун мижозларнинг мақбулроқ типи – «яхши одам» типи ҳисобланади. Унга хизмат кўрсатиш меҳмонхона ходимига ҳеч кандай кийинчилик тутдирмайди. Шунинг учун ушбу параграф доирасида мижозларнинг қолган уч типи хусусиятларни кўриб чиқиши лозим:

«Аналитик» (таҳлилчи) суст ва шошилмас, оҳангиз, каттиқ галирмайди киши. У менежер билан стол оша мулокотни мъйкул кўради. Сўзлашаётганда рўпарага эгилиш ўрнига оркага эгилади. Сухбатдошининг кўзига тик карамасликка харакат қиласи ва ўртача кийинади.

«Аналитик»нинг характерли хусусиятларидан бири, бу майда-чуйдани яхши кўради. «Аналитик»лар сергап, эҳтиёткор ва журъаиз, жиддий, «чала ривож» ёки ҳазил сезгиси йўқ одамлар бўлиши мумкин.

Мехмонхона ходимларига секин гапириш, ўз фикрини аник ифодалаш, икир-чикирга эътибор бериш, ҳар бир саволга жавоб бериш, «маъкул» ва «қарши» исботини аник кўрсатиш, кониккан мижозларни мисол келтириш тавсия этилади. Бундай мижоз билан муомилада бўлишида хиссият иш бермайди. Бундай мижоз билан «дўстона муносабатта киришиш»га интилманг. Яхшиси, хайриҳоҳликдан кўра консерватив кўринган маъкул. «Аналитик» билан аник ва сино бўлиш лозим. У ҳар хил кафолатларни истайди ва карор қабул килишида унга хавфсизлигини хис этиш муҳимроқ.

Кўлига бериладиган маълумотлар яхши расмийлаштирилган, сўралган маълумотлар аник ифодаланган бўлиши лозим. Аналитикларни жойлаштириш учун отел танлаш чогида жуда кўп отеллар бўйича маълумотлар йигиб тахлил этилди. Қабул килиш ва жойлаштириш хизмати ходими анализик билан мулокотда бўлганида шундай мижозни алдамаслиги муҳимдир. Чунки, у узок ва мураккаб танловдан кейин сизнинг отелингизда тўхтаган.

«Ентузиаст» (ташаббускор) – ишчанлиги, жонлилиги, хайриҳоҳлиги, хизматга шайлиги билан фарқ қиласи. Эркак «ентузиаст» қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходими билан учрашувда биринчи бўлиб муносабатга киришади. Аёл «ентузиаст» учрашув чогида майин табассум қиласи, отел ходимиға очик юз билан карайди. Мехмонхона ходими билан мулокот килар экан, «ентузиаст» киска оралиқни маъкул кўради. У билан сўзлашиш хеч кандай мушкуллик туғдирмайди. Сергап ва сўзга чаккон, тез ва киттиқ ва узок галиради. Икир-чикирлар унга унналик муҳим эмас.

«Ентузиаст» мулокот учун кўнгли очик бўлгани учун унинг билан ишлаш кулай. «Ентузиаст» тафсилотларга эътиборсиз, муболагага ва сухбатлашишга мойил ташки кўринишдан пала-партиш, олдиндан билиб-бўлмайдиган, чидамсиз ва хиссиятли бўлиши мумкин. Бирок бундай типдаги мижозларга кўпинча нереал талабларни бажаришга талаб старли (мисол учун, отел кўрсатмайдиган хизматларни тақдим этиш). Бу холда бундай мижоз билан бахслашмаслик керак, аксинча унда хизмат кўрсатишнинг мукобил варианtlарига қизикиш уйғотиши лозим.

Яна шуни таъкидлаш керакки, «ентузиаст» уннутувчан, ўзини йигиб ололмайди, кўпинча қимматли маълумотларни қулоги ёнидан ўтказиб юборади. Бундай типдаги мижозлар мулокотни узок давом эттиради ва бажарилмаган ишларини ёки муҳим учрашуви борлигини эслаб колса, сухбатни кэскин узади. Мулокотни тугатар экан, меҳмонхона ходими мижоз

учун зарур маълумотларни пунктлар бўйича ёзib ўтиrmайди ва унга тегишли ахборот материалларини тутказади.

«Активист» (фаол)ни ишчанлиги ва катъиятлигига караб билса бўлади. Ташки кўринишидан у бошлиқ ёки юқори лавозимдаги одамга ўхшайди ва таассурот колдиришни яхши кўради. Доимо банд ва ўз вактини тоят қадрлайди. Бироз кутиб колиши хам унинг «жахлини чикаради» ва асабийлаштиради.

«Активист» вазиятни хам, атрофидаги одамларни хам бутунлигича назорат килишни яхши кўради. «Активист» тез ва каттиқ гапиради, менежер кўзига тик қарайди. Қабул килиш жойида жуда хам сабрсизлик қиласи ва отел қабул килиш ва жойлаштириш хизмати суст ишлаётганидан нолигани нолиган.

«Активист» мустақил ва ўзига ишонган, жаҳлдор ва ҳатто кўпол бўлиши мумкин. Ўжар ва баҳо беришда сўзида туриб олади. Агар қабул килиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари томонидан ишда бирор бир узилиш бўлса, «активист» мижоз отел ходимларини аччик сўз билан чакиб-чакиб олишдан тоймайди.

Шунга карамасдан, «активист»дан кўрқиши керак эмас. Отел ходимлари бундай мижозлар билан хайриҳоҳ, вазмин, ишchan, хушмуомилада бўлиши зарур. Ҳеч қачон «активист»га эътиroz билдириш ва унинг билан юзма-юз тўкнашувга бормаслик лозим. Бу мажорали вазиятни келтириб чикариб, мижозни йўқотишга олиб келиши мумкин.

Активист билан мулокотда икир-чикирга эътибор бермаслик керак. Факат зарур холларда айrim нарсалар отел мижози сифатида унга керак эканлигини босиклик билан тушунтириш лозим. Отелда уни кўришдан хурсанд эканликни, мижоз сифатида унга кимматли хизматлар пакетини тақдим этишдан ходимлар мамнун эканлигини бир оғиз айтишнинг ўзи уни анча шаштими туширади.

Мижозларнинг бошка типологиясини туризм соҳасидаги таникли олим, профессор В.А.Кварталнов тақлиф қиласи. У мижозлар турмуш тарзини таҳлил килиш асосида юзага келган. Турмуш тарзи мижознинг эҳтиёжи ва хизмат кўрсатишни танлаш мотивлари билан мустаҳкам боғланганлиги учун ушбу топология ҳам қизикиш уйғотади. Ушбу типология амалда мутахассисга нафақат хулк тактикасини танлашда, балки мижозни қизиктирувчи меҳмонхона маҳсулотини тўғри танлашда ёрдам беради ва унинг аниқ эҳтиёжи ва истакларини ифодалайди. Мижознинг қадриятларини тўғри тушунмасдан туриб уни бирор-бир нарсага қизиктириш амри маҳал. Мижоз меҳмонхонанинг бундай ходимига нисбатан «карлигича» қолаверади.

Проф В.А.Кварталнов мижозларнинг беш типини ажратади ва улар кўйидагилардан иборат:

- ўзида ҳаловат қидиришга муккасидан кетган киши;
- фаол ва максад сари интилевчан шахс;
- ишбилармонлик доиралари вакили;
- «кўк ёқалилар» деб аталувчилар;
- анъанавий уйда ўтирувчилар:

Ўзида ҳаловат излашга муккасидан кетган кишилар. Кўпинча бу ёш киши, қизик эмас, зерикарли иш билан банд. Шунинг учун у очиқ ҳаводаги фаолият турларини тасаввур қилиб, улардан қоникиш излайди. Овни ва балиқ овни, баскетбол ўйнашини, қимматбаҳо спорт автомобиллари билан шугулланишни яхши кўриши мумкин. Унинг даромади яхши, аммо ҳаридга келганда бир карорга келиши кийин кечади. Бу одам хаётини узок истиқболга мўлжаллаб режалаштиrmайди. У телевизорда кўрсатиладиган спорт, саргузашт ва бошка фаол дастурларнинг доимий томошабини.

Бундай мижозлар билан ишлаш отел ходимлари учун кийин кечади, чунки бундай мижознинг кўнглини топиш анча мушкул. Шу боис унинг учун маъқул келадиган хизмат кўрсатиш вариантини танлаш осонмас. Бундай тилдаги мижоз жойлаштириш шартлари ва кўшимча хизматларга жиддий талаблар кўяди.

Аммо тажрибали ходимта бундай мижознинг кўнглини топиш, эҳтиёжини аниклаш ва уни кондириш учун барча ишни килиш кийинчилик туддирмайди. Ҳарид хакида карор кабул килишга иккиланиш отел ходимига кўшимча устунлик беради, чунки бундай мижоз ташки томондан таъсирга мойил бўлади.

Фаол ва максад сари интилевчан шахс. У бор кучи ва кувватини хизмат бўйича лавозими кўтарилишига йўналтиради, ўз ишига ғоят кизикади. Бундай мижоз либерал, ҳозирги замон кўзи билан караганда, хаётнинг кўп томонларида ўзига ишонтан. У доимо янги хиссиётлар излайди, фаол фаолият билан ёнади. Масалан, чангода сайр, яхтада сузиц, хорижга сафар килиш... Бу одам ҳозирги замон маданияти сўнгти тенденсиялари, барча воеалар, янгиликлардан хабардор бўлиш учун журналларни доимо ўқиб боради. Кўпинча янгиликларни кўриб боради, спорт ва кўнгил очиш дастурларини томоша қиласди.

Отеллар учун бундай мижоз жуда қулай, чунки унинг конкрет отелни танлаши мижозни ушбу корхонага ишончи мустаҳкамлиги ва ходимлар хизматидан кўнгли тўклигини билдиради. Бундай мижоз жуда кўп кўшимча хизматларни истеъмол қиласди, бу эса корхона учун кўшимча даромад.

дегани. Ушбу мижознинг эҳтиёжини олдиндан айтиш осон, бу эса талабини тўлиқ кондиришга ёрдам беради.

Ишчан шахс. Бу мижоз бадавлат, фаол ва максад сари интилевчан шахсга нисбатан киммат дам олиш учун катта имкониятта эга. Аммо узок масофага боришни ёқтирумайди, чунки яхшигина уйи ва аҳил-инок оиласи бор. Ишбилармонликка доир газета-журналларни ўқийди ва табиат ва сайёхатлар хакидаги кўрсатувларни, киска янгиликлар маълумотларини кўриб боради.

Ушбу типдаги мижозлар сайёхат қилувчи одамлар сегментини ишга доир максадларда деб тасаввур килишади. Улар жойлаштириш ва хизмат кўрсатишга жуда юкори талаблар кўйишади. Ишбилармон одамлар учун бизнес-отеллар, конгресс-отелларнинг бутун бир сегменти шакллантирилган, конференсиялар, форумлар, симпозиумлар ва учрашувлар ўтказиш учун барча шароитлар яратилган. Ишбилармон кишилар хизмат кўрсатвчи ходимларга жуда талабчан, хизмат кўрсатишда узилиш ва хатоликларни кечиришмайди. Бироқ сифатли хизмат кўрсатилган ҳолларда ушбу тилдаги мижоз у ёки бу отелга жуда садоқатли.

«Кўк ёкалилар» кичик шаҳарларда ёки йирик шаҳарлар чеккаларида яшашади. Оғир иш зарурати ва катъий ахлок тарафдорлари ва фидойилари.

Чодирда оиласи билан дам олишни энг яхши дам олиш деб хисоблайдилар. Улар балиқ овлаш ва овни яхши кўришади. Телевизорда боулинг ёки футбол томоша қилишни маъқул кўришади. Бундай типдаги мижоз дам олиш учун арzon жойлаштириш воситасини танлашга интилади. Туристик ва эконом класс отелларни мақбул билишади. Улар ишлаб топган ва дам олишга сарфлаган ўша маблаглари эвазига максимум кулийлик олишга интилишади. Уларни кўпроқ нарх ва сифат муаммолари нисбати ташвишлантиради.

Анъанавий уйда ўтирувчи. Давр билан ҳамкадам юрилмайди ва эски анъаналарга маҳкум хисобланади. Уйда ўтирувчи таваккалчилик билан боғлиқ ҳамма нарсадан қочади, хеч качон кредитга ҳарид килмайди. Кейинги воеалар хакида асосий ахборот манбаи – телевизионлар. Бундай типдаги мижозлар ҳар бир сарфланган пулни санаб боришади. Улар оғиздан кўпик сачратиб отел ходимидан ҳар бир хисоб пунктига кетган пулни тушунтириб беришни талаб қилиши мумкин. Шундай меҳмонлар билан ишлаш жуда мураккаб, чунки бундай мижозлар унча катта бўлмаган маблағ сарфлаб, яхшигина тежаб қоладилар, лекин янада сифатлироқ хизмат кўрсатилишини истайдилар. Мажорали вазиятларнинг ва шикоятларнинг кўпи айнан ана шу «уйда ўтирувчилар»дан келиб чикади.

Яна шуни айтиш керакки, потенциал мижозларни жойлаштириш учун аник меҳмонхона танлаш чогида куйидаги талаблардан келиб чикилади:

- хавфсизлик хакида ўйлаш,
- маблагни тежаш,
- таклиф этилаётган меҳмонхона маҳсулотларининг янгилиги ва оригиналлиги,
- шинамлити,
- нуфузи,
- анъаналарга содиклиги,
- меҳмонхонанинг оммавий эътибор козонгани.

1. **Хавфсизликни ўйлаш.** Сайёҳат – бу шундай соҳаки, у ёки бу даражада ҳамиша таваккалчилик, хаёт ва соғликка таҳдид билан боғлиқ. Отелга жойлаштириш ҳам туристнинг хавфсизлигини тўлик кафолатлай олмайди. Меҳмонларни ўғирлик, хужум, жароҳат, ҳашорат чакиши, террорчилик харакатидан 100 % химоя килишга дунёдаги бирорта отел кафолат беролмайди. Шунинг учун меҳмонлар ишончли ва хавфсиз дам олишлари учун меҳмонхонанинг хавфсизлик хизмати эътибор ва хушёрликни янада ошириши керак.

2. **Маблагни тежаш.** Туристлар бор, дам олиш вактида тежашни яхши кўришмайди, аммо жойлашиш воситасини танлаганда ва ракобатчилардаги шундай хизматларга нархни тақкослаганда улар хиссизликни намоён килишади. Қабул килиш ва жойлаштириш хизмати ёки бронлаштириш хизмати ходимлари потенциал мижоздаги ушбу мойилликни аниглаши ва бир неча мукобил варианларни таклиф килиш имконинг излашлари керак. Акс ҳолда мижозни йўқотишлари мумкин.

3. **Меҳмонхона маҳсулотларининг янгилиги ва оригиналлиги.** Шундай меҳмонлар категорияси мавжудки, улар учун меҳмонхона маҳсулотларининг янгилиги ва оригиналлиги сафарга чикиш ва у ёки бу отелда жойлашишининг муҳим мотивдир. Бу мижозлар хеч қачон анъанавий жойлаштириш вариантини танламайдилар ва у йилдан бу йил ўша битта отелда жойлашишмайди. Уларни янгилик, замонавий ва юкори технологияли хизмат кўрсатиш жалб қиласди, доимий равишда вазиятни ўзсартиришади. Улар хозиргина оммавий ахборот воситаларида ялт этиб кўриниб колган ахборотлардан ўша маҳсулот ва хизматларни яхши иштиёқида ёнишади.

4. **Шинамлик.** Бу нафакат тўлаконли дам олиш учун шароит, балки у ёки бу отелни танлашда асосли харакат ҳамдир. Кўпчилик мижозлар учун

бу тип аргумент-харакат асосийлардан бири бўлади. Аммо унга айниқса окилона иш кўрадиган ва тажрибали, тахлилий ақлга эга мижозлар таъсирчан. Ҳар холда ушбу аргумент-харакатни у ёки бу даражада меҳмонхона барча потенсиал истеъмолчилар учун қўллаш фойдалирокдир.

