

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

ТУРИЗМДА МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ

Ўқув қўлланма



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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«ХАЛҚАРО ТУРИЗМ ВА ТУРИЗМ СЕРВИСИ» кафедраси

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

ТУРИЗМДА МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ

*Ўзбекистон республикаси олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги
томонидан "Туризм (фаолият йўналишлари бўйича бўйича)"*

*"Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш" таълим
йўналишлари талабалари учун ўқув қўлланма сифатида тасвир этилган*

САМАРҚАНД – 2018

Р.С.Амридлинова, С.А.Абдухамидов, А.Н.Мухомудова. Туризмда меҳмонхона хизматлари. Ўқув қўлланми. Ўзбекистон Республикаси Олий ва Ўрта Махсус Таълим Вазирлиги. Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти.-Самарқанд, 2018,-254 б.

Маъсул муҳаррир:

**Иқтисодиёт фанлари доктори,
профессор И.С.Тухлиев**

Тақригчилар:

И.ф.д. Б.Ш.Сафаров

И.ф.в. Н.Э.Ибадуллаев

Ўқув қўлланмада меҳмонхона ва улардаги хизматларнинг ривожланиш тарихи, замонавий меҳмонхоналарнинг турлари, меҳмонхоналарни таснифлаш тизими, меҳмонхоналарнинг меъморчилик ва техник ечимлари, меҳмонхоналарда кўрсатиладиган асосий ва қўшимча хизматлар, меҳмонхона бизнесида хизмат кўрсатишнинг моҳияти, меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизматини ташкил этиш, меҳмонхона номер фондига хизмат кўрсатишни ташкил этиш, меҳмонхонадаги ёрдамчи хизматлар, меҳмонхоналарда овқатлантириш хизмати ташкил этиш, меҳмонхона учун санитария-гигиеник талаблар, меҳмонхонада туристларнинг бўлиб вақтини мазмунли ўтказиш йўллари, меҳмонхоналарда сифатли хизмат кўрсатишни ташкил қилиш, меҳмонхона ходимлари фаолиятини ташкил этиш, меҳмонхона ходимлари ва мижозлари ўртасидаги муносабатлар этикаси, меҳмонхона мижозлари психологиясини ўрганишнинг аҳамияти ҳамда меҳмонхона хўжалиги фаолияти самарадорлигини ошириш йўллари илмий назарий жиҳатлари келтирилган.

Ўқув қўлланманинг ҳар бир мавзуси бакалавр томонидан яхши ўзлаштирилиши бўйича таянч сўз ва иборалар, мустақил ишлан учун саволлар, амалий машғулотларга тайёрларлик кўриши учун топшириқлар берилган.

Ўқув қўлланма олий ўқув юрглариининг “Туризм (фаолият йўналишлари бўйича)”, “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш” таълим йўналишларида тахсил олаётган талабаларга мўлжалланган. Ундан шуниингдек, туризм соҳасида фаолият кўрсатаётган мутахассислар ҳам фойдаланишлари мумкин.

Ф-1-61. Ўзбекистонининг туристик-рекреацион салоҳиятини ривожлантиришда минтакавий геоахборат тизимини шакллантириш лойиҳаси доирасида бажарилган илмий-тадқиқотлар натижалари асосида бажарилган

Т/р	Мавзулар	
1	«Туризмда меҳмонхона хизматлари» фанининг предмети, мақсади ва вазифалари.....	4
2	Меҳмонхона ва улардаги хизматларнинг ривожланиш тарихи.....	12
3	Замонавий меҳмонхоналарнинг турлари.....	21
4	Меҳмонхоналарни таснифлаш тизими.....	41
5	Меҳмонхоналарнинг меъморчилик ва техник ечимлари.....	54
6	Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган асосий ва қўшимча хизматлар	67
7	Меҳмонхона бизнесида хизмат кўрсатишнинг моҳияти.....	95
8	Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ташқил этиш.....	104
9	Меҳмонхона номер фондида хизмат кўрсатишни ташқил этиш....	114
10	Меҳмонхонадаги ёрдамчи хизматлар.....	125
11	Меҳмонхоналарда овқатлантириш хизмати ташқил этиш.....	130
12	Меҳмонхона учун санитария-гигиена талаблар.....	142
13	Меҳмонхонада туристларнинг бўш вақтини мазмунли ўтказиш йўллари.....	145
14	Меҳмонхоналарда сифатли хизмат кўрсатишни ташқил қилиш.....	162
15	Меҳмонхона ходимлари фаолиятини ташқил 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 ҳукумати туризмни ривожлантиришга катта аҳамият бераётган бир вақтда, меҳмонхона хўжаликларида хизмат кўрсатиш турларини ривожлантириш бўйича бутун дунёда амалга оширилаётган бошқарув услублари ва хизмат кўрсатиш турлари яхши қўлланилса, туризмни республиканинг асосий валюта манбаларидан бирига айлантириш мумкин бўлади.