5. **Отелда дам олишниң нуфузлари.** Отелда янада юкорироқ категорияда жойлашиш мижозни у ёки бу ижтимоий гурухга мансублигини акс эттиради. Юкори классдаги отелга жойлашиш – бу ўзини кўрсатиш, бошқалар олдида мактанишнинг ўзига хос усули, вариантидир. Жуда кўп ҳоллар учрайди, маблағдан кийналган бўлишсада мижозлар янада юкорироқ ижтимоий гурухларга якинрок бўлиш учунгина нуфузли отелларда дам олишни маъкул кўришади.

6. **Мехмонхоналарнинг машхурлиги ва мавкеи.** Ушбу аргумент замирида таҳлид килиш механизми ётади. Бу механизм одамларни ўзига тортади: кандай килиб мустакил фикрлаш, ўз қарорини толиш керак? Бу оғир иш, ҳар кимнинг ҳам қўлидан келавермайди, хеч ким кўмак ҳам бермайди, фактат ўз ақлига таяниши лозим. Шунинг учун одамлар ялковликданни, ё соғлом фикр билан ўзининг интеллектуал кучини тежаш учунни, тақлид йўлидан боришади. «Агар ҳамма «иоционал» отелида жойлашяпти экан, нима, менинг улардан каерим кам?».

7. **Анъянадарга содиклик.** У ёки бу отелга боғланниб колиш нафакат дид билан, балки кишининг маъкул кўриши, унинг реал жисмоний ва молиявий имконият билан ҳам боғлик бўлиши мумкин. Туристниң айrim консерва-тизими унинг маълум жойлаштириш вариантига ишқибозлиги билан боғлик, шунингдек отел ходимлари учун бу яхшигина кузир бўлиб хизмат килиши мумкин. Шундай отеллар борки, унга меҳмонлар ўн йиллар давомида кўп марта ташриф буюрадилар. Бундай меҳмонлар учун маҳсус чегирмалар, дисконт карталар ва бошқалар қўлланилади.

17.2. Менежернинг мижозлар мижозлар билан алоқаси хусусиятлари

Мижоз учун хавфсизлик, баркарорлик, хизматлар тўплами, уларга эришиш осонлиги ва кўрсатиш тезкорлиги, ходимларнинг хулк маданияти мухим моментлар ҳисобланади. Меҳмонхона ва ресторон нафакат тунаш жойи ва овкат тайёрлаш сехи, балки «уйдан олислаги уй» ҳам бўлиши керак, қайсики у ерда шинамлик ва осудалик кутади. Меҳмон хис этиши лозим: у хизматлар тиламчиси эмас, холатнинг хўжайини. Меҳмондўстлик – хизмат кўрсатишнинг маҳфий куроли.

Мехмондўстлик индустрисида инсон омили етакчи рол ўйнайди ва у корхонанинг муҳим ресурси хисобланади. Хизмат кўсротиш вактида ходим ва мижоз ўртасида ўзаро муносабатларни белгилайди. Истеъмолчи билан алокада бўладиган ходимни ва тайёрлаш чогида асосий талаб ва эътибор ишчан мулоқот технологиясини касбий эгаллаганликка каратилади. Бунда, шунингдек ижтимоий психология, этика, ишчанлик этикасини ўрганишда кенг фойдаланиладиган ишбилармонлик ўйинлари ва тестлар меҳмонхона ресторан ходимларини тайёрлашга каратилиши керак. Бу ерда «хизмат кўсротиш маданияти» тушунчасига тўхталиб ўтиш даркор. Сервис маданияти деганда ахлоқий билимлар, принциплар, мижозларга хизмат кўсротиш чогида сервис ходимлари фаолиятида намоён бўладиган ҳулкий кўниқмалар тушунилади. Хизмат кўсротиш маданияти ишлаб чиқилган маълум коидалар, юмушлар, амалий кўниқма ва укувлар асосида мижозларга хизмат кўсротишга каратилган.

Бугунги кунда хизмат кўсротиш маданиятини хушмуомилалик (хулк этикаси) жамланмаси сифатида тушунилади. Бирок ушбу тушунчани кенгроқ маънода унинг элементларида намоён бўладиган барча кўринишда караб чикиш зарур. Хизмат кўсротиш маданиятининг асосий шартлари куйидагилар хисобланади:

- хизмат кўсротишда хавфсизлик ва экологик ҳолат;
- интерер эстетикаси ва хизмат кўсротишда шинам шароит яратиш;
- хизмат кўсротиш жараёнларида ва шахснинг психологик хусусиятларини билиш;
- ходимларнинг хизмат кўсротиш этик нормаларига риоя этиши ва билиши;
- меҳмонларга хизмат кўсротиш навбатлиги ва белгилантан тартибларга, коидаларга риоя этиши ва билиш;
- хизмат кўсротиш учун зарур ускуналар ва жиҳозларнинг етарли миқдорда мавжудлиги.

Сервис маданиятининг бир неча аспектлари – психологик, эстетик, этик ва ташкилий-технологик томонлари ажратилади.

Сервиснинг психологик маданияти – психологик билимлар, кўниқмалар ва сервис ходимларини мижозларнинг индивидуал-психологик хусусиятларини ҳисобга олиш учун касбий маҳорати ривожланганлик даражаси. Бу мижозларга яхширок хизмат кўсротиш тактикасини ишлаб чикиш максадида кўлланилади. Меҳмонхона сервиси контакт зonasи ходимига ўзининг температменти типини аниқлаб олиш зарур бўлади.

Сангвиник – ходим мижозларга мувоффақиятли хизмат кўрсатади, аммо унга бир хилдаги завқсиз операцияларни бажариш кийин, зерикарли.

Холерик – ходим кўп сонли мижозларга хизмат кўрсатишда бебахо, аммо ўзини тутиши ёмон, айнакса таранг ва ихтилофли вазиятларда.

Флегматик – ходим босик, вазмин, бироқ жадал суръатда ишлай олмайди, бу эса мижозларнинг норозилигига сабаб бўлади.

Меланхолик – ходим хозиржавоб, яхшилик истовчи, ихтилофга бориб колмасликдан кошишга интилади, бироқ суст ва тез хафа бўлувчи.

Мехмонхона алоқа контакт хизмати ходимлари гўё меҳмонлар хулкини четдан кузатади. Буюртмани бажаришда кетма-кетлигига амал килишни билишади, бу уларга мижозларга фаол таъсир ўтказишга ва хизмат кўрсатишнинг яхширок психологик тактикасини кўллашга имкон беради. Унга уч боскич хосдир.

Биринчи боскичда мижоз диккатини тортиш зарур, унда таклиф этилаётган хизматга қизиқиш ўйғотмок керак. Алоқа зонаси ходимининг иккинчи боскичдаги вазифаси мижозни хизматлардан фойдаланиш хақидаги карорини мохирона раҳбатлантириш хисобланади. Учинчи боскич – меҳмонхона хизматларини расмийлаштириш жараёнини якунлаш. Хужжатларни узил-кесил расмийлаштириш чогида мижозни ушлаб турмаслик лозим.

Сервис этик маданияти дейилгандага этик билимлар, ахлокий принциплар, хулкий кўниқмалар даражаси тушунилади. Бу хислатлар мижозларга хизмат кўрсатиш пайтида сервис ходимлари фаолиятида намоён бўлиши зарур.

Сервис эстетик маданияти – бу мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича фаолият жараёнидаги сервис ходимлари томонидан фойдаланадиган эстетик кадриятлар ва тараккий этганлик даражаси. Бу ерга техник эстетика ва умумий фойдаланишдаги ўринилар дизайнни, номер фонди; рекламали, пиктографик ва ахборот эълонлар, меҳмонхона биноси ички кўрсаткичлари, шунингдек унинг территориясидаги кўрсаткичлар: хизмат бинолари ташки жиҳозланиши ва хизмат кўрсатувчи ходимлар иш жойлари; меҳмонхона ходимлари ташки кўринишлари киради.

Сервис ташкилӣ-технологик маданияти дейилгандага мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнларининг ташкил этилиши тушунилади. Номерда хизмат кўрсатиш меҳмоннавозлик мухитининг умумий қисми хисобланади.

У номерни синчиклаб йигиштириш, номерда ичимлик ва овқатланиш хизмати кўрсатиш, кийимлар ва пояфзални тозалаш, яшовчиларни уйғотиш, мижозга унинг корреспонденсияларини келтириб бериш ва х.к.дан иборат.

Енди қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати мисолида меҳмонхона алоқа хизмати ходимларининг кўпроқ кенг таркалган муносабат вариантиларини кўриб чиқамиз. Ташриф буюрувчилар билан айнан ана шу хизмат ходимлари биринчи бўлиб алоқага киришади. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари кўпроқ меҳмонлари билан калин алоқага эга ва куйидаги сифатларга эга бўлишлари зарур:

- хулкнинг қасбий ҳислатига;
- макбул келадиган шахсий самимият сифатига;
- алоқага шайлик;
- меҳмондўст муносабатга;
- ташки яхши кўриниш: кийим, соч турмаги;
- еътиборлилик, хайриҳохлик, интилувчанлик.

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимига меҳмонларни қабул қилиш ва номерларни сотишда оддий элементар қоидаларга риоя этиш талаби кўйдагилардан иборат:

- табассум қилиш.
- нигоҳ алоқаси ўрнатиш ва кузатиб туриш.
- иложи борича меҳмоннинг исми шарифини айтиш.
- иҷчан, ўзининг ишини биладиган, самимий ва хушмуомила бўлиш.
- яхши номерга жойлашиши таклиф қилинг ва уни сотишга ҳаракат қилиш.
- аник, чиройли ёзиш.
- ташки кўринишга доимо эътиборли бўлиш.
- барча ваъда килинганларни бажариш.

Номерни танлашни таклиф қилиш – сотиш ва меҳмонни жойлаштириш жараёнининг асосий қалитдир. Бу жараён фикрлашни, режалаштиришни ва тажрибани талаб қиласи. Меҳмонларда кўнгилли таассурот колдириш учун навбатчи маъмур маҳсулотни икир-чиригача билниши ва уни ижобий тасвирлаш кобилиятига эга бўлиши лозим. Меҳмон эҳтимол унга бронлаштириш карточкаси маълумотларидан маълум яшаш шароитлари уни конектиришига шамъма қилиши мумкин.

Номер (хона) ўз тарифи билан бир каторда меҳмонлар учун бошқа афзалликларни ҳам ёдда тутиш керак.

Ҳар бир номерни танлашда тасвирлашдан кейин меҳмонга агар маъкул бўлмаса бошқа номерни танлаши мумкинлиги айтиб кўйилса макбўл бўлади. Айрим меҳмонхоналар кўпинча ўз сиёсатига кўра ташриф буюрувчи меҳмонларга биттадан кўп номерни таклиф қиласи, ва қайси маъкулроқ эканлигини сўрайди.

Мехмон ўзига маъкул номерни танлагандан кейин ундан анкета ёки қайд қилиш карточкасини тўлдириш сўралади. Навбатчи маъмур меҳмон номер танлаганини маъкуллаб, қайд этиб кўйиши мумкин. Регистрациядан сўнг маъмур меҳмонни меҳмонхонадаги нархлар ва мавжуд кулайликлар билан таништириши мумкин. Меҳмонларга одатда бундай маълумотлар ёқади.

Меҳмон ҳали регистрация жойидан кетмасидан олдин маъмур ўз меҳмонхоналарини танлагани учун унга миннатдорчилик билдиради, унинг келишидан мамнунлигини изхор этади. Айrim меҳмонхоналар меҳмон жойлашгандан кейин дархол кўнғирок килиб, шароит маъкул бўлган-бўлмаганини шахсан сўраб кўйишади.

Ҳамма маъмурлар келган меҳмонлар билан бўш номерлар йўклигини муҳокама килишганда катиятли ва сабр-бардошли бўлишлари лозим. Бу борада куйидаги баъзи фойдали тавсиялар ҳам тақдим этилади:

- меҳмонларни бир неча кундан кейин яна жой бўшаган зоҳати келишга тақлиф килиши керак. Улар қайтганда ВИП сифатида жойлаштириш ва нокулайлик учун компенсация сифатида кичикроқ совга тақдим этиши маъкул;

- брони бор, аммо жойлаштирилмаган меҳмонларга нокулайлик тутдирилгани учун узр сўраб хат ва келажакда меҳмонхонага қайтиш учун тақлифнома жўнатиш;

- агар оммавий келиш иштирокчилари жойлаштирилган бўлмаса, гурухий келиш ташкилотчиларига хабар килиш зарур; у муаммони ҳал этиши мумкин. Мисол учун иштирокчилардан икки киши бўлиб сал кисилиброк жойлашиш сўралади. Бундай ҳолда навбатчи маъмурнинг оммавий келиш ташкилотчилари билан хизмат юзасидан яхши муносабатда бўлиши талаб этилади;

- агар тур гурух аъзоси жойлаштирилмай колса, дархол тур ташкилотчисига хабар берилиб, вазият тушунтирилади, мижознинг ҳар кандай шикоятини кўриб чиқиш имкони тур ташкилотчисига берилиши ҳам мумкин.

Меҳмонга рад жавобини беришдан бошқа вариант бўлмаса, унга буни алоҳида кабинетда тушунтириш лозим бўлади. Жойлаштирилаётганлар кўз ўнгида унга рад жавоби бериш нокулай ва одобсизлик саналади. Шундай вазиятларда – меҳмонхонада жой бўлганда қабул килиш ва жойлаштириш хизматида яқиндаги шундай меҳмонхоналарнинг телефонлари бўлиши ва мижозга тавсия этилиши мумкин. Буларнинг ҳаммасини хушмуомилалик, босиклик билан килиш керакки, келажакда меҳмонлар меҳмонхонадан юз

ўгириб кетишимасин. Келувчилар учун меҳмондўстлик мухитини яратишда мижозлар учун кўшимча гамхўрликлар, хозиржавобликларни кўрсатиш мухим рол ўйнайди.

17.3. Ходимларни мижозлар билан мулокот қоидалари ва стандартлари

Касбий этика – бу ахлокий нормалар йигиндиси, қайсиким инсонни ўз касбига бурчига муносабатини белгилайди. Ходимнинг ахлокий сифатига унинг касбий яроклигининг асосий элементларидан бири деб каралади. Одамлар билан мулокот килиш маҳорати меҳмонновозлик индустряси учун мухим ва зарур сифат ҳисобланади.

Чинакам професионализм бурч, ҳалоллик, ўзига ва ҳамкасларга талабчаник, ўз меҳнати натижасига жавобгарлик каби ахлокий нормаларга таянади.

Меҳмонхона бизнесида мижозлар билан мулокот маҳоратига алоҳида эътибор қаратилади. Ҳамма ходимлар, биринчи навбатда мижозлар билан доимий мулокотда бўладиган ходимлар маҳсус ўқитилаш: ходим турли мижозлар билан мулокот қилишга телефонда гаплашиш, шикоятларни эшлишига ва х.к. ўргатилади. Ҳар бир категория ходимлар учун алоҳида (кабул килиш хизмати, барменлар, официантлар учун) батафсил йўрикномалар ишлаб чиқилади, уларда улар бажарадиган ишлар “боскичма – боскич” ёзиб кўйилади. (мисол учун, ёнига келиш, табассум қилиш, саломлашиш, ичимлик таклиф қилиш ва х.к).

Ходимлар учун умумий қоидалардан энг мухимларини келтириб ўтамиз:

- Отел ходими мижозга қачон хизмат кўрсатиш зарур бўлса, ўша захоти кўрсатишга тайёр бўлиши керак, ходимга кулагай бўлганда эмас;
- Ходим мижозга ижобий муносабатни намойиш қилиши керак: хурмат кўрсатиши, дўстона оҳангда дилдан самимий субат куриши лозим. Ҳеч қачон овозини кўтармаслиги, норозилигини билдиримаслиги зарур, масалан, унинг иш куни охирнда ичиб олиб, бакириб, чакириб, тажовузкор мижоз хузурига келганда хам хушмуомалиқ, вазминлик билан ходим унинг муаммоси ҳакида қайгураётгани билдириса бўлади;
- Отел ходими мижозга табассум билан, кўзлари билан самимий бокиб ҳол – сўраши лозим. Меҳмон билан сўзлашганда тегишли иборалардан фойдаланиши зарур (“хайрли тонг”, “буни жоним билан бажараман”, “яхши одам экансиз” ва х.к)

• Мижозга хабар беришда, унга ҳәтта кўнгилсиз хабарни етказишида ҳам босиқлик билан иш кўриши лозим. Масалан, мижоз айрим суммаларни тўлаши кераклигини айтганда;

• Отелнинг бирорта ходимини меҳмонлар билан ҳатто арзимаган нарсалар устида баҳслашишга ҳаки йўқ; агар мижоз ходимга бирор нарсанни хабар килса, у мижозни яхши тушунганини англатиб бош иргаб кўйиши “тушунарли”, “яхши”, деб куяди, агар тушунмаган бўлса, “агар мен сизни тўгри тушунган бўлсан сизхоягаяпсиз...” типида саволомуз жавоб кайтаради.

Мижоз муаммосини тез ва пайсалга солмай ҳал этиш керак. Меҳмонхона ходими меҳмонни тез хотиржам қилиш учун ҳамма имкониятни ишга солади. Агар ходим муаммони ўзи ҳал қилаолмаса, уни менежерга жўнатади (яхниси бошлаб боргани маъқул). Менежер масалани ҳал қилишга кодир. 20 минут ўтгандан кейин телефон оркали кўнғироқ қилиб, муаммо ҳал этигани ва мижоз мамнун эканлигига ишонч ҳосил қилиш лозим. Шундай қилиш керакки, келгусида мижоз меҳмон сифатида йўқотилмасин. Меҳмонхона ҳар бир ходими бурчли:

• Илончлик ва ваколатликни намойни этиши ва мижоз кутганига мувофиқ келиш;

• “Уч қадам масофага” типидаги хизмат кўрсатишни амалда синаб кўриш;

• Егаллаб турган лавозими бурчига кўра стандартларни бажарилишини таъминлаш;

• Ички ва талики истеъмолчилар талабларини билиш (бошка ходимлар ва меҳмонлар) ва шунинг учун улар кутаётган маҳсулотлар ва хизматларни таким этишини ўрнига кўя билиш. Меҳмонларнинг аник сўровларини хисобга олиш учун маҳсус блокнотдан фойдаланиш керак;

• Ҳар бир стратегик режада белгиланган ва унга топширилган вазифаларни, бурч доирасини тушуниш;

• Доимий равишда у отелда сезган камчиликларни аниклаб, уларни тузатиш чораларини кўриш;

• Тозаликни максимал даражада таъминлашда маъсулиятни ҳис этиш;

Мижоз ҳоҳиш – истагини мутлако ишончлигини таъминлаш зарур, айниқса, истаган вактда уйготиш кабиларни.

• Меҳмоннозликтининг маълум стандартлари ҳам мавжуд, қайсиким меҳмонхона ходимлари сўзсиз амал қилишлари лозим, хусусан:

• Меҳмонларнинг исми шарифи, уларнинг одатлари, севимли ичимликарини эслаб қолиш;

• Иложи борича ҳамма мижозларга бирдай эътибор қаратиш, негаки барча меҳмонлар уларнинг ташки кўринишидан қатъий назар тенг;

• Коидаларни эсда тутиш:

Мехмон ҳамиша ҳақ, меҳмон ҳамма вакт мамнун бўлиши керак; Мехмон меҳмонхона учун шахсан келадими, ёзма равишда ёки телефон орқали мурожаат қиладими, энг муҳим шахс ҳисобланади;

Меҳмон ўз хатти ҳаракатлари ва хатолари билан жонли одам ҳисобланади, курук статистика нарсаси эмас; меҳмон бегона киши эмас, бизнеснинг ажралмас кисми ҳисобланади. Бутун жамоа килаётган меҳнатнинг сабаби ҳам у.

Мумкин эмас:

- Мижозга у сизга ёккан, ёқмаганини кўрсатиш;
- Мижозга акл ўргатиш;
- Меҳмондан шахсий хаёти ҳакида сўраб – сўриштириш;
- Мижозлар гапларини пойлаш;
- Тегишли таклифсиз мижозга ўз фикрини биядидириш;
- Мижоз билан дин ва сиёсатни мухокама қилиш;
- Мижозлар хузурида ҳамкаслар билан сўкишиш;
- Ўз норозилигини маст мижозга кўрсатиши;
- Мижозни куттириб қўйиб ҳамкаслар билан гаплашиб ўтириш.

Ходимларни чой – чака таъма килишига йўя кўйиш мумкин эмас. Яшовчиларни буюмларини эслатиб бериш бевосита бурчи бўлган ҳаммоларни айникса шундай таъма килиши уларни ишдан бўшатилишига сабаб бўлади. хизматқрда баъзан номердан бирор – бир нарсани ўмариш кайфияти туғилали, айникса хорижлик меҳмонлар уларга тегишли нарсаларга кўз олайтирганни ёмон кўришади. Бир бўлак шокалад ёки апелсинга иш жойида тўлаш мумкин.

Навбатдаги мижозга хизмат кўрсатишга ўтишдан аввал, олдинги мижоздан бирор нарса керакми, керак эмалигини сўраш зарур. Ҳамма вакт мижозга имкони бўлган бир неча хизматлар вариантини таклиф қилиш лозим. Болаларга катталарга сингари расмий муомила килмаслик, хушмуомилали бўлиш керак. Ногиронларга каттик овозда хомийлик оҳангига гапириш мумкин эмас. Агар улар ёмон эшица ёки тушунмаса уларни кузатувчисига эмас, айнан ўзларига мурожаат қилиш лозим.

Телефон орқали сўзлашганда одоб коидаларига амал қилиш зарур:

- Телефон уч жирингидан кечикмай табассум билан жавоб бериш;
- Ўз отели (ёки отел хизмати) номини, исми шарифини айтиб ўзини таништириш;

- Агар кўнгирок килувчига архол жавоб килиш имкони бўлмаса, ундан қайта кўнгиров килишни сўраш ёки телефон ракамини ёзиб олиш керак;
- Мижозни хабарни 45 секунддан кўп кутишга мажбур килмаслик;
- Агар жавоб беришга кўп вакт талаб килинса мижоздан кутиб тураласизми, ёки кейинрок кўнгироклашсак бўладими деб сўраш лозим;
- Бошка одамларни телефонда ўзаро сухбатига кулок солмаслик;
- Иложи борича кўнгирокларни бошка адресга ҳавола этмаслик.

Ходим ўзини отелининг элчиси деб ҳис этиши керак. У меҳмонлар саволларига тўлиқ жавоб бериши учун отел ҳакида унинг жойлашган ери, кўрсатадиган хизматлари, ресторанлари буюртма бериш тартиблари, хизматлари ва ҳ.к лар ҳакида тўлиқ маълумотларга эга бўлиши керак. Ўз отели фаолияти ҳакида доимо ижобий гапириши, хеч қандай салбий изох бермаслиги лозим, ҳамиша ўз отелини ракобатчиардан устунлигини таъкидлаш зарур.

Меҳмонга у ёки бу қаердалигини кўрсатгандан кўра, уни ўша жойга кузатиб борган маъқул. Агар меҳмон бирор егулик сотиб олмоқчи бўлса, уни бошка структураларда жўнатмасдан ички таомлар ва ичимликлар сотиладиган жойга бошлаб бориш керак. Ишлаш учун кулай шароит, мухит яратинида: “Биз жентелменлар ва хонимлармиз, бошка жентелменлар ва хонимларга хизмат кўрсатамиз” шиори ёрдам беради. У ўз касбидан фахрланиш туйғсини уйғотади.

Меҳмонхоналар сифати ҳакида фикр юритишида хизмат кўрсатувчи ходимларнинг ташки кўриниши мухим жиҳатлардан хисобланади. Ўз фирмасига эга ходимлар, кийимларнинг ўзига хос фасони, ранги, фаркланадиган белгилари мижозда меҳмонхона ҳакида кўнгилли таассурот қолдиради.

Бунда бевосита мижозлар билан муносабатда бўладиган ходимларнинг формаси, бу муносабатни амалга оширадиганларни формасидан фарқ килиши максадга мувофиқдир. Бу ходимлар устидан назорат килишни енгиллаштиради.

Уни форма нуксонсиз, пояфзаллар тозаланган, кўкракаги карточкада ходим исми шарифи аник ёзилган бўлиши керак.,

Фирма ички қоидалари ташки кўринишини қатъий тартибга солади: соч чиройли олинган турмакланган, қўллар тоза, аёлларда камтаргина безаклар бўлиши зарур. Тер, пиёз, саримсоқ хиди аниқиб туришига йўл қўйилмайди.

Ходим ташки кўриниши меҳмонхона нуфузини оширувчи омиллардан бири хисобланади.

17.4. Мехмонхоналарда низоли вазиятлар ва уларни бартараф этиш усууллари

Мехмонхоналарда низоли вазиятлар тез-тез бўлиб туради. Мехмонхона хизматлари кўрсатиш психологиясида «кийин меҳмонлар» тоифаси алоҳида ажратилади, кайсиким уларнинг кўпчилиги кизиконлиги билан низоли вазиятларни келтириб чиқаради. Меҳмонхонада дам олиш психологик шартларни дам олишнинг қолган барча шароитларига якун чиқаради, гуё у тўлик характер кўринишини беради.

Психологик шартларни инкор этиш меҳмонхонада дам олишни ташкил этишда катта кийинчиликларни юзага келтиради. Баъзан меҳмонхона ходимлари душманлик кайфиятидаги психологик таъсирга дуч келишади. Меҳмонларнинг тажаввузкорлиги баъзи холатда меҳмонхона ходимларини хам шундай жавоб беришга мажбур килади ёки уларни оғиз килиб кўяди.

Психологлар тажаввузкор кайфиятидаги ташриф буюрувчилар – кийин меҳмонлар ижро этадиган ролни шундай ажратадилар: ракобатчи, баланд димоғдор, миссионер, зиддиятчи, аникловчи ва хушчакчак. Бундай меҳмонлар нафакат бошкаларнинг дам олишини бузади, балки жиддий жанжалларга «ҳамиртуриш» бўладиларки, бу меҳмонхона бошига кўплаб ноҳуш, кўнгилсиз муаммоларни келтириб чиқаради.

Мехмонхона ходимларининг таъкидлатиларича, ракобатчини унга таклиф килинган номер, хизматлар ва бошкалар кониктирмайди, дархол у номерни алмаштиришни талаб килади. Бундай хилдаги меҳмон билан ишлаш ходимга етарли кийинчилик түғдиради. Бунга ўхшашиб низони бартараф этиш учун меҳмонхона ходимларига жуда кўп тер тўкишга тўтири келади.

Ушбу вазият кўлинча шу билан тугайдики, отел мижозга худди шундай нарсаларни ё алмаштириб беради, ё кўрсатилган хизматлар сифати мижозни кониктирмагани учун пул компенсациясини тўлаб кутилади.

Бирок ҳамиша хам бундай низоларнинг таг-замини пуч бўлавермайди. Кўпчилик меҳмонхоналар мижозни йўқотади ва тўланмаган номер, кўрсатилмаган хизматлар туфайли маълум зарар кўрадилар. Бунга сабаб – меҳмонхона хизматлари сифати ва унда хизмат кўрсатишнинг аник мезонлари йўклигидир. Мижозга хизмат сифатли ва меҳмон барча талабларига мувоффик келишини исботлаш жуда мушкул.

Баланддимоғдор доимо ташаббусни кўлга олади ва сухбатдошини – бошка меҳмон ёки меҳмонхона ходимини оғиз очирмай кўяди. Баланддимоғдор киши ўта ўжар ва узундан узун нуткка мойил бўлади. Унинг истаги доимий равишда ўз «мен»лигини намойиш килишдир. Бундай

мехмонни ўз жойига яхшилаб ўтказиб қўйиш зарур бўлади. Акс ҳолда у нафакат ўзининг кимматли вактни олади, балки меҳмонхонадаги бошка яшовчиларнинг ҳам дам олишини бузади.

Баланддимоғдор кишилар «ўз сўзини ўтказиш»дан фойдаланиб жамоавий хулкни шакллантиришга сезиларли таъсир ўтказишга қобил. Меҳмонхона ишлари амалиётида бундай мисоллар кўп бўлиб, туристик груп лидери груп барча аъзоларини меҳмонхонада кўрсатилаётган хизматлар сифациз деб гиж-гижлайди. Оқибатда юкори категориядаги отелда ажойиб дам олиш ҳар куни тақдим этилаётган хизматлар сифати борасида низоли муносабатни келтириб чикариб, уни мухокама килиш билан ўтади. Бу ҳолда иғвогар лидерни жиловлаб қўйиш ва унинг билан жиддий сұхбат ўтказиш керак бўлади.

Миссионер меҳмонхона ходимларига ўргатишни яхши кўради, чунки у кўпгина ғоя ва фикрларга эгаман деб хисоблайди. Одатда у жиддий ва димоғдор кўринишида ўз билимлари ва тажрибасини пеш киласи. Бундай типдаги мижоз билан муносабатни йўлга қўйиш жуда осон. Бунинг учун меҳмонни миқ эттирмай қўядиган касбий бир-икки сўз кифоялир. Вужудга келган вазият ёки қўйилган масалага жавоб тополмай қолтан миссионер мулокотдан кочиб жўнаб колишни маъкул кўради.

Зиддиятчи ҳар қандай таклифга эътиroz билдиради. Унинг тажовузкорлиги боснекликда ифодаланиши ва мантикан асосли туюлиши (рационал зиддиятчи), ёки дўк-пўписали бўлиши (кўркитувчи зиддиятчи) мумкин. Рационал зиддиятчи кўлинча меҳмонхона ходимларига уларнинг ваколати доирасига кирмайдиган қийин саволлар бераяти деб даъво киласи. Кўркитувчи зиддиятчи барча таклифларни инкор этиб, ишнинг изохига дахлдор бўлмаган фикрларни билдиради, буни тегишли кўл харакатлари билан мустаҳкамлайди.

Бундай меҳмонлар билан ишлаш жуда мураккабдир. Юзага келган вазиятда меҳмонхона ходими томонларни муросага келтирадиган келишувга эришиши зарур ва зиддиятчини конквирадиган таклифларни ишлаб чикиши керак. Зиддиятчи – мижоз билан биргаликда юзага келган муаммоларни бартараф этиш учун бир неча вариантларни ишлаб чикиш қизикарли усуллардан ҳисобланади. Бунда зиддиятчи қарор ишлаб чикиш жараённида бевосита иштирок этиши керак. Мижозга вазиятни унинг ўзи таҳдил қилгани, унга мос келадиган қарорни ўзи ишлаб чиққани ва қабул килганини айтиш мухимдир. Бу мижозни тинчлантиришга, шаштидан тушиб икки томонга ҳам куляй қарор қабул килинишига имкон беради.

Аникловчи розилик керак масалада рози бўлиш иложи йўклигини қатъият билдиради. Меҳмонхона ходимининг ҳар қандай саволига:

«нималигига қараш...», «жандайлигига қараш...», «вазиятта боғлик...» деб тұмтароқ жавоб беради. Бундай мәхмон хам күпинча мәхмонхона ходимининг асабига тегади, күпоплек килади, жанжал чикариб, асабийликка сабаб бўлади. Бу эса бир томондан мәхмонхона сервиси даражасини обрўсизлантиришга, бошқа томондан эса ундаги бошқа мәхмонларнинг дам олишини бўзилишига мажбур килади.

Хушчакчак хамма нарсада ҳазилкашликка, ўз ўткирлигига баҳона топади, бунинг устига бу ўткирлик унда кутитмаганда «Бизда шундай бўлганди» ёки «Бу мавзуда шундай латифа бор» кабилида пайдо бўлади. Аммо хушчакчакликнинг ҳазилкашлиги замирида күпинча камситиш максади ётади, ҳатто бошқа мәхмонларни ва мәхмонхона ходимларини ҳакоратлашдан хам тоймайди. Бундай мәхмон билан алоқани минимумга тушириш керак. Ушбу тип вакиллари билан мулоқотта эса жиддий ва лўнда тус бериш лозим.