Ҳозирги пайтда республикамызда туризмнинг асосий тармоқларидан бири бўлган меҳмонхона индустрияларини ривожлантириш муҳим омиллардан бири ҳисобланади. Чунки туристларнинг асосий эҳтиёжларини қондиришда меҳмонхона индустрияларининг ўрни алоҳидадир.

Одамзод саёҳат этишни бошлабдики, жонажон уйдан узок манзилда тунаб қолиш 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 ортиқроқ меҳмонхоналар мавжуд. Улар хилма-хил бўлиб бир каватдан тўртиб бир неча каватгача, сузиб юрувчи ва сув юзасидаги катта-кичик арзон ва қиммат меҳмонхоналардир.

Айниқса, дунё микёсида давлатларнинг туристлар берувчи (АҚШ, Германия, Англия, Белгия, Дания ва бошқалар) ва қабул қилувчи давлатлар (Франсия, АҚШ, Испания, Италия ва бошқалар)га болиниши, охириги вақтда бошқа давлатлар ҳам, бу фаолиятга жадал равишда киришиб боришаётганлиги Ўзбекистон ҳам бу қатордан қолмаслигини таъминлаш вақт тақозосидир.

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

овкатлантиришни ташкиллаштириш, давлат хизматларидан эса бу соҳага кадрлар тайёрлаш, турли ҳаво-сув-дарё портлари, маданий вақтичоғлик ишлари, саёҳат килиш ва бошқа тармоқ соҳаларини ривожлантириш асосий ишлардан ҳисобланади ва буларнинг натижасида мамлакатимизда валюта алмаштириш, аҳолининг турли хизмат соҳаларида бандлиги, турли инвестициялар жалб этилиши ва натижада давлат даромади кўпайиб, миллий бойлиги ортиши кўзда тутилади.

Меҳмонхоналар ҳўжалигини, унда овкатланишни ташкил этиш соҳасида туристик маршрутлараро замонавий сервис хизмат кўрсатиш, овкатланиш корхоналарини барпо этилиши, понушга ва тушликни буюртма асосида туристларнинг хохлаган жойида ташкил туризмнинг ривожланишига хизмат килади.

Умуман олганда, чора-тадбирларда кўзда тутилган хизмат соҳаларининг: меҳмонхона ва ундаги, ундан ташқари савдо ва умумий овкатланиш, транспорт, алоқа ва ахборотлаштириш, молия ва банк, туристик сайёҳат, маиший ва коммунал хизмат, техника ва автомобилларни таъмирлаш ва бошқа хизмат соҳаларини туризм соҳасига боғлиқ равишда олиб бориш, бу соҳани ривожлантиришдаги муҳим ишлардан ҳисобланади.

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

Одамзод саёҳат этишни бошлабдики, жонажон уйидан узок манзилда тунаб қолиш 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 ортиқроқ (мотелларни ҳисоблаганда) меҳмонхона мавжуд. Уларнинг ҳилма-ҳиллигини таърифлашга тил ожиз: бир каватдан тортиб 88 каватгача, сузиб юрувчи ва сув юзасидаги катта-кичик арзон (кунига 15-20\$) ва қиммат(кунига бир неча минг доллар) меҳмонхоналар мавжуд.