Ушбу типологияни кенгайтириш мумкин, чунки у мәхмонхона сервисининг барча амалиётини қамраб ололмайди. Бундан ташкири, таништирилган типология юкорида берилганга зид келмайди («хушфөъл», «тажхилчи», «ентузиаст», «активист»). Гап шундаки, турли шароитларда бўлганда, киши ўзини турлича намоён этади. Ушбу классификациялар эса шартли бўлиб, бу кишининг психологик қиёфасини ёркин очиб беришга кўмаклашади. Кейинги классификацияга келадиган бўлсак, у тажаввузкорона кайфиятдаги мәхмоннинг хулк-атворини, типини ўз вақтида англаш имконини беради ва мәхмонхонада бузилган дам олиш мухитини тиклаш бўйича тегишли чоралар кўришга имконият яратади.

Кейинги пайтларда Ҳамдўстлик мамлакатлари мәхмонхоналар хизмати бозорида шикоятлар сонининг ўсиб бориши кўзда тутилмокда. Бу эса катор омиллар билан боғланган. Биринчидан, мәхмонлар мәхмонхона корхонаси бурчлари ва ўз хукукларидан яхширок хабардор бўлишмокда, улар ўз хукукларини талаб килишта мойилдирлар. Иккинчидан, мәхмонхоналар хизматларига ўсиб бораётган талаблар бозорга тажрибаси камрок, ресурслар билан камрок таъминланган янги мәхмонхоналарнинг кириб келишига имкон бераяпти.

Еътиrozларнинг сезиларли кисми рекламаларнинг ишончли эмаслиги, шартнома хужжатларини тайёрлашнинг заифлиги ва уни расмийлаштиришда эҳтиёцизлик, кўрсатиладиган хизматларни шартномада айтилганларга, сифатига номувофикалигидан пайдо бўлади. Кўпинча турист анчайин нимани сотиб олаётганини унчалик тасаввур хам килмайди. Мәхмонхона ходимлари эса мижоз томонидан ҳак тўланадиган мәхмонхона

хизматлари комплексини бажаришда ўз бурчини етарли равища шакллантириб ололмайди.

Мехмонхона ишларида барча шикоятларни шартли равища тўртта тоифа (категория)га бўлиш мумкин:

1. Мехмонхона хизматларининг бажарилмаслиги ёки кўнгилдагидек бўлмаслиги. Мехмонхона бўйича қўпчилик шикоятлар айнан ана шу категорияга киради. Фарки шундаки, туристларни у ерга юборган турфирмаларнинг меҳмонхона хакида айтганлари, ваъда килганлари бошкаю, туристнинг амалда кўргани ва олганлари бошка, унчалик сезилмасликдан тўлиқ номақбул ўзгартиришгача боради. Бундай шикоятларга сабаблар етарлича, улардан энг кўп таркалгани куйидагилар:

- ваъда килинганидан паст категорияли меҳмонхона тақдим этилган (ёки имкониятлари кам сон билан);

- кўшимча хизматлар бекор килингани;

- дам олишга бирор бир шароитнинг йўқлиги, масалан, номерда иссик сув ва х.к.

2. Хизмат кўрсатиш шартлари ўзгаргариши хакида меҳмонлар ўз вактида хабардор килинган. Меҳмонхона хизматлари тақдим этиш хакидаги шартномада айрим ўзгаришларга йўл кўйилган. Мисол учун, меҳмонхона корхонасини тенг нарҳдагисига алмаштириш, яъни ўша классдагисига, ушбу дамда мижоз истаган меҳмонхонада шароит имкони йўқ. Лекин бошка меҳмонхонга ўтиш учун мижоз рози бўлиши лозим. Агар хизмат кўрсатиш паст классдагига алмаштирилса, турфирма ёки отел нархдаги фаркни тўлашга мажбур.

3. Меҳмонхона маҳсулоти хакида ноаник ёки ишончли бўлмаган маълумот. Меҳмонхона хамма вакт ҳам меҳмонларга ўзига юклантган хизмат кўрсатишни вижданан бажаравермайди. Меҳмонхона ва унинг хизматлари хакида меҳмонларга зарур маълумотларни бермайди, баъзан уларнинг бирор бир хусусияти хакида лом-лим демайди. Бу эса туристларнинг дам олиш ўрнига кўшимча молиявий сарф-харажатлар килишига у ёки бу хизматлардан фойдаланиш имкониятларини йўқка чиқаришга олиб келади.

4. Истемолчи хукукини паймол этувчи шартномани тузиш ва имзолаш. Меҳмонхона хизматларини сотиб олишда тузиладиган шартнома – бу меҳмонхона ва меҳмон ўртасидаги битимдир. Унда конунчилик хужжатларида кўрсатилган шартлар, меҳмонхонанинг мижоз олдидағи масъулияти аник ифодасини топиши зарур. Чунки кўп холларда ўзгартишлар меҳмонхона айби билан рўй бермайди. Шундай килиб, асосий эътиборни меҳмонларнинг шикоятларини кўриб чиқишга қаратиш зарур. Ҳатто энг кутилмаган шикоят ҳам эътиборсиз колмаслити керак.

Чунки мижозларга хизмат кўрсатиш Халкаро ассоциациянинг АҚШда ўtkazган тадқикотларига кўра, 91 % норози мижозлар ушбу меҳмонхона хизматидан ҳеч қачон бошқа фойдаланишмайди. Агар эътиrozлари қаноатлантирилса, яна 50-70 мижоз меҳмонхона хизматларидан фойдаланади. Агар улар дархол қаноатлантирилса бу ракам 95 % га ошади.

Шундай килиб, шикоятларни кўриб чиқишида бир нечта энг оддий қондаларга риоя этиш зарур бўлади:

- меҳмонни диккат-еътибор билан тинглаш шарт;
- иложи борича норози меҳмонни бошкалар эътирозини эшитмаслик учун ажратиб кўйиш керак;
- меҳмонни тез-тез исми шарифи билан атанг. Психологларнинг таъкидлашича, ўз исми инсон учун бош қадриятлардан бири;
- агар меҳмон жаҳлга мингандан бўлса, ходим номерга ёлғиз кирмаслиги лозим;
- меҳмонхона ходими унинг ваколатига кирмайдиган ваъдани бериши керак эмас;
- меҳмонни тинглаб бўлгач, айтилган фикрларни ёзиб кўйиш зарур. Асосий далилларни қайд эта туриб, ходим уларни ҳал этиши мумкин, ё муаммони ҳал этишга ким ёрдам бериши мумкинилигини билади, шунингдек хизмат кўрсатганда меҳмон унинг эътибор бераётгани, хушмуомилалигини хис этиб туриши керак;
- ходимлар илтимосни бажариш вактида аник белгиланиши ва бу хақда меҳмонга хабар бериши керак;
- муаммони ҳал этиш хакида талабномани кабул қилган киши хабар килади;
- муаммони ҳал этиш кимгadir топширилган бўлса, бажарилиши албатта, кузатиб борилади;
- агар муаммо ҳал этилмай колса, буни ходим иложи борича эртарок тан олиши керак;
- жамоада мунтазам рол ўйинлари ўtkazилиб турилиши лозим, уларда эҳтимол тутилган низоли вазиятларни бартараф этиш йўллари машқ килинади;
- барча шикоятлар тегишли журналда қайд этилади.

Меҳмонхона хизматлари сифатига мижозлар томонидан кўпроқ билдириладиган асосли шикоятларга мисоллар келтирамиз. Ушбу вазиятлар уларни ҳал этиш вариантлари имконсизлиги билан келтирилади. Кўрсатилган вазиятларни ҳал этиш вариантларини талабаларга амалий ва семинар машғулотларда мустакил топиш таклиф этилади.

1-мисол. Туристлар гурхи «тўрт юлдуз» даражасидаги Болгария отеллардан бирига келишди. Регистрация жараёнида маълум бўладики, отел қаватларидан бирида канализация тизими алмаштирилаялти экан. Тур фирманинг меҳмонхона билан тузган шартномасига кўра вайда килинган икки ўринли номер ўрнига меҳмонларни уч ўринли номерларга жойлашиши таклиф килинади.

2-мисол. Антalia (Туркия)даги меҳмонхоналардан бирида меҳмонхона раҳбарлари россиялик туристлар гурухини дам олишнинг тугашига бир неча кун колганда уларни меҳмонхонадан чиқариб юборади. Улар буни ўтган дам олиш кунларида рус туристлари ўзларини номуносига тутишгани билан изохлашади. Эртаси куниёк Россиялик туристлар эгаллаган номерларга немис туристлари гурхи жойлаштирилади.

3-мисол. Афина (Гресия)даги меҳмонхоналардан бирида номерга янги автомат кўл қуритиш ускунаси осиб кўйилди. Франсиялик турист янги техника ишлаш принсилини билишга кўп марта ўриниб кўрди ва окибатда уни синдириб кўйди. Муҳандислик-техник хизмат вакиллари чакирилди ва аниклаб турист ва қават бўйича навбатчига аппаратни таъмирлаб бўлмаслигини айтишди. Отел маъмурияти келтирилган зарар учун туристдан \$ 1200 миқдорида тўлов талаб килди.

4-мисол. Канадалик турист кампир номерга нонушта келтиришни буюрди. Официант беш минутдан кейин номерга тўйимли ва иссиқгина нонушта келтирди. Аёл официантга чой пули бераб, нонушта килишга тайёрланди. Бирок официант меҳмондан нонушта учун нақд пул тўлашни талаб қилди. Меҳмоннинг нақд пули йўқ эди, у тўловни пластик карта ёрдамида тўлашни таклиф қилди. Официант вужудга келган муаммони 10 минут давомида ҳал этишга ўринди. Натижада маълум бўлдики, тўловни нақд турсиз хам амалга оширса бўларкан. Муаммо ҳал этилгандай. Аммо аёлнинг кайфияти бузилди, унга келтирилган нонушта эса совуб қолди.

5-мисол. Оиласи жўфтлик турист боласи билан «5 юлдуз» отелида жойлашиши учун Туркияга йўлланма сотиб олди. Жойлаштириш чоғида қабул қилиш хизмати ходими уларга худди шундай номерга, лекин отелнинг бошқа канотига жойлашишлари кераклигини айтди. Эр хотин бронлаштирган номерни бошқа оила банд килган экан. Ҳеч нарсадан хабари йўқ эр хотинлар таклифга рози бўлишади. Бироқ кейин аникланишича, улар денгиз кўриниб турадиган номер ўрнига ташкарига чиқиладиган эшик ёнида рўпарада отел янги биноси курилаётган номерга эга бўлишибди. Эр хотинлар 10 кун давомида дам олишда денгиз кўринишидан эмас, курилиш материаллари, техника шавқин-сурони, чанг-тўзондан «хузурланишди».

Кўпгина низоли вазиятлар ва туристлар эътиrozлари халкаро амалиётда Франкфурт жадвали деб аталган жадвал ёрдамида хал килинади.

Кейинги йилларда туристлар шикоятлари сонининг кўпайиши ва уларнинг мазмунни таҳлил этилиши муносабати билан туристик ва меҳмонхона бизнесида янги тушунча – «туристик рекет» пайдо бўлди. Мижозлар норозилиги учун хукукий асослар бор ёки йўклигига қараб, уларнинг сабаблари турлича бўлиши мумкин:

- жойлаштириши корхонаси фаолиятида хеч кандай коида бузилиши бўлмаган, аммо туристларнинг дам олишдан кутганлари оқланмади;

- хизматлар кўрсатишда коида бузилиши меҳмонхонага хизматлар етказиб берувчилар томонидан содир этилди;

- меҳмонхона фаолиятида шартномада кўзда тутилгандан бирор-бир чекиниш бўлган (меҳмонхонани ёки номерни алмаштириш, экскурсион хизмат кўрсатиш барбод бўлиши, овқатланиш такдим этилмагани ва х.к.);

- меҳмонхона фаолиятида ҳакикатдан хам жиддий бузилишлар бор, кайсиким у бунинг учун мижозлар олдида жавобгар, бирок унга билдирилган эътиrozлар ва талаблар анча ошириб юборилган;

- бузилиш меҳмоннинг ўзининг эҳтиёцизлиги ёки максадлиги оқибатида рўй берган;

- дам олиш омадли кечганига қарамай, меҳмон килган барча харажатларини коплаш учун «хийла» ишлатишга карор килди.

Бундай вазиятлар ривожи хамиша турлича кечади, у бир катор омилларга боғлик:

- низони хал этиш давомида меҳмонхонанинг ўзи ва унинг ходимлари хулки;

- мижоз – эътиroz билдирувчининг ижтимоий мавкеи;

- мижозларнинг шикоятларини кўриб чиқиш билан шугуулланувчи органлар;

- меҳмонларнинг меҳмонхонага талаблари (уларнинг асосланганлиги, ақлга сифиши, зарарни исботловчи далил мавжудлиги ва х.к.).

Кўпчилик меҳмонхоналар бундай холлардан химояланиш иложини тополмай жанжаллар, эътиrozлар ва судга даъволарни бартараф этиш учун катта молиявий зарар кўрадилар. Бундай «рекестирларда» отеллардан таъмагирлик билан тавон ундириб олишга қаратилган бутун воситалар пайдо бўлган. Аммо туристик ва меҳмонхона бизнеси профессионаллари томонидан психологик портрет ишлаб чиқилган, унга асосан йўлланма сотиш бўйича менежер, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати бўлажак

жанжалчини ҳали хужжатларини расмийлаштириш чогидаёқ аниқлаб олиши кийин эмас. Шу тариқа низо чиқишига сабаб бўувчи барча холлар олдиндан кўзда тутилади.

Хар кандай холатда хам сафар чогида пайдо бўладиган англашилмовчиликларни жойида ҳал этишга уринган маъкул. Бунинг учун меҳмон муаммони дархол ҳал этиш ваколати ва имкониятига эга меҳмонхона ходимиға мурожаат қилиши лозим. Агар бунинг иложи бўлмаса, унда меҳмон ўз ҳукуки паймол этилганини қайд этиб кўйиши, эътирозни тегишли тарзда расмийлаштириши керак:

- еътиroz икки нусхада расмийлаштирилиши зарур;
- рўй берган холатни бўрттирмаслик керак;
- аввало, ваъда килинган ва тўланганни кўрсатиш, кейин реал тақдим этилганни айтиш керак;
- ўз бурчини кўпол бузган ёки вижданан бажармаган хизматчиларни, шунингдек вужудга келган муаммони бартараф этишга ёрдам беришга уринган ходимларни кўрсатиш даркор;
- еътиrozга унинг ҳаклигини тасдиқловчи хужжат нусхаси тиркалади;
- моддий хужжатларни санаш зарур;
- якунида меҳмонхона ахволни кандай тузатиши ва шикоятни каноатлантириши мумкинлиги вариантлари тақлиф килиниши лозим.

Истемолчи хизмат кўрсатилишида аниқланган камчиликларни истемолчи ҳукукларини химоя қилиш конунчилигига асосан кўрсатиб, ўзи танлагани бўйича талаб қилишга ҳакли: кўрсатилган хизматлардаги камчиликларни ҳак тўланмаган холда тузатиш; ишларнинг кайта бажарилиши; шартномани ва зарарни тўлашни бекор қилиш; моддий зарар учун компенсация; хизматдаги камчиликларни тузатиш бўйича харажатларни қоплаш.

Еътиroz меҳмонхонага тақдим этилади ва кирувчи хужжатлари журналида қайд этилади (ёки тилхат бўйича масъул шахсга топширилади). Агар белгиланган муддат (еътиroz олингандан кейин 10 кун ичida)да меҳмон ўзини конктирувчи жавоб ололмаса ёки олган жавобдан коникмаса у ваколатли давлат органлари ёки судга мурожаат қилиши мумкин.

Суд низо ва баҳсларни ҳал этувчи сўнгги чорасидир. Суд жараёнини юргизиш кўп вакт ва ҳукукий ёрдам олишга анча маблағ талаб қиласди. Судгача отелга эътирозни билдириш шарт ҳисобланади, чунки бусиз судга даъво аризаси киритиш уни кабул қилишни рад этилиши ёки кўрилмай колишига олиб келади.

Хукукий амалиёт гувохлик берадики, туризм ва меҳмонхона ишлари соҳасида вужудга келадиган кўпчилик низолар ва баҳсларни судгача бартараф этиш ярашув битими шаклида амалга оширилади. Томонлар кабул килинган қарорга рози бўлишмаса ва судга мурожаат қилишса, жабрланувчи томон суди бари-бир бўлади, судгача муросага келтириш талаб ҳажми ва характеристини аниқлашга қаратилган. Шунингдек судга жўнатиладиган даъвони исботловчи далиллар текшириб чикилади.

Таянч сўз ва иборалар: меҳмонхона, мижозлар, пассив ва локайд, фаол ва хозиржавоб, фаол ва индамас, пассив ва хозиржавоб, тахлилчи, ташаббускор, фаол, сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик.

Мавзуши мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Типология хулкнинг қандай параметрларида намойн бўлади?
2. Мижозларнинг қандай типлари мавжуд?
3. Проф В.А.Кварталиев мижозларнинг қандай типларини ажраттган?
4. Потенсиал мижозларни жойлаштириш учун аниқ меҳмонхона танлаш чорига қандай талаблардан келиб чикилади?
5. Хизмат кўрсатиш маданиятининг асосий шартлари нималардан иборат?
6. Меҳмонхона ходимлар учун умумий қондалардан энг муҳимларининг мөхиятини тушунтириб беринг?

18-МАВЗУ. МЕХМОНХОНАЛАР ФАОЛИЯТИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ ЙУЛЛАРИ

Режа:

- 18.1. Мехмонхона хизматлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ва уларни аниқлаш йўллари**
- 18.2. Мехмонхоналарда сервис самарадорлигига таъсир килувчи омиллар ва уларни аниқлаш йўллари**
- 18.3. Мехмонхоналарда сервис самарадорлигини оширишнинг асосий йўналишлари ва истикболлари**

18.1. Мехмонхона хизматлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ва уларни аниқлаш йўллари

Иктисадиётнинг эркинлашуви, ислохотларнинг чукурлашуви, турли инқироз ва иқтисодий бекарорликларнинг содир бўлиб туриши, ракобатнинг мавжудлиги хар бир хўжалик юритувчи субъектлар, хусусан, меҳмонхона хўжаликларининг хам фаолияти самарадорлигини ошириш заруратини тугдиради. Чунки самарадорлик таъминланмаган жойда, фойда етарли даражада бўлмайди, фойда бўлмаган жойда эса мулкий (иқтисодий) ўсиш таъминланмайди ва бу хам бўлмаган жойда корхоналарнинг инқирозга юз тутиши, банкрот бўлиши тайин. Шу туфайли барча хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятининг самарадорлигини оширишга эришиш лозимдир.

Мехмонларнинг нуктан назаридан, меҳмонхона самарадорлигини баҳолашда куйидаги йўналишлар инобатга олинади:

- меҳмонларни жойлаштириш;
- уларни овқатлантириш;
- меҳмонларга савдо хизматларини кўрсатиш;
- меҳмонларга транспорт хизматларини кўрсатиш;
- меҳмонларга дам олиш ва роҳатланиш учун зарур бўлган турли маданий хизматларни кўрсатиш;
- меҳмонларга майший хизматларни кўрсатиш.

Бундай хизматларни юқори савия ва самарадорликда кўрсатиш ва меҳмонларнинг талабларини тўлик кондириш учун меҳмонхона хизматчилари профессионал малакага эга бўлишлари лозим. Ушбу ходимлар кўрсатилган хизмат турларини аъло бажариш билан бирга кушмуомала,

мулойим, ўз кўрки ва тароватига эга, зийрак ва хушёр бўлишлигини ҳам талаб килади.

Мехмонхона хўжалигида самарадорликни баҳолашда иккинчи йўналиш бўйича қаралганда шуни инобатга олиш лозимки, меҳмонхона эгаси ёки шу хўжалик юритувчи субъект шу соҳага кўйган инвестициясидан етарли даражада фойда олишига эришмоги, мавжуд моддий-техника асосларидан самарали фойдаланмоги, ходимларгининг юкори меҳнат унумдорлигига эришмоги ва ҳаражатлардан ҳам самарали фойдаланмоги лозим. Булардан келиб чикиладиган бўлса, меҳмонхона хўжалигида самарадорликни баҳолаш учун, бизнинг фикримизча, кўрсаткичлар тизимидан фойдаланиш мумкин бўлади. Бундай кўрсаткичлар тизимини тўртта гурухга бўлишни тавсия киласиз:

- меҳмонхона хўжалигига кўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалиги ҳаражатлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар.

Ҳар бир гурух кўрсаткичлар ўз навбатида бир қанча гурухларни камраб олади. Масалан, улардан бири меҳмонхона хўжалигига кўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар. Бу гурух кўрсаткичларга куйидагиларни киритиш мумкин:

- узок муддатли активлар рентабеллиги;
- жорий активлар рентабеллиги;
- умумий инвестициянинг копланиш коэффициенти.

Мехмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ҳам ўз навбатида бир қанча кўрсаткичларни камраб олади. Мехмонхона хўжалигининг хусусиятидан келиб чиқиб, ушбу гурух кўрсаткичларига куйидагиларни киритишни тавсия қилинади:

- битта жойга тўғри келадиган ўртача тушум;
- меҳмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффициенти;
- меҳмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффициенти.

Ушбу кўрсаткичлар гурухи куйидаги чизмада ўз аксини топган .

Мехмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ҳам муҳим иктисадий кўрсаткичлар сифатида ўз ўрнига эга. Мазкур гурух кўрсаткичларга куйидагиларни киритиш мумкин:

- битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (мехмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, кийматда);
- битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка/кунлари (мехмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, натурал кўринишда). Мехмонхона хўжалигига яна бир мухим кўрсаткичлардан бири, уларга жорий йилда сарфланган харажатлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардир. Ушбу гурух кўрсаткичларга куйидагиларни киритишни тавсия киламиз:
- жорий йилда килинган харажатлар рентабеллиги;
- хар бир фойдаланилган койка/кунларнинг таннархи.

Тадқикот жараёнида ушбу кўрсаткичларни аниклаш, уларнинг ўзгаришига таъсир этувчи омилларни хисоблаш орқали хар бирининг яхшиланиши учун ички имкониятларни ахтариб топиш йўлларини кўрсатиб бериш лозим бўлади. Бу масала меҳмонхона хўжаликлари ва ўкув жараёни хам мухим. Чунки, меҳмонхона хўжаликлирида самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар тизимли тарзда ишлаб чиқилмаган ва мос равишда амалиётда кўлланилмасдан келинаётган эди. Шу туфайли биз ишлаб чиқкан мазкур тавсия нафакат назарий, балки мухим амалий аҳамиятга молик масалалардан биридир.

Мехмонхона хўжалигига кўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири, узок муддатли активлар рентабеллигидир (Руа). Ушбу кўрсаткични аниклаш учун соф фойдани (Сф) барча узок муддатли активларнинг умумий микдорига (Аум) бўлинади. Бунинг учун куйидаги формуладан фойдаланиш мақсадга мувофик:

$$\text{Руа} = \text{Сф} * 100 : \text{Аум} ; (3.1)$$

Мазкур кўрсаткич корхона раҳбари учун катта аҳамиятга эга. Корхонага кўйилган инвестициянинг неча фонзи ўзига қайтаётгандигини шу кўрсаткич орқали билиб олади.

Ушбу гурухга кирувчи навбатдаги кўрсаткич жорий активлар рентабеллиги (Ржа). Мазкур кўрсаткични аниклаш учун хам соф фойдани (Сф) факат жорий активлар (Аж) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун куйидаги формула тавсия қилинади:

$$\text{Ржа} = \text{Сф} * 100 : \text{Аж} (3.2)$$

Мазкур кўрсаткичнинг микдори жорий йилда ушбу корхонани реконструкция қилиш, капитал таъмирлаш, янги жихозлар олиш каби ишлар учун жорий активларнинг самарадорлигини ифода этади, яъни шу инвестиция бир йилда канча фойда келтиргандигини кўрсатади. Агар ўтган йиллар билан таккосланадиган бўлса, ахвол қай тарафга ўзгараётгандигини ва унинг самарадорлигидаги ўзгариш тенденсиясининг йўналишларини аниклаб, уларга баҳо бериш имконияти тугилади.

Мехмонхона хўжалигига кўйилган инвестициялар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири умумий инвестициянинг копланиш коэффициентидир (Икк). Мазкур кўрсаткични аниклаш учун барча инвестицияларнинг умумий микдорини (Ину) соф фойданинг умумий микдорига (Сф) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун куйидаги формула тавсия килинади:

Икк = Ину : Сф (3.3)

Ушбу кўрсаткичнинг микдори кўйилган инвестицияларнинг неча йилда тўлик копланишини ифодалайди. Агар шу кўрсаткич 10 га teng бўлса, мазкур меҳмонхонага кўйилган инвестиция 10 йилда бутунлай копланади, деган маънони беради.

Мехмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири меҳмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффициентидир (Кк/кун). Ушбу кўрсаткични аниклаш учун фойдаланилган койка/кунларини (Фк/кун), тўлик фаолият кўрсатганда фойдаланиши мумкин бўлган потенсиал койка/кунларига (Пк/кун) бўлиш йўли билан аникланади.

Кк/кун = Фк/кун : Пк/кун (3.4)

Ушбу кўрсаткичнинг микдори мазкур меҳмонхонада қанча потенсиал койка кунлари мавжуд ва уларнинг фойдаланиш коэффициенти канчалигини ифодалайди. Масалан, битта меҳмонхонада ушбу кўрсаткичнинг микдори 0,75 коэффициентга teng бўлса, ушбу микдор кўрсатадики, мазкур меҳмонхонада потенсиал койка кунларининг факат 75 foизи фойдаланган, холос. Бу кўрсаткични киёслаб бошка меҳмонхоналарда ахволнинг қандайлигини ҳам кўриш мумкин бўлади.

Ушбу гурӯхга кирувчи яна бир кўрсаткич меҳмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффициентидир (Кс). Ушбу кўрсаткични аниклаш учун меҳмонхона хўжалигининг барча тушумларини (Тмх) фойдаланилган койка/кунларига (Фк/кун) бўлиш йўли билан аникланади. Бунинг учун куйидаги формуладан фойдаланишни тавсия киласиз:

Кс = Тмх : Фк/кун (3.5)

Ушбу кўрсаткичнинг микдори хисобот даврида меҳмонхона хўжалигига фойдаланилган ҳар бир койка/кунлари қанча тушумни таъминлаганинг кўрсатади. Агарда ушбу кўрсаткичнинг микдори 50,0 минг сўмни ташкил қилган бўлса, мазкур корхонада таҳлил килинаётган даврда ҳар бир меҳмон бир кунда 50,0 минг сўмдан ўрта хисобда мабағ тўлаганинг кўрсатади. Ушбу кўрсаткични қиёслаш орқали бошка меҳмонхоналарда ахволнинг қандайлигини билиш мумкин. Агар ушбу кўрсаткични битта меҳмонхонада бир қанча йилларга хисоблаб динамикаси

ўрганилса, шу кўрсаткичнинг ўзгариш тенденсияси қандайлигидан ҳам далолат беради.

Мехмонхона хўжалигига меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (мехмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, кийматда) хисобланади (My). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун меҳмонхона хўжалигининг барча тушумларини (Tmx) ходимларнинг ўртача сонига (X_{yc}) бўлиш етарли бўлади. Бунинг учун куйидаги формуладан фойдаланишни тавсия киламиз:

$My = Tmx : X_{\text{yc}} \quad (3.6)$

Мазкур кўрсаткичнинг миқдори меҳнат унумдорлигини ифода этади, яъни бир ходим бир йилда канча тушум таъминлаганлигини билдиради. Агар битта ходимнинг меҳнат унумдорлиги 20, 0 миллион сўм бўлса, бу ракам битта ходим бир йилда 20,0 миллион сўмлик тушумни таъминлаганлигидан далолат беради. Мазкур кўрсаткич канча кўпайиб борса, аҳвол шунчалик яхшиланиб бораётганлигидан далолат беради.

Навбатдаги меҳнат самарадорлиги билан боғлик кўрсаткичлардан бири, битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка/кунларидир (мехмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, натурал кўринишда). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун ҳам меҳмонхона хўжалигига фойдаланилган койка/кунларини (F_k/kun) ходимларнинг ўртача сонига (X_{yc}) бўлиш етарли бўлади. Бунинг учун куйидаги формуладан фойдаланишни максадга мувофиқ, деб хисоблаймиз:

$My = F_k/kun : X_{\text{yc}} \quad (3.7)$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг битта ходими ўрта хисобда неча кишига хизмат килганлигини кўрсатади. Агар ушбу формула орқали топилган кўрсаткичнинг миқдори 35 бўлса, шу меҳмонхонада бир киши ўрта хисобда таҳлил килинаётган даврда 35 нафар кишига хизмат килганлигини кўрсатади. Мазкур кўрсаткичнинг киёсий таҳлили шу корхонада ахволнинг қандайлигидан далолат беради. Шу туфайли меҳмонхона хўжалиги иктисадиётини ўрганишда албатта мазкур меҳнат самарадорлиги билан боғлик кўрсаткичларни аниқлаш муҳим ахамиятга эга.

Мехмонхона хўжалиги самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири, уларга жорий даврда килинган ҳаражатлар рентабеллигидир (X_p). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун ҳам меҳмонхона хўжалигининг ўрганилаётган даврдаги соф фойдасини (C_f) кўрсатилган хизматларнинг таннархига, яъни маҳсулот ишлаб чиқариш кетган ҳаражатларга (X_{ap}) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун куйидаги формуладан фойдаланишни тавсия киламиз:

Xp = Сф : Хар (3.8)

Ушбу кўрсаткичнинг микдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг бир сўм қилинган харажатларга канча тушумнинг тўгри келганинги кўрсатади. Агар ушбу формула оркали топилган кўрсаткичнинг микдори 835 бўлса, шу меҳмонхонада бир сўм қилинган харажат ўрта хисобда тахлил қилинаётган даврда 835 сўмлик тушум келтиришга эришилганнинг кўрсатади. Мазкур кўрсаткичнинг микдорини киёсий жихатдан тахлил қилиб, меҳмонхона хўжалигига харажатлар самарадолиги билан боғлиқ кўрсаткичларнинг холатига баҳо бериш мумкин бўлади.

Мазкур гурухга киравчи навбатдаги кўрсаткич, хар бир фойдаланилгант койка/кунининг танархидир. Бу хар бир фойдаланилган койка/кунинига кетган харажатларни кўрсатади (Тк/кун). Ушбу кўрсаткични аниклаш учун ўрганилаётган даврдаги кўрсатилган хизматларнинг танархига, яъни маҳсулот ишлаб чиқариш кетган харажатларни (Хар) барча меҳмонхона хўжалигига фойдаланилган койка/кунларига (Фк/кун) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиласиз:

Тк/кун = Хар : Фк/кун (3.9)

Ушбу кўрсаткичнинг микдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг хар бир фойдаланилган койка/кунига канча харажат кетганнингини кўрсатади. Агар ушбу формула оркали топилган кўрсаткичнинг микдори 83 минг бўлса, шу меҳмонхонада бир фойдаланилган койка/кунига 83 минг сўм харажат қилинганини билдиради. Ўрганилаётган даврда ушбу кўрсаткичларнинг холатига амалий жихатдан баҳо бериш учун қуйидаги жадвални тузишни тавсия қиласиз (3.1.-жадвал).

Юкоридаги жадвал маълумотларида «Афросиёб-Палас» меҳмонхонасиининг самарадорлик кўрсаткичларини аниqlab чиқдик. Биринчи кўрсаткич узок муддатли активлар рентабеллигидир. Бу кўрсаткич ўтган йили 10,74, жорий йилда эса 5,41 ни ташкил этмоқда. Бундан шундай хулоса чиқаришимиз мумкин корхона узок муддатга қўйилган инвестициянинг 2008 йилда 10,74 фоизи, 2009 йилда 5,41 фоизи ўзига қайтаётганнингини кўришимиз мумкин.