Юртимиз ҳаётида яқинда чиққан ва ҳозирда амалиётда тадбиқини топаётган Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 2 декабрдаги “Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида” ги қарорида мамлакат иқтисодиётининг стратегик тармоғи сифатида туризмни жадал ривожлантириш учун қулай иқтисодий ва ташкилий-ҳуқуқий шарт-шароитлар яратиш, ҳудудларнинг улкан туризм салоҳиятидан янада тўлиқ ва самарали фойдаланиш, туризм тармоғини бошқаришни тубдан такомиллаштириш, миллий туризм маҳсулотларини яратиш ва уларни жаҳон

таъқиринида тарғибот қилиш, туризм соҳасида Ўзбекистоннинг ижобий кифоётини шакллантириш мақсадида

- туризмни ривожлантиришнинг яхлит концепциясини шакллантириш ва янги амалга ошириш, туризмга иқтисодиётнинг стратегик сектори мақомини бериш, ушбу соҳани барча ҳудудларни ва ўзаро боғлиқ тармоқларни комплекс равишда жадал ривожлантиришнинг етакчи кучига айланиши лозим бўлган иқтисодиётни диверсификациялаш, таркибий ўзгартириш ва барқарор ривожланишнинг қудратли воситасига айлантириш, яратиладиган ялпи ички маҳсулотда, маҳаллий бюджет даромадларида туризмнинг 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 эҳтиёжлари ва талабларига жавоб берадиган туризм индустрияси объектларини — меҳмонхоналарни ва жойлаштиришнинг шу каби воситаларини, умумий овқатланиш объектларини, транспорт-логистика тузилмаларини, ахборот марказларини, маданият ва спорт муассасаларини жадал ривожлантириш, асосий туризм йўналишлари бўйича йўл-транспорт ва муҳандислик-коммуникация инфратузилмасини, йўлбўйи инфратузилмасини жадал қуриш ва реконструкция қилиш, ушбу мақсадлар учун хорижий инвесторларни кенг жалб этиш белгилаб берилди.

Ҳақиқатан ҳам, ҳозирги вақтда туризм кўпгина ривожланган ва ривожланаётган давлатлар иқтисодиётининг фундаментал асоси бўлиб қолган даврда, яъни дунё мамлакатларида хизматларнинг ялпи ички маҳсулот даги улиши 60-80 % ташкил этганда, бу соҳада иқтисодиётда банд бўлган аҳолининг қарийб 70 % меҳнат қилаётган ва аҳолининг истемол харажатлари таркибида бу соҳада 60 %ни ташкил этганда ваҳоланки бу кўрсаткич бизда туризм соҳасининг ЯИМдаги улуши 2%дан ошмоқда.

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

**2016 йилда энг кўп халқаро туристик ташрифлар бўлган
мамлакатлар РЎЙХАТИ**

Ўрин	Мамлакатлар	UNWTO классифика цияси бўйича минтақалар	Хорижий туристлар сони (2015)	Хорижий туристлар сони (2016)	Фарқ (2015 ва 2016 йй.)
1	 <u>Франсия</u>	Европа	84.5 миллион	82.6 миллион	-2.2%
2	 <u>АҚШ</u>	Шимолий америка	77.5 миллион	75.6 миллион	-2.4%
3	 <u>Испания</u>	Европа	68.5 миллион	75.6 миллион	+10.3 %
4	 <u>Хитой</u> Халқ Республикаси	Осиё	56.9 миллион	59.3 миллион	+4.2%
5	 <u>Италия</u>	Европа	50.7 миллион	52.4 миллион	+3.2%
6	 <u>Турсия</u>	Европа	39.3 миллион	50.5 миллион	+11.2 %
7	 <u>Буюк Британия</u>	Европа	34.4 миллион	35.8 миллион	+4.0%
8	 <u>Германия</u>	Европа	35.0 миллион	35.6 миллион	+1.7%
9	 <u>Малайзия</u>	Осиё	24.7 миллион	24.6 миллион	+0.6%
10	 <u>Мексика</u>	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 қабул қилувчи давлатлар (Франсия, АҚШ, Испания, Италия ва бошқалар)га бўлиниши, охириги вақтда бошқа давлатлар ҳам, бу фаолиятга жадал равишда киришиб боришаётганлиги Ўзбекистон ҳам бу катордан қолмаслигини таъминлаш вақт тақозосидир.