“Афросиёб палас” мөхмонхона комплексида самарадорлик кўрсаткичларининг 2008-2009 йиллардаги ҳолатининг хисоб-китоби

№	Кўрсаткичлар	2008 йил	2009 йил	Фарки (+,-)	Ўзгариш суръати , %
Мутлақ кўрсаткичлар					
1.	Сотилган маҳсулот (хизмат) дан тушум, минг сўм.	2247065	2390254	+143189	106,4
2.	Сотилган маҳсулот (хизмат) ларнинг таннархи, минг сўм.	1116127	1255417	+139290	112,5
3.	Мехмонхона хўжалигининг соғ фойдаси, минг сўм	564043	433476	-130567	76,85
4.	Узок муддатли активлар, минг сўм	5251518	8015157	2763639	152,6
5.	Жорий активлар, минг сўм	3319323	1550943	-1768380	46,72
6.	Тўлиқ фаолият кўрсатганда потенсиал койка/ кунлари	182000	182000	-	100
7.	Фойдаланилган койка/ кунлари	34251	29786	-4465	86,96
8.	Ходимларнинг ўртача сони, киши	212	201	-11	94,81
Нисбий кўрсаткичлар					
9.	Узок муддатли активлар рентабеллиги,%	10,74	5,41	-5,33	50,37
10.	Жорий активлар рентабеллиги, %	16,99	27,95	10,96	164,51
11.	Умумий инвестициянинг копланиш коэффициенти	15,19	22,07	6,88	145,29
12.	Битта жойга тўғри келадиган ўртача тушум, минг сўм	12,35	13,13	0,78	106,32
13.	Мехмонхона хўжалигига койка /кунларидан фойдаланиш коэффициенти	0,19	0,16	-0,03	84,21
14.	Мехмонхона хўжалигига койка / кунлари самарадорлиги	65,61	80,25	14,64	122,31

	коэффициенти					
15.	Битта ходимга тўгри келадиган ўртacha тушум (мехнат унумдорлиги), минг сўм	10599,36	11891,81	1292,45	112,19	
17.	Битта ходимга тўгри келадиган ўртacha койка/кунлари (мехнат унумдорлиги, натурал)	161,56	148,19	-13,37	91,72	
18.	Жорий йилда қилинган харажатлар рентабеллиги, коэффициентда	0,51	0,35	0,16	68,63	
19.	Койка/ кунининг таннархи, минг сўм	32,59	42,15	+9,56	129,33	

Навбатдаги кўрсаткич жорий активлар рентабеллиги. Мазкур кўрсаткичнинг микдори жорий йилда ушбу корхонани реконструкция қилиш, капитал таъмирлаш, янги жихозлар олиш каби ишлар учун жорий активларнинг самарадорлигини ифода этади, яъни шу активлар бир йилда қанча фойда келтирганлигини кўрсатади. Агар ўтган йиллар билан тақкосланадиган бўлса, ахвол қай тарафга ўзгараётганлигини ва унинг самарадорлигидаги ўзгариш тенденсиясининг йўналишларини аниqlаб, уларга баҳо бериш имконияти туғилади.

Мехмонхона хўжалигига кўйилган инвестициялар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири умумий инвестициянинг копланиш коэффициентидир. Ушбу кўрсаткичнинг микдори кўйилган инвестицияларнинг неча йилда тўлик копланишини ифодалайди. Афросиёб-Палас меҳмонхонасида ушбу кўрсаткичнинг микдори ўтган йили 15,19, жорий йилда 22,07 ни ташкил этмокда, бундан кўриниб турибдики, шу икки йил давомида 37,26 кисмини копляяпти.

Мехмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири меҳмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффициентидир. Ушбу кўрсаткичнинг аниqlаш орқали меҳмонхонада қанча потенсиал койка/кунлари мавжуд ва уларнинг фойдаланиш коэффициенти қанчалигини ифодалайди. Мазкур меҳмонхонада ушбу кўрсаткичнинг микдори ўтган йили 0,19, жорий йилда эса 0,16 коэффициентга teng бўлган, ушбу микдор кўрсатадики, мазкур меҳмонхонада потенсиал койка/кунларининг ўрта хисобда 17,5 фоизидан фойдаланганд, холос.

Ушбу гурухга киравчи яна бир кўрсаткич меҳмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффициентидир. Бу кўрсаткичнинг микдори хисобот даврида меҳмонхона хўжалигига фойдаланилган хар бир койка/кунлари канча тушумни таъминлаганлигини кўрсатади. Биз тахлил килаётган меҳмонхонада бу кўрсаткич ўтган йили 65,61 жорий йилда 80,25 минг сўмга тенглиги маълум бўляпти.

Меҳмонхона хўжалигига меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, кийматда) хисобланади. Мазкур кўрсаткичнинг микдори меҳнат унумдорлигини ифода этади, яъни бир ходим бир йилда канча тушум тўғри келганлигини билдиради. Агар бигта ходимнинг меҳнат унумдорлиги ўтган йили 10599,36 минг сўм бўлса, жорий йилда 11891,81 минг сўм битта ходим бир йилда тушумни тўғри келганлигидан далолат беради. Мазкур кўрсаткич қанча кўпайиб борса, ахвол шунчалик яхшиланиб бораётганлигидан далолат беради.

Навбатдаги меҳнат самарадорлиги билан боғлик кўрсаткичлардан бири, битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка/кунларидир (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, натурал кўринишда). Ушбу кўрсаткични ўрганиш натижасида шу нарса маълум бўлдики, 2008 йил меҳмонхонада бир киши ўрта хисобда 161,56 кишига, жорий йилда 148,19 кишига хизмат килганлигини кўрсатади.

Меҳмонхона хўжалиги самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири, уларга жорий даврда қилинган харажатлар рентабеллигидир. Ушбу кўрсаткичнинг микдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг бир сўм қилинган харажатларга канча фойданинг тўғри келганлигини кўрсатади. Меҳмонхонада кўрсаткичнинг микдори бир сўм қилинган харажат ўрта хисобда ўтган йили 0,51 жорий йилда 0,35 сўмлик фойда келтиришга эришилганлигини кўрсатмоқда.

Мазкур гурухга киравчи навбатдаги кўрсаткич, койка/кунининг таннархидир. Бу хар бир ўринга канча харажат қилинганлигини ифода этади. Ушбу кўрсаткичнинг микдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг бир сўм койка/кунига канча харажат тўғри келганлигини ифодалайди. Бу формула орқали топилган кўрсаткичнинг микдори ўтган йили 32,59 минг сўм, жорий йилда эса 42,15 минг сўм бўлди.

«Афросиёб-Палас» меҳмонхонасиининг 2008-2009 йиллардаги иктисадий самарадорлигига умумий хулоса берадиган бўлсак, меҳмонхонага бир қанча ижобий хулосаларни беришимиз мумкин, буларга куйидагиларни айтишимиз мумкин:

- корхона 2008 ва 2009 йилларда умумий 997519 минг сўм соф фойдага эришган;
- узоқ муддатли активлар, яъни асосий воситалар янгиланishi 52,6 фоизга етказилган;
- сотилган махсулот 2008 йилга нисбатан 143189 минг сўмга, яъни 6,4 фоизга кўлайган.

Аммо шу билан бирга корхонада фойда ўтган йилга нисбатан камайган, бунинг энг асосий сабабларидан бири хозирги кунда жаҳонда бўлиб ўтаётган глобал иқтисодий инқирознинг таъсиридир, чунки туристларнинг келишига салбий таъсир кўрсатган. Бунинг натижасида умумий инвестициялар рентабеллиги ўтган йилга нисбатан 30 фоизга камайиб кетган. Бундан ташкири меҳмонхона хўжалиги койка/кунлардан фойдаланиш коэффициенти 15,79 фоизга, битта ходимга тўғри келадиган ўртacha койка кунлари 8,28 фоизга, харажатлар рентабеллиги 31,37 фоизга кетган. Шунга карамай корхона жаҳонда бир канча йирик корхоналар банкротга тушиб колаётган иқтисодий инқироз вақтида умумий инвестицияларнинг қопланиш коэффициенти карийб бир ярим баробарга, битта жойга тўғри келадиган тушум 6,32 фоизга, меҳмонхона хўжалиги койка кунлари самарадорлиги 22,31 фоизга, битта ходимга ўртacha тўғри келадиган тушум 12,19 фоизга оширишга эришган. Бу ҳолатни албатта ижобий баҳолаш лозим.

18.2. Меҳмонхоналарда сервис самарадорлигига таъсир қилувчи омиллар ва уларни аниклаш йўллари

Меҳмонхоналарнинг хар бири хўжалик юритувчи субъект сифатида маълум самарадорлик билан ишлаши лозим. Бунинг учун самарадорликни ифодаловчи барча кўрсаткичларга таъсир этувчи омиллар тизимини ишлаб чиқиш ва уларнинг таъсирини аниклаш лозим бўлади. Бунда самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар билан бирга уларнинг натижавий кўрсаткичларини ҳам алоҳида ўрганишга тўғри келади. Чунки натижада кўрсаткичлари юкори бўлсагина самарадорлик ҳам юкори бўлади.

Ушбу назарий хуносага таянадиган бўлсак, натижавий кўрсаткичлардан бири туристлардан келадиган умумий даромадлар ҳажми, яъни умумий тушум бўлиб хисобланади. Ушбу кўрсаткичининг ўзгаришига таъсир қилувчи омиллар иқтисодий адабиётларда деярли чоп қилинмаган. Буларни инобаттга олиб ушбу кўрсаткичларга таъсир этувчи омиллар тизимини ишлаб чиқдик. Бизнинг фикримизча ушбу кўрсаткичининг ўзгаришига куйидаги омиллар таъсир қиласди:

- меҳмонхонадаги умумий жойларнинг сони;

- меҳмонхонадаги жойларнинг ўртача бандлик даражаси;
- битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум;
- хисобот даврида ўртача иш куни.

Уларнинг натижага кўрсаткичи билан боғликлигини куйидаги формула билан хисоблашни тавсия қиламиз:

$$Mt = Mж \cdot \bar{U}б \cdot T_{1m} \cdot \bar{U}ик ; \quad (3.10)$$

Бунда: Mt – меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум;

$Mж$ – меҳмонхонадаги умумий жойларнинг сони;

$\bar{U}б$ – меҳмонхонадаги жойларнинг ўртача бандлик даражаси;

T_{1m} – битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум;

$\bar{U}ик$ – хисобот даврида ўртача иш куни.

Тахлилнинг асосий вазифаси мазкур омилларнинг натижага таъсирини аниқлашдан иборат. Бунинг учун, энг аввало, уларнинг фаркини аниқлаш лозим. Ушбу фарқни аниқлаш учун куйидаги формулани тавсия қиламиз:

$$\Delta Mt = (Mжx \cdot \bar{U}bx \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}икx) - (Mжr \cdot \bar{U}br \cdot T_{1m}^r \cdot \bar{U}икr); \quad (3.11)$$

Натижага кўрсаткичининг, яъни меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига биринчи омилнинг, яъни меҳмонхонадаги умумий жойлар сонининг таъсирини аниқлаш учун, натижани шу омилнинг хақиқий микдори билан кайта хисоблаб олинади ($Mжx \cdot \bar{U}bx \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}икr$) ва ушбу микдордан натижанинг режадаги микдори ($Mжr \cdot \bar{U}br \cdot T_{1m}^r \cdot \bar{U}икr$) айрилилади. Бунинг учун куйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\Delta Mt_{1m} = (Mжx \cdot \bar{U}br \cdot T_{1m}^r \cdot \bar{U}икr) - (Mжr \cdot \bar{U}br \cdot T_{1m}^r \cdot \bar{U}икr); \quad (3.12)$$

Меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига иккинчи омилнинг, яъни меҳмонхонадаги жоялар сонининг ўртача бандлик даражаси кўрсаткичи таъсирини аниқлаш учун, натижани шу омилнинг хақиқий микдори билан кайта хисоблаб олинади ($Mжx \cdot \bar{U}bx \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}икr$) ва ушбу микдордан натижанинг биринчи омил ўзгариши билан кайта хисобланган микдори ($Mжx \cdot \bar{U}br \cdot T_{1m}^r \cdot \bar{U}икr$) айрилилади. Бунинг учун куйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\Delta Mt_{\bar{U}б} = (Mжx \cdot \bar{U}bx \cdot T_{1m}^r \cdot \bar{U}икr) - (Mжx \cdot \bar{U}br \cdot T_{1m}^r \cdot \bar{U}икr); \quad (3.13)$$

Натижага кўрсаткичининг, яъни меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига учинчи омилнинг, яъни битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушумнинг таъсирини аниқлаш учун, натижани шу омилнинг хақиқий микдори билан кайта хисоблаб олинади ($Mжx \cdot \bar{U}bx \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}икr$) ва ушбу микдордан натижанинг иккинчи омил ўзгариши билан кайта

хисобланган микдори ($M_{жх} \cdot \bar{U}_{бх} \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}_{икр}$) айрилилади. Бунинг учун қуйидаги формулудан фойдаланишини тавсия киламиз:

$$\Delta M_{t,1m} = (M_{жх} \cdot \bar{U}_{бх} \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}_{икр}) - (M_{жх} \cdot \bar{U}_{бх} \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}_{икр}); \quad (3.14)$$

Натижка күрсаткичининг, яъни меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига тўртинчи омилнинг, яъни хисобот даврида ўртача иш кунининг таъсирини аниқлаш учун, натижани шу омилнинг ҳакиқий микдори билан қайта хисоблаб олинади ($M_{жх} \cdot \bar{U}_{бх} \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}_{икх}$) ва ушбу микдордан натижанинг учинчи омил ўзгариши билан қайта хисобланган микдори ($M_{жх} \cdot \bar{U}_{бх} \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}_{икр}$) айрилилади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишини тавсия қиламиз:

$$\Delta M_{t,\bar{U}_{ик}} = (M_{жх} \cdot \bar{U}_{бх} \cdot T_{1m}^x \cdot \bar{U}_{икх}) - (M_{жх} \cdot \bar{U}_{бх} \cdot T_{1m} \cdot \bar{U}_{икр}); \quad (3.15)$$

Барча омиллар таъсири натижанинг умумий фаркига тенг бўлиши лозим. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланилади:

$$\Delta M_t = \Delta M_{t,\bar{U}_{ик}} \pm \Delta M_{t,\bar{U}_{бх}} \pm \Delta M_{t,T_{1m}} \pm \Delta M_{t,\bar{U}_{жх}}; \quad (3.16)$$

Ушбу формулага амалий маълумотларни кўллаб ечиладиган бўлса натижা ўзгаришига омиллар таъсирини аниқлаш билан бирга уни яхшилашнинг ички имкониятлари ҳам ахтариб топилади.

Ушбу назарий усулнинг бевосита амалиётда кўлланилишини кўриб чиқиш учун қуйидаги «Камила-Орзу» меҳмонхонасининг маълумотларини келтирамиз (3.2-жадвал).

«Камила-Орзу» меҳмонхонасининг 2008 ва 2009 йилдаги натижавий кўрсаткичлари⁸

№	Кўрсаткичлар	2008 йил	2009 йил	Фарки (+,-)
1	Меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум. Мт. (минг сўм)	91619	122412	+30793
2	Меҳмонхонадаги умумий жойлар сони. Мж	30	30	-
3	Меҳмонхонада банд қилинган жойлар сони	3976	4226	+250
4	Меҳмонхонадаги жойлар сонининг ўртача бандлик даражаси. Ўб ($3k/2k^*364$)	0,36	0,39	+0,03
5	Хисобот даврида ўртача иш	364	360	-4

⁸«Камила-Орзу» меҳмонхонасининг 2008-2009 йиллардаги хисоботларидеклариган маълумотларни сидамуалифкинг хисоб-китоби.

	куни. Ўик				
6	Битта меҳмонга тӯғри келадиган ўртача тушум. T_{1m} (минг сўм) ($1k / (2k^*4k^*5k)$)	23,31	28,74	5,43	

Ушбу жадвал маълумотларидан кўринниб турибдики ҳисобот даврида меҳмонхонадаги умумий жойлар сони ўтган йилга нисбатан ўзгармаган, шу билан бирга меҳмонхонадаги жойлар сонининг ўртача бандлик даражаси 0,03 коэффицентга кўпайган. Аммо, Ҳисобот даврида ўртача иш куни 4 кунга камайган. Битта меҳмонга тӯғри келадиган ўртача тушум суммаси эса 5,43 минг сўмга ошган. Окибатда меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум суммаси 30793 минг сўмга ошган. Бироқ ушбу жадвал маълумотлари меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига қайси омиллар қай даражада таъсир қилганини тасвиirlай олмайди. Шу туфайли омилли тахлил учун куйидаги қуйидаги жадвалдан фойдаланишни тавсия қиласиз (3.3-жадвал).

«Камила-Орзу» меҳмонхонасига туристлардан келадиган умумий тушумга алоҳида омиллар таъсирини ҳисоблаш

Кўреаткичлар	Ўтган йили	Ҳисобот йили	Занжирли алмаштириш			
			Мж	Ўб	T_{1m}	Ўик
Меҳмонхонадаги умумий жойлар сони. Мж	30	30	30	30	30	30
Меҳмонхонанинг ўртача бандлик даражаси. Ўб	0,36	0,39	0,36	0,39	0,39	0,39
Битта меҳмонга тӯғри келадиган ўртача тушум. T_{1m} (минг сўм)	23,31	29,06	23,31	23,31	29,06	29,06
Ҳисобот даврида ўртача иш куни. Ўик	364	360	364	364	364	360
Меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум. Мт. (минг сўм)	91619	122412	91619	99273	123760	122412

Юкоридаги биз тавсия килган усулдан, яъни занжирли алмаштириш усулидан ҳар бир омилнинг натижа ўзгаришига таъсирини амалий маълумотларни кўллаган холда аниклаш йўлларини кўриб чиқамиз.

Ушбу жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, ҳисобот йилида меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум 30793 (122412-96619) минг сўмга ошган. Бу ўзгариш кўйидаги омиллар таъсирида рўй берган.

1. Меҳмонхонадаги умумий жойлар сонининг таъсирини меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумга таъсирини топиш учун кўйидаги ҳисоб китобни амалга оширамиз:

$$\Delta M_{t_{\text{ж}}}= (30 * 0,36 * 23,31 * 364) - (30 * 0,36 * 23,31 * 364) = \\ = 91619 - 91619 = 0$$

Меҳмонхонадаги умумий жойлар сонининг ўзгармаганлиги меҳмонхонага туристларда келадиган умумий тушум ҳажмини ўзgartимаган.

2. Меҳмонхонанинг ўртача бандлик даражаси кўрсаткичининг натижа кўрсаткичига таъсирини кўйидагича ҳисоблаймиз:

$$\Delta M_{t_{\text{ж}}}= (30 * 0,39 * 23,31 * 364) - (30 * 0,36 * 23,31 * 364) = \\ = 99273 - 91619 = 7654$$

Меҳмонхонанинг ўртача бандлик даражаси кўрсаткичининг фоизга ошганлиги меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум ҳажмини 7654 минг сўмга (**99273 - 91619**) оширган.

3. Битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум ҳажмига таъсирини кўйидаги ҳисобкитоблар билан топамиз:

$$\Delta M_{t_{\text{ж1}}}= (30 * 0,39 * 29,06 * 364) - (30 * 0,39 * 23,31 * 364) = \\ = 123760 - 99273 = 24487$$

Кўриниб турибдики, битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум 5,43 минг сўмга ошганлиги натижа кўрсаткичининг 24487 минг сўмга (**123760 - 99273**) қўпайишига сабаб бўлган.

4. Ҳисобот даврида ўртача иш кунининг ўзгариши натижа кўрсаткичи ўзгаришига таъсири кандай бўлганлигини кўйидагича ҳисоблаб топамиз:

$$\Delta M_{t_{\text{ж2}}}= (30 * 0,39 * 29,06 * 360) - (30 * 0,39 * 29,06 * 364) = \\ = 122412 - 123760 = - 1348$$

Бундан аёнки, ҳисобот даврида ўртача иш кунининг 4 кунга камайиши сабабли меҳмонхонага туристларда келадиган умумий тушум ҳажми 1348 минг сўмга (**122412 - 123760**) камайган.

Юкоридаги ҳисоб китоблардан кўриниб турибдики, меҳмонхонага туристларда келадиган умумий тушум режадагига нисбатан 30793 минг сўмга (**122412 - 91619**) кўлайтан. Бу ўз навбатида тўртта омил таъсири остида рўй берган:

$$\Delta M_t = 0 + 7654 + 24487 - 1348 = 30793$$

Бу хисоб китоблардан кўриниб турибдики, меҳмонхонанинг ўртacha бандлик даражаси, битта меҳмонга тўғри келадиган ўртacha тушум натижага кўрсаткичига ижобий таъсири килган ва аксинча хисобот лаврида ўртacha иш куни омили таъсири эвазига эса Меҳмонхонага туристларда келадиган умумий тушум 1348 минг сўмга камайган.

Меҳмонхоналарда самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлардан бирининг харажатлар рентабеллигидир.

Харажатлар рентабеллиги (X_p) соғ фойда (C_f) суммасини харажатларниң умумий хажмига (X_a) бўлиб топилади ва бу формула кўйидаги кўринишга эга бўлади:

$$X_p = C_f / X_a \quad (3.17)$$

Харажатлар рентабеллигига таъсири этувчи омилларни аниклаш учун, уларниң бир-бiri билан боғлиқлигини ифодалаб олиш максадга мувофик. Чунки, харажатлар рентабеллиги бир қанча кўрсаткичлар билан бевосита функционал боғлиқликда.

Бу боғлиқликни кўйидагича ифолалаши тавсия киламиз:

$$X_p = (C_f / D) * (D / C_m) * (C_m / X_a); \quad (3.18)$$

Бунда: C_f / D – соғ фойданинг даромадлардаги улуши (C_{fd});

D / C_m – сотилган маҳсулотниң даромадлигиги (D/C_m);

C_m / X_a – харажатларниң самарадорлиги (C_{mx}).

Юкорида келтирилган формуладан кўйидаги формулани келтириб чиқариш мумкин:

$$X_p = C_{fd} * D/C_m * C_{mx} \quad (3.19)$$

Бу формуладан кўриниб турибдики, харажатлар рентабеллигига соғ фойданинг даромадлардаги улуши, сотилган маҳсулот даромадлигиги ва харажатларниң самарадорлиги таъсири килмоқда. Мазкур омилларниң натижага таъсирини аниклаш учун иктисадий тахлилнинг бир қанча усулларидан фойдаланиш мумкин. Биз мазкур омилларниң натижага таъсирини аниклаш учун фарклаш усулидан фойдаланамиз.

Натижа ўзгаришига биринчи омилниң, яъни соғ фойданинг даромадлардаги улуши таъсирини аниклаш учун шу омилниң фарки олинади (C_{fdx} - C_{fdr}) ва колган омилларниң режадаги микдорига ($D/Стр$, C_{mx}) кўпайтирилади. Бунинг учун кўйидаги формулани тавсия киламиз:

$$\Delta X_p C_{fd} = (C_{fdx} - C_{fdr}) * D/Стр * C_{mx} \quad (3.20)$$

Натижа ўзгаришига (харажатлар рентабеллиги ўзгаришига) иккинчи омилниң, яъни сотилган маҳсулотниң даромадлигигининг таъсирини хисоблаш учун соғ фойданинг даромадлардаги улушкининг хакиий микдори олинниб (C_{fdx}), уни сотилган маҳсулот даромадлигигининг фаркига ($D/Стр$)

$\Delta\text{Стр}$) ва ҳаражатларнинг самарадорлигининг режадаги миқдорига (Стхр) кўпайтирилади. Бу хисоб-китобни қўйидаги формула орқали амалга оширишни тавсия киламиз:

$$\Delta\text{ХрДст} = \text{Сфдх} * (\Delta\text{Стх} - \Delta\text{Стр}) * \text{Стхр} \quad (3.21)$$

Ҳаражатлар рентабеллиги ўзгаришига учинчи омилнинг, яъни ҳаражатлар самарадорлигининг таъсирини аникланаш учун биринчи иккита омилнинг хақиқий миқдорини (Сфдх , $\Delta\text{Стх}$), учинчи омининг фаркига ($\text{Стхх} - \text{Стхр}$) кўпайтирилади. Буни хисоблаш учун қўйидаги формула тавсия килинади:

$$\Delta\text{ХрСтх} = \text{Сфдх} * \Delta\text{Стх} * (\text{Стхх} - \text{Стхр}) \quad (3.22)$$

Барча омилларнинг таъсири натижанинг умумий фаркига тенг бўлиши лозим. Бу қўйидагича аникланади:

$$\Delta\text{Хр} = \Delta\text{ХрСфд} \pm \Delta\text{ХрДст} \pm \Delta\text{ХрСтх}; \quad (3.23)$$

Юкорида келтирилган формулаларнинг амалиётда кўлланилишини «Самарқанд Плаза» меҳмонхонасининг маълумотлари асосида кўриб чикамиз. Бунинг учун қўйидаги жадвал маълумотларини келтириш мумкин (3.4-жадвал).

3.4-жадвал

«Самарқанд Плаза» меҳмонхонасининг самарадорлик билан боғлик кўрсаткичларнинг 2008-2009 йиллардаги маълумотлари⁹

№	Кўрсаткичлар	2008 йил	2009 йил	Фарки (+,-)
1	Сотилган маҳсулот, минг сўм	693347	737782	+44435
2	Ҳаражатлар, минг сўм	458215	539735	+81520
3	Ялпи даромад, минг сўм	235132	198047	-37085
4	Соф фойда, минг сўм	110212	78965	-31247
5	Соф фойданинг даромадлардаги улуши. 4 к : 3 к	0,46	0,40	-0,06
6	Сотилган маҳсулотнинг даромадлилиги, 3 к : 1 к	0,34	0,27	-0,07
7	Ҳаражатларнинг самарадорлиги 1 к : 2 к	1,51	1,37	-0,14
8	Ҳаражатларнинг рентабеллиги 4 к : 2 к	0,24	0,15	-0,09

Жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, ҳаражатлар рентабеллиги 2009 йилда ўтган йилга нисбатан -0,09 коэффицентга (0,15-0,24) камайган. Бу

⁹ «СамарқандПлаза» меҳмонхонасининг 2008-2009 йиллардаги хисоботларида келтирилган маълумотлар асосида тушунтирилган хисоб-китоби.

Ўзагиришга соф фойданинг даромадлилиги, сотилган маҳсулотнинг даромадлилиги, харажатларнинг самарадорлги қандай таъсир килганлигини юкоридаги формуллардан фойдаланиб аниқлаймиз.

1. Соф фойданинг даромадлилиги харажатлар рентабеллигига қандай таъсир килганлигини аниқлаш учун қуйидаги хисоб-китобни амалга ошириш лозим бўлади:

$$\Delta X_{pCfd} = (0,40 - 0,46) * 0,34 * 1,51 = (-0,06) * 0,34 * 1,51 = -0,03$$

Демак, соф фойданинг даромадлилиги -0,06 коэффицентга камайганлиги харажатлар рентабеллигининг 0,03 коэффицент камайишига сабаб бўлган.

2. Сотилган маҳсулотнинг даромадлилиги харажатлар рентабеллигига қандай таъсир килганлигини аниқлаш учун қуйидаги хисоб-китобни амалга оширамиз:

$$\Delta X_{pDet} = 0,40 * (0,27 - 0,34) * 1,51 = 0,40 * (-0,07) * 1,51 = -0,04$$

Хисоб – китоблардан кўриниб турибдики, сотилган маҳсулотнинг даромадлилиги 0,07 (0,27-0,34) камайганлиги харажатлар рентабеллигини 0,04 коэффицент камайишига сабаб бўлган.

3. Ҳаражатлар самарадорлиги харажатлар рентабеллилига қандай таъсир килганлигини аниқлашда, биз қуйидаги формуладан фойдаланамиз:

$$\Delta X_{pCth} = 0,40 * 0,27 * (1,37 - 1,51) =$$

$$= 0,40 * 0,27 * (-0,14) = -0,02$$

Формуладан шу нарса аниқландик, харажатлар самарадорлиги 0,14 (1,37 - 1,51) коэффицентга камайиши харажатлар рентабеллигини 0,02 коэффиценга камайтирган.

Барча омилларнинг таъсири натижанинг умумий фарқига teng:

$$\Delta X_p = \Delta X_{pCfd} \pm \Delta X_{pDet} \pm \Delta X_{pCth} = -0,03 - 0,04 - 0,02 = -0,09$$

Ушбу омилли таҳлил натижасига асосан меҳмонхонада мавжуд имкониятлардан тўлик фойдаланилганда ёки соф фойданинг даромадлилиги, сотилган маҳсулотнинг даромадлилиги ва харажатларнинг самарадорлиги ўтган йилгидек бўлганда эди, харажатлар рентабеллилиги 0,09 коэффицентга ошган бўлар эди.

Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум кўшимча фаолиятдан олинадиган даромад бўлиб, унинг самарадорлигини оширишда ҳам сезиларли ахамиятга эга. Шу туфайли ушбу кўрсаткичининг ҳам омилли таҳлилига тўхталишни максадга мувофик, деб топдик.

Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум (K) автомобиллар сонини (A), битта автомобилнинг ўртача иш кунига (I_k) ҳамда автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлигига (M_y) кўпайтирилиб топилади ва у қуйидаги формула билан ифодаланади:

$$K = A * I_k * M_y \quad (3.24)$$

Барча автомобилларининг ишлаган кунлари сонини автомобиллар сонига бўлсак битта автомобилнинг ўртача иш куни (Барча автомобилларнинг иш кунлари сони / А) келиб чикади. Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумни барча автомобилларнинг иш кунлари сонига (К / барча автомобилларнинг иш кунлари сони) бўлсак барча автомобилларнинг бир кунлик меҳнат унумдорлиги келиб чикади. Демак:

$$K = A * (\text{Барча ав. иш кунлари сони} / A) * (K / \text{барча ав. иш кунлари сони}) = A * I_k * M_y$$

Юкоридаги формуладан кўриниб турибдики, меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга учта омил таъсири килаяпти. Натижага омиллар таъсирини аниклаш учун иктисадий тахлилда кўлланиладиган индекс усулидан фойдаланамиз. Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга учта омилнининг таъсирини аниклаш учун уларнинг индувидуал индексларини аниклаб олиш лозим. Бу куйидагича аникланади (3.5-жадвал).

3.5 – жадвал

Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга кўрсаткичларнинг индувидуал индексларини аниклаш йўли билан омиллар таъсирини хисоблаш усули¹⁰

№	Кўрсаткичлар	Ўтган йили	Хисобот йили	Индивидуал индекслар
1	Автомобиллар сони(А)	A ₀	A ₁	иа= A ₁ /A ₀
2	Биттаавтомобилнинг ўртача иш куни (Ик)	I _{k0}	I _{k1}	иик=I _{k1} /I _{k0}
3	Автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлигига (Му)	M _{y0}	M _{y1}	иму= M _{y1} /M _{y0}
4	Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум (К)	K ₀	K ₁	ИК= K ₁ /K ₀

Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга омиллар таъсирини индивидуал индексини кўллаб ечадиган бўлсак, у куйидаги боғланишга эга бўлади:

$$ИК= иа * иик * иму \quad (3.25)$$

Бу боғланишдан келиб чиқиб натижага омиллар таъсирини куйидагича аниклаш мумкин:

¹⁰ “Афросиёб-палас” меҳмонхонаси наъумотларни соҳида музилифтномонидан хисоб-китобкилинганд.

1. Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга автомобиллар сони кўрсаткичининг таъсири кўйидаги формула билан аникланади:

$$\Delta K_a = (K_0 * ia) - K_0 \quad (3.26)$$

2. Битта автомобильнинг ўртача иш куни кўрсаткичининг натижаси кўрсаткичига таъсири кўйидаги формула билан аникланади:

$$\Delta K_{ik} = (K_0 * ia * ik) - (K_0 * ia) \quad (3.27)$$

3. Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлиги таъсири кўйидагича аникланади:

$$\Delta K_{mu} = (K_0 * ia * ik * imu) - (K_0 * ia * ik) \quad (3.28)$$

Барча омиллар таъсирининг йиғиндиси меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумнинг хисобот йилидан асос йилининг фарқини беради.

$$\Delta K = K_t - K_0 = \pm \Delta K_a \pm \Delta K_{ik} \pm \Delta K_{mu} \quad (3.29)$$

Бу усулнинг амалиётда кўлланилишини кўриш учун кўйидаги мисолни келтирамиз. “Афросиёб-Палас” меҳмонхонасининг кўрсаткичлари кўйидаги жадвалда берилган (3.бжадвал).