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

хамда овқатлантиришни ташкиллаштириш, давлат хизматларидан эса бу соҳага кадрлар тайёрлаш, турли хаво-сув-дарё портлари, маданий вақтичоглик ишлари, саёҳат қилиш ва бошқа тармок соҳаларини ривожлантириш асосий ишлардан ҳисобланади ва буларнинг натижасида мамлакатимизда валюта алмаштириш, аҳолининг турли хизмат соҳаларида бандлиги, турли инвестициялар жалб этилиши ва натижада давлат даромади кўпайиб, миллий бойлиги ортиши кўзда тутилади.

Меҳмонхоналар хўжалигини, унда овқатланишни ташкил этиш соҳасида туристик маршрутлараро замонавий сервис хизмат кўрсатиш, овқатланиш корхоналарини барпо этилиши, нонушта ва тушликни буюртма асосида туристларнинг хоҳлаган жойида ташкил этиш; савдо соҳасида; қадимги обидалар ичида турли халқимиз хунардандлари ишлаб чиқарган таварларни сотишни 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 қилади.

Умуман олганда, чора-тадбирларда кўзда тутилган хизмат соҳаларининг: меҳмонхона ва ундаги хизматлар, ундан ташқари савдо ва умумий овқатланиш, транспорт, алоқа ва ахборотлаштириш, молия ва банк, туристик сайёҳат, маиший ва коммунал хизмат, техника ва афтомобилларни таъмирлаш ва бошқа хизмат соҳаларини туризм соҳасига боғлиқ равишда олиб бориш, бу соҳани ривожлантиришдаги муҳим ишлардан ҳисобланади.

1.2. Ўзбекистон минтақаларида меҳмонхона бизнесининг ривожланиш тенденциялари

Меҳмонхона хизматлари туризм соҳасининг энг муҳим элементларидан бири ҳисобланади. Шундай экан, меҳмонхона бизнесида кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш, бу борада мавжуд хорижий тажрибани ўрганиш, уларнинг ривожланиш тенденциясини ошириш замон талаби бўлиб қолмоқда.

Меҳмонхона -- 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 хавфсиз бўлиши керак. Меҳмонхона индивидуал ва жамоавий жойлаштириш воситаси сифатида жиҳозланган аниқ номерлар сонига ҳамда категориясига қараб хизматлар йиғиндисини таклиф қилувчи корхона ҳисобланади.

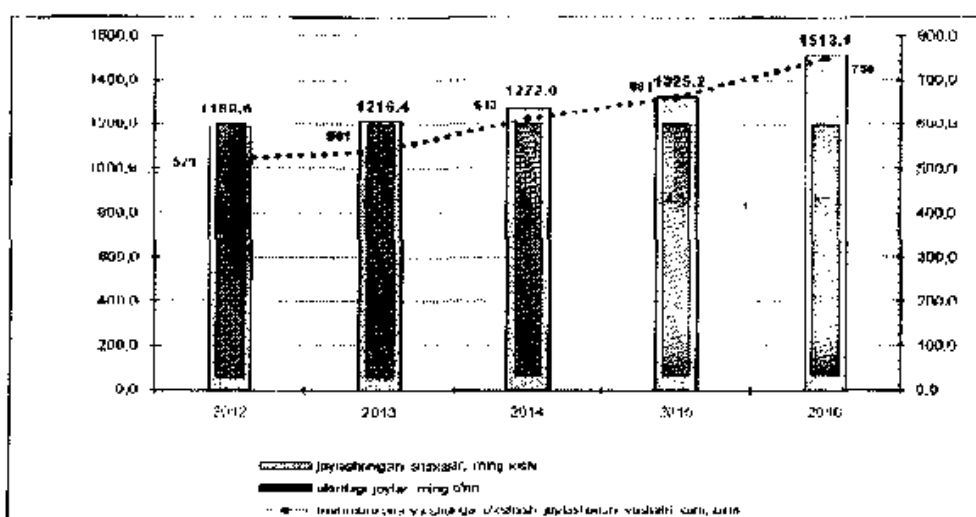
Жаҳон амалиётида меҳмонхона бизнесининг ҳозирги ривожланиш ҳолати мазкур хизмат бозоридаги нарх яратиш стратегиясидан келиб чиқиб туристларга кўп вариантли сервисни таклиф қилмоқда. Меҳмонхона

рахбарияти рақобатбардош хизматлар таклиф этиш мақсадида номерлардаги шинамлик ва қулайлик даражасини, хизмат кўрсатиш савиясини ошириб, ўз ходимларининг малакасини доимий равишда ошириб боришни йўлга қўйган.