3.6-жадвал

«Афросиёб-Палас» меҳмонхонасининг кўрсаткичлари¹¹

№	Кўрсаткичлар	Ўтган йили	Хисобот йили	Индивидуал индекслар
1	Автомобиллар сони(A)	5	5	1
2	Биттаавтомобилнинг ўртача иш куни(Ik)	304	328	1,079
3	автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлиги (Mu)	150,53	149,28	0,992
4	Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум (K) минг сўм	228805	244816	1,07

Ушбу жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум ўтган йилга нисбатан 16011 минг сўмга (244816 – 228805) кўпайган. Бу ўзгаришга кўйидаги омиллар сабаб бўлган.

¹¹ “Афросиёб-Палас” меҳмонхонаси маълумотлари асосида муаллифнинг излалмаси.

1. Автомобилларнинг сони ўзгармаганлиги туфайли, мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга таъсири килмаган, шунинг учун бу омил таъсирида натижা кўрсаткичи ўзгармаган:

$$\Delta K_a = (K_0 * \text{на}) - K_0 = 228805 * 1 - 228805 = 0$$

2. Битта автомобилнинг ўртача иш куни 24 кунга (328-304) кўпайиши мехмонхонага келадиган умумий тушумни 18076 минг сўм кўпайишига сабаб бўлган.

$$\begin{aligned}\Delta K_{ik} &= (K_0 * \text{на} * \text{ник}) - (K_0 * \text{на}) = \\ &= (228805 * 1 * 1,079) - (228805 * 1) = 246881 - 228805 = 18076\end{aligned}$$

3. Автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлиги кўрсаткичининг 1,25 минг сўмга (149,28 – 150,53) ошиши мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушимни 2065,0 минг сўм камайишига сабаб бўлган.

$$\begin{aligned}\Delta K_{mu} &= (K_0 * \text{на} * \text{ник} * \text{иму}) - (K_0 * \text{на} * \text{ник}) = \\ &= (228805 * 1 * 1,079 * 0,992) - (228805 * 1 * 1,079) = \\ &= 244816 - 246881 = -2065\end{aligned}$$

Ҳамма омиллар таъсири йигиндиси мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушимнинг фарқини бериши лозим:

$$\Delta K = K_i - K_0 = \pm \Delta K_a \pm \Delta K_{ik} \pm \Delta K_{mu} = 0 + 18076 - 2065 = 16011$$

Юкоридаги хисоб китоблардан шу нарса маълум бўлдик мехмонхонага автомобиллардан келадиган тушум ўтган йилга нисбатан 16011 минг сўмга ошган, ўз наебатида бундай ўзгаришга автомобиллар сони, битта автомобилнинг ўртача иш куни ҳамда автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлиги омиллари сабаб бўлган.

24.3. Мехмонхоналарда сервис сямарадорлигини оширишнинг асосий йўналишлари ва истиқболлари

Мамлакатимизда туристик хизматлар энг истиқболли хизмат турларига киради. Унинг барча хизматлардаги ҳиссаси хозирги кунда бир мунча кам бўлиши мумкин, аммо унинг ҳиссаси келажакда ошиб бораверади. Буният учун шу йиллар мобайнида ҳам уларнинг жадаллик билан ўсиши кўзда тутилган. 2010 йилда 2006 йилга нисбатан мазкур хизматларнинг хажми 2,3 марта оширилиши кўзда тутилган. Ушбу хизмат тури 2008 йилда 121,3% оширилиши кўзда тутилган бўлса, 2009 йилда 123,4 ва 2010 йилда ҳам 127,5% ўсиши мўлжалланмоқда. Туризмнинг ривожланиши учун мамлакатимизда катта салоҳият мавжуд. Тарихий обидаларга бой Самарқанд, Бухоро, Хива каби шаҳарларимиз, мустақиллик иншоотлари билан фаҳрланиши мумкин бўлган Тошкент шаҳри, гўзал манзаралари билан донг таратган Фарғона

водийси ҳамма ҳаммаси туристларга кўз-кўз қиласиган маскан ва объектлардир.

Катта туристик салоҳиятга эга бўлган мамлакатимизда ушбу соҳа жадал ривожланиши тайин. Чунки ушбу соҳага мамлакатимиз Президенти ва ҳукумати ҳам катта эътибор килмокда. 2007-2010 йилларда хизмат соҳасининг умумий ҳажми 2,0 баравар оширилишига карамасдан, туризм соҳаси бўйича хизматларнинг ҳажми 2,3 баробар оширилиши кўзда тутилган. Агар буни ҳудудлар бўйича таҳлил қиласиган бўлсак, шунинг гувоҳи бўламизки, айрим вилоятларда юкори даражадаги ўсиш суръати режалаштирилган. Жумладан, Самарқанд, Кашикадарё, Навоий, Сирдарё, Тошкент вилоятларида ва Тошкент шаҳрида мазкур хизмат турини 2,3 марта ошириш кўзда тутилган. Бу Республика даражаси билан тўғри келади.

Бундан шундай хулоса килиш мумкинки, мазкур вилоятларда туризмни ривожлантириш учун катта салоҳият ва имкониятлар бор. Бирок шуни таъкидлаш жоизки, Самарқанд вилоятининг ўзи ишлаб чиқкан дастурда мазкур кўрсаткичларни келтирилган параметрларга нисбатан анча ошириб бажарилишини таъминлаш режалаштирилган. Бунга вилоятда етарли даражада илмий ва амалий салоҳият мавжуд. Самарқанд вилоятида йиллар бўйича алоҳида таҳлил қилганда куйидаги ривожланишни кузатиш мумкин. 2007 йилда туристик хизматларнинг ҳажмини вилоятда 118,0% ошириш кўзда тутилган бўлса, 2008 йилда - 122,0%, 2009 йилда – 125,0%, 2010 йилда – 129,0% ошириши мўлжалланган. Бундай жадал ўсиш суръати мамлакатимизнинг айрим вилоятларидагина кузатилган, холос. Умуман олганда, туризмнинг ривожлантириш учун мамлакатимизда ва унинг ҳар бир ҳудудий бўлинмаларида дастур ишлаб чиқилган ва барча сайд-харакатлар шу дастурларда кўзда тутилган параметрларни бажариш билан шуғулланмоқда.

Туризмнинг ривожланишида катта омия бўладиган соҳа бу меҳмонхона хизматидир. Бу соҳа хозирги пайтда асосан ҳусусий сектор ҳисобидан тез ривожланиш босқичини кечирмокда. Бу соҳа якин истиқболда ҳам тез ривожланиши учун катта кўрсаткичларга эришиш кўзда тутилган. Ҳусусан, 2010 йилда 2006 йилга нисбатан меҳмонхона хизматини ривожлантириш 2,4 баробарга ўсиши белгиланган. Бу соҳа хизматининг ҳар йили ўсиши ҳам белгилаб қўйилган. Масалан, 2007 йилда 125% ўсиш суръатига эришиш белгиланган. Бу истиқболли соҳанинг ривожланишидаги ўзига хос ҳусусиятлардан бири шуки, янги курилаётган меҳмонхоналар жаҳон стандартлари талабларига жавоб берадиган даражада амалга оширилмоқда. Уларнинг юкори сифатлилиги билан бирга нархи ҳам бир мунча арzonлиги билан фарқ қиласиган. Бу эса туристларнинг мамлакатимизга жалб килиниши учун муҳим омиллардан бири бўлиб ҳисобланади. Бу масаланинг ҳалкаро

даражага кўтарилишига сабаб, мамлакатимизда ҳам ҳалкаро туризмни ривожлантиришга қаратилганиндири.

Мехмонхона хизматини ривожлантириш факат туризмни ривожлантириш омили бўлиб қолмасдан, балки ҳусусий тадбиркорликни ривожлантириш, сервис ва хизматлар сифатини ошириш, оила ҳўжаликлари фаровонлигини юксалтириш омиллари ҳамдир. Йирик туризм салоҳиятига эга бўлган мамлакатимизда мехмонхона хизматининг жадал ривожланиши кўзда тутилган. 2007-2010 йилларда мехмонхона хизматининг ривожланиши таъкидланганидек, мамлакатимиз бўйича 2,4 марта ташкил қилган бир пайтда Самарканд вилоятида унинг ҳажми 2,5 марта кўпайиши кўзда тутилган.

Аммо вилоятлар ва ҳудудлар бўйича таҳлил килинганда уларнинг турли йўналишларга эга эканлигини кўрамиз. Жумладан, Тошкент шаҳрида мехмонхона хизматини ривожлантириш бўйича энг юкори кўрсаткич, яъни 2,6 марта ошириш белгилаб кўйилган. Сирдарё ва Тошкент вилоятларида мазкур кўрсаткичининг ўсиш суръти 2,3 марта ташкил қилади. Қолган вилоятларда анча паст. Масалан, Кораколпоғистон республикасида мазкур кўрсаткичининг ўсиш саъати атаги 1,5 баробарни ташкил қилади, холос. Бу турли ҳудудларнинг турли туристик салоҳиятига эга эканлиги билан боғлиқдир.

Самарканд вилоятида йиллар бўйича таҳлил килганда қуйидагиларни кузатиш мумкин. 2007 йилда меҳмонхона хизматининг ҳажмини вилоятда 117,5% ошириш кўзда тутилган, 2008 йилда 123,6%, 2009 йилда – 127,0%, 2010 йилда – 134% ошириш мўлжалланган. Бундай жадал ўсиш суръати мамлакатимизнинг бирорта ҳудудида кўзга ташланмайди. Бундай ўсишга «Шарқ тароналари» Ҳалкаро мусика фестивалининг Самарканд шаҳрида ўтказилиши ҳам сабабдир.

Таянч сўз ва иборалар: Иқтисодиёт, ҳўжалик юритувчи субъектлар, меҳмонхона самарадорлиги, ҳўжалигида самарадорликни баҳолаш, меҳнат самарадорлиги, натижа кўрсаткичи.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Мехмонларнинг нуктаи назаридан, меҳмонхона самарадорлигини баҳолашда қандай йўналишларинобатга олинади?
2. Меҳмонхоналарда сервис самарадорлигини оширишнинг асосий йўналишлари ва истикболлари нималардан иборат?
3. Меҳмонхона умумий тушумига таъсир килувчи омиллар нималардан иборат?

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги Конуни. –Т., 1999-йил 20 август.
2. «Ўзбекистонда туризм соҳаси учун малакали кадрлар тайёрлаш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 1999-йил 30-июнданги ПФ-2332-сонли Фармони.
3. «Буюк Ипак Йўлини қайта тиклашда Ўзбекистон Республикасининг иштирокини авж олдириш ва республикада халқаро туризмни ривожлантириш борасидаги чора-тадбирлар тўғрисида» ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 1995-йил 2-июнданги ПФ-1162-сонли Фармони.
4. «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016-йил 2-декабрдаги ПФ-4861-сонли Фармони.
5. «Ўзбекистон Республикаси туризмни ривожлантириш давлат кўмитаси фаолиятини ташкил этиш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016-йил 2-декабрдаги ПК-2666-сонли Қарори.
6. “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 7-февралдаги ПФ-4947-сонли Фармони.
7. “Олий таълим тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 20-апрелдаги ПК-2909-сонли Қарори.
8. “Туризм соҳасини ривожлантиришда маҳаллий ижро этувчи хокимият органларининг масъулиятини янада ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 12-юлдаги ПК-3129-сонли Қарори.
9. "2018–2019-йилларда туризм соҳасини ривожлантириш бўйича биринчи навбатдаги чора-тадбирлар тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 16-августдаги ПК-3217 сонли Қарори.
10. «Ўзбекистон Республикасида туризмни ривожлантиришнинг айrim масалалари тўғрисида» Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015-йил 10-мартдаги 53-сонли Қарори.
11. «Йўл бўйи ва туризм инфратузилмаларини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015-йил 9-мартдаги 51-сонли Қарори.
12. Ўзбекистон Республикасида халқаро туризмнинг замонавий инфраструктурасини барпо этиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1995-йил 3-июнданги 210-сонли Қарори.
13. «Сайёхлик ташкилотлари фаолиятини ташкил этишни такомиллаштириш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1998-йил 8-августдаги 346-сонли Қарори.

14. «Ўзбекистонда туризм соҳаси учун кадрлар тайёрлаш тизимини тақомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Махкамасининг 1999-йил 2-июлдаги 324-сонли Қарори.
15. “Ўзбекистон Республикасида туризмни ривожлантиришнинг айрим масалалари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Махкамасининг 2015-йил 10-марtdаги 53-сонли Қарори.
16. “Туризм фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисидаги Низомни тасдиқлаш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Махкамасининг 2017-йил 6-апрелдаги 189-сонли Қарори.
17. Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р. ва бошқ. “Туризм асослари”. Дарслик. Т.: “Фан ва технология”, 2014 й.
18. Болтабаев М.Р., Тухлиев И.С., Сафаров Б.Ш., Абдухамидов С.А. Туризм: назария ва амалиёт. Дарслик. Т.: “Фан ва технология” 2018 й.
19. Амриддинова Р.С., Зубайдуллаズва М.А.– «Мехмонхона сервис хизмати» Услубий кўрсатма. СамИСИ, 2010 й.
20. Писаренко Т.А., Ставнистий Н.Н. Основи дизайна. Владивосток: «Протон». - 2005г. - 113 с. ввв.12уз.ком
21. Ходжаев А, Ачилов А. Кичик меҳмонхоналар ингереридаги замонавийлик, миллийлик ва маърифий меҳмонхона гоёсигининг уйғунашуви. «Меъморчилик ва курилиш муаммолари» илмий-техник журнали. Самарканд 2013. - №1. - С.35-36.
22. Ходжаев А., Ачилов А. Кичик меҳмонхоналар ингереридаги замонавийлик, миллийлик ва маърифий меҳмонхона иборасининг уйғунашуви. «Бадиий ижод муаммолари-ёшлар талкинида» Илмий-амалий конференсия материаллари. МРДИ, - Тошкент: 2013 й.- С.125-128
- 23.Ағзамов С., Т.Тошимуродов. Менеджмент международного туризма. – Т.:ТГЕУ, 1996 yil.
- 24.Александрова А.Ю.Международный туризм. Учебное пособие для ВУЗов. – М.:Аспект Пресс, 2001 yil.
- 25.Aliyeva M.T., Umarjonov A. Turistik mamlakatlar iqlisodiyoti. – T.:Moliya. ... 2005 yil.
- 26.Богданов Е.И. Планирование на предприятиях туризма/ Учебное пособие. СПб.:Изд.д. Бизнес-пресс, 2005 yil.
- 27.Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма. – М.: Финанси и статистика, 2004 yil.
- 28.Гуляев В.Г. Организация туризмской деятельности. Учебное пособие НОЛИДЖ, М.,1996 yil.
- 29.Ефремова М.В. Основи технологии туристического бизнеса. Учебное пособие. – М.:Ос-89, 2001 yil.

Р.С.Амридинова, С.А.Абдухамидов, А.П.Махмудова

ТУРИЗМДА МЕХМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ

*Ўзбекистон республикаси олий ва ўрта маҳсус таълим вазариги
тномонидан “Туризм (фаолият йўналишлари бўйича бўйича)”,
“Мехмонхона хўжалигини тақдис этиши ва бошқарни” таълим
йўналишлари тагаборлари учун ўкув кўлланма сифатида тавсия этилган*

**Адади 6 нусха. Қоғоз бичими 60x84₁₃₂.
Нашир босма табори 10,75.**

**Самарқанд иктисадиёт ва сервис институти босмахонаси.
Манзил: Самарқанд ш, Амир Темур кўчаси, 9 уй.**