Ўзбекистонда меҳмонхона бизнесининг ривожланишидаги асосий элементлар сифатида меҳмонхона ихтисослашувининг чуқурлашиши, халқаро меҳмонхона тармоқларининг ташкил топиши, меҳмонхона бизнесига замонавий компьютер технологияларининг кириб келиши ва улардан самарали фойдаланишнинг йўлга қўйилганлиги каби бир қатор омилларни келтириб ўтиш мумкин.

Шу ўринда, таъкидлаш жоизки, бугунги кунда мамлакатимизда меҳмонхона бизнеси билан шугулланиш ниятида юрган тадбиркорларга кенг имкониятлар яратилган. Соҳани ривожлантиришга қаратилган қонун ости ҳужжатлари ишлаб чиқилган ва бу иш ҳозирда ҳам давом эттирилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 3-февралдаги “Ички туризмни жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 15-февралдаги “Мукаддас қадамжолар, зиёратгоҳлар, масжидлар ва қабристонларни ободонлаштириш ишларини самарали ташкил этиш тўғрисида”ги қароришулар жумласидандир.

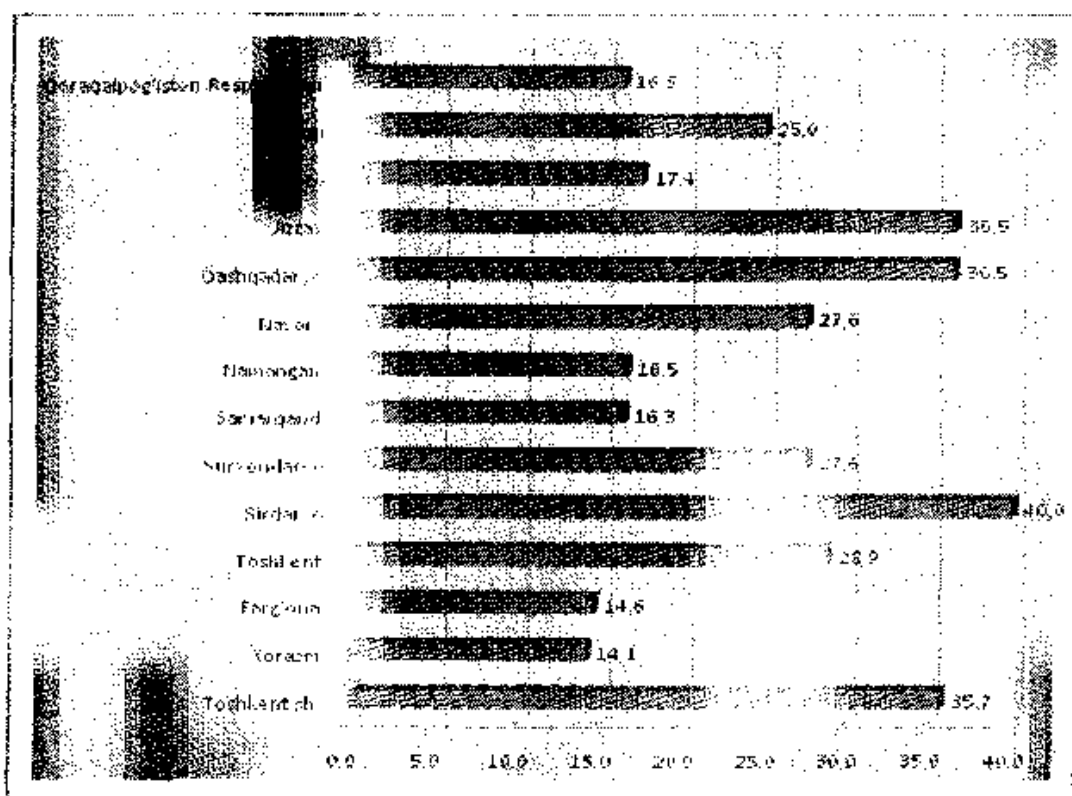
Бугунги кунда мамлакатимизда халқаро стандартларга мос бўлган бирданига 28828 та¹ туристга хизмат кўрсатиш имкониятига эга 500 тага яқин турли категорияли жойлаштириш воситалари фаолият юритиб келмоқда. Ушбу кўрсаткичларни минтақалар кесимида кўриб чиқамиз (1-диаграмма):



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

¹Ўзбекистон Республикаси Статистика Қўмитасининг “Оснoвнe пoкaзaтeлн развития туризма и отдыха в республике Узбекистан в 2013 году” номли статистик бюллетени маълумотлари асосида тайёрланди.

2016 йилда меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари сони 750 тани ташкил қилди 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 фойдаланиш коэффициенти (ўринларнинг йил давомида банд бўлиши) 2016 йилда 26,1 фоизни ташкил қилмоқда. Жумладан, энг юқори кўрсаткич Сирдарё вилоятида 40,0 фоиз, Жиззах ва Қашқадарё вилоятларида 36,5 фоиз, Тошкент шаҳрида 35,7 фоизни ташкил қилмоқда, 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 ажралмас қисми бўлиб, биринчи навбатда туристларни қабул қилувчи ва туристларнинг тунашга, дам олишга бўлган эҳтиёжларини қондирувчи, мураккаб хизматларни амалга оширувчи энг муҳим элементи ҳисобланади. Шундай экан, олдимизда турган вазифалардан бири бу меҳмонхона бизнесини ривожлантириш, уларнинг тўлиш коэффициентини ошириш ва туристлар эҳтиёжларини максимал даражада қондиришига эришмоғимиз зарур.

Таянч сўз ва иборалар: Туризм, меҳмонхона, хизматлар, минтақа, овқатланишни ташкил этиш, эҳтиёж, Муқаддас қадамжолар, зиёратгоҳлар, технологиялар, меҳмонхона ихтисослашуви, халқаро меҳмонхона тармоқлари, сервис, рақобатбардош хизматлар.

Мавзунини 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 мақсади ва вазифаларинималардан иборат?
4. Ўзбекистонда меҳмонхона хизматларининг ривожланиш тенденцияларини тушунтириб беринг.

2-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНА ВА УЛАРДАГИ ХИЗМАТЛАРНИНГ РИВОЖЛАНИШ ТАРИХИ

Режа:

2.1.Меҳмонхоналарнинг пайдо бўлиш тарихи

2.2.Меҳмонхона индустриясининг асосчилари

2.1.Меҳмонхоналарнинг пайдо бўлиш тарихи

Меҳмонхона саноати корхоналарининг юзага келиши қадимги Рим билан алоқадордир (тахминан эр.ав.50-йиллар). Рим Империяси йирик бўлганлиги сабабли мамлакат амалдорлари ва савдогарлар тез-тез савдо, зиёрат ва бошқа мақсадларда саёҳат қилиб туришганлар. Натижада уларни жойлаштириш учун ҳовли-жой ва таверналар юзага келган.



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

Рим давлатининг асосида қатъий синфий тизимнинг мавжудлиги жой билан таъминлаш корхоналари ривожига ҳам эътиборни қўйди. Хатто давлат амалдорлари саёҳатга чиқишдан олдин хизматкорлари орқали жойлашиш ўрнини келишиб олишга яъни олдиндан жойни банд қилишга жўнатишган. У вақтларда Римдаги қўниб ўтиш манзиллари асосий йўл бўйида ва қишлоқларда жойлашган, фақат қулайлик ҳақида гап бўлиши мумкин эмасди.

Шуни айтиб ўтиш жоизки, ўша даврларда Римликлар саёҳатларга ўта берилган эдилар, ҳаттоки Рим империясидан жуда узоқ манзилларга саёҳат уюштирар эдилар. Миср эҳромларини зиёрат қилиш оммавий тус олган эди. Шуниси эътиборга молики, қадимги Рим империясида ҳозирги меҳмонхоналар классификациясига ўхшаш тизим мавжуд эди: қадимги Рим хариталарида тунаш учун мўлжалланган корхоналар тоифасига кўра турли шартли белгилар билан кўрсатилган эди. Қадимги меҳмонхоналар ҳақидаги маълумотни Йевангелияда ҳам учратиш мумкин: Исо Масих ёрда дунёга келди, чунки барча меҳмонхоналар тўла эди.

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

йўналишда, дунёнинг барча бурчакларида жойлашган мукаддас зиёратгоҳларга, кадамжоларга саёҳат уюштирар эдилар.

Вакт ўтиши билан савдо-сотиқнинг ривожланиши ва шу билан боғлиқ узок муддатли сафарлар тунаш жойларини ташкил қилишни таққазо этар эди. Бу ҳолат меҳмонхона корхоналарининг бошқа тури — карвонсаройлар пайдо бўлишини белгилаб берди.

Меҳмонхоналарнинг дастлабки кўринишлари Яқин шарқ, Ўрта Осиё, Кавказorti мамлакатларида мавжуд эди. “Буюк ипак йўли” деб аталмиш савдо йўли бўйлаб мол ортилган карвонлар билан саёҳатга чиққан савдогарлар сахро ва тоғ ёнбағирларидан ўтишган. Улар йўл — йўлакай ўзига хос меҳмонхона мажмуидан иборат бўлган карвонсаройларда тунашган. (1 — расм).



1. — расм. Қадимги карвонсаройларнинг кўриниши

Карвансаройлар — туялар учун қўтон ва атрофи девор билан ўралган, ўша вақтда саёҳатчиларнинг дам олиши ва тунаши учун қисман бўлсада шароит яратилган бинога ташриф буюришган(2-расм).



1.3.2-расм. 1869 — 1870 йиллардаги карвон саройлар кўриниши

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

Меҳмонхоналарнинг карвонсаройлар кўринишидаги типининг қурилиши милоддан кейинги II

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

тунаганликлари аниқланган. Қуйи табақа вакилларига хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган таверналар ва карвонсаройлар тунаш ва дам олиш учун минимал шарт-шароитлар таклиф қилар эди. Масалан, саёхатчилар кўпинча похол устида, йилнинг совуқ мавсумида эса музлаб қолмаслик учун отларнинг иссиқ бикинига тикили бухлардилар. Бирон-бир қўшимча қулайлик ҳақида гап бўлиши ҳам мумкин эмас эди.

Асосан пулнинг иктисодий бир ўзгариш сифатида қўлланиши, аҳамиятининг ортиб бориши натижасида тижорат килиш мақсадида саёхатга чиқишнинг кўпайиши ҳозирги кундаги замонавий меҳмонхоналарнинг намуналари бўлиб ҳисобланган.

Шуниси кизикарлики, ўша даврларда Султоннинг фармони билан Константинополдан шарқ тарафга чўзилган ҳудуд карвон саройларида (ихтиёрий диндаги) зиёратчиларга 3 кунгача бепул бошпана, уч маҳал овкат, ночорларга оёқ кийим берилган.

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

Меҳмонхона хўжалигида эътиборга молик бўлган кейинги давр Европада доимий почта ва транспорт тармоғининг пайдо бўлиши билан бўғлиқ. Почта трассалари бўйида, ҳозирги мотелларга ўхшаш корхоналар жойлашган эди. Лекин у ердаги аҳвол ниҳоятда аянчли эди. Бизгача етиб келган жойлаштириш қондаларига кўра, пояфзалда ухлаш ва бир ётоқда 5 кишидан ортиғи ётishi ман этилган эди. Меҳмонхоналар бир мамлакатдан иккинчисига олиб боровчи шаҳарлар ва йўлларда жойлашган. Сайёҳлардан ташқари бу меҳмонхона хизматларидан чопарлар, савдогарлар, ҳукумат хизматчилари фойдаланишган.

Савдо алоқаларининг ривожланиши Европа меҳмонхона хўжалигининг анча ўсишига олиб келди. Масалан, Италиянинг Милан шаҳрида ХИВ асрдаёқ 150 та меҳмонхона бўлган. Бироқ бу меҳмонхоналарда қулайлик бўлмаган, улардаги санитар аҳвол жуда паст даражада эди.

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

Меҳмонхоналар техник жиҳозланишига келадиган бўлсак, кўпгина янгиликлар Америка Қўшма Штатларида юзага келди. Ушбу давлатда меҳмонхона хизматларига бўлган талаб доимий муҳожирлар келиб туриши эвазига жуда юқори бўлган.

АҚШда меҳмонхона бизнесининг жадал ривожланишига яна бир сабаб бу Европадан фаркли ўлароқ “баллар” ва “оммавий тадбирлар” ўтказиладиган зодагон қасрларининг мавжуд бўлмаганлигидадир. Меҳмонхоналар ана ўша тадбирлар ўтказиладиган жой эди. Ушбу мақсадда махсус заллар қурилар эди. Меҳмонхона залларда рақсга тушиш анъанаси АҚШда XX асрнинг 50-йилларигача сақланиб қолинган. Узоқ давр давомида АҚШда меҳмонхона бизнеси оммавий бўлиб келди.

Ҳозирги қулфли эшик ва (совуни билан) умивалникга эга бўлган бир ва икки кишилиқ 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 охирилари – XX аср бошларида Европа ва Америка йирик шаҳарларида мухташам отеллар очила бошлади. Улар саёҳатга чикиб вақт ўтказишни русум қилган. янги миллионерлар ва машҳур инсонлар учун мўлжалланган эди. Шунга ўхшаш меҳмонхоналар Россияда ҳам очила бошлади, мисол учун Москвадаги – “Метропол” ва “Национал”, Петербургдаги “Европа” меҳмонхоналарини мисол қилиб келтиришимиз мумкин.



Москвадаги “Метропол”
меҳмонхонаси



Москвадаги “Националь”



Москвадаги “Европа”
меҳмонхонаси XXаср бошлари

Бу расмларда Москвада очилган дастлабки мухташам меҳмонхоналар акс этган.

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

саноатининг жадал ривожланиши билан боғлиқ. Европада эса мотеллар факатгина иккинчи жаҳон урушидан кейингина очила бошлади.

Меҳмондўстлик саноати корхоналарининг эволюцияси тўғрисида сўз юритганда, ўз-ўзидан тарихий жihatдан кишилиқ жамиятининг ривожланиш боскичларига мос келувчи даврларни ажратиш мумкин бўлади (1. – чизма):

1.	• Қадимги давр (милоддан аввалги IV минг йиллик – милодий 476 йил)
2.	• Ўрта асрлар (милодий V – XV асрлар)
3.	• Янги давр (XVI аср – XX аср боши)
4.	• Ҳозирги давр

1. – чизма. Меҳмонхоналарнинг ривожланиш боскичлари

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

Қадимги Юнонистонда милоддан аввалги II мингйилликда таверналар ижтимоий ва диний ҳаётнинг муҳим унсури ҳисобланган. Таверналарда саёҳатчиларни жойлаштириш учун хоналар маъжудлигига қарамай, улар асосан овқатланиш хизматлари кўрсатишга мўлжалланган.



Яқин Шарқ, Осиё ва Кавказортида савдо алоқаларининг ривожланиши меҳмондўстлик корхоналарининг пайдо бўлишида катта рол ўйнади. Ушбу минтақалар ҳудудидан йирик савдо йўллари ўтар, улар бўйлаб юк ортилган узун карвонлар ҳаракатланар эди. Карвонлардаги йўловчилар тунаши учун савдо йўллари ёқасида карвонсаройлар

ташқил этиларди. Бундай карвонсаройлар, қонда тариқасида, одамлар дам олиши учун ҳужралар ҳамда туя ва отлар учун мўлжалланган кўтонлардан ташқил топар эди. Буларнинг барчаси табиий офат (шамол, ёмғир, бўрон)лардан, шунингдек талончилар ва қароқчилардан сакловчи қалъа девори билан ўралган эди.

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

Черков монастирларга зиёратчиларни қабул қилиш, улар учун тунаш жойлари ташкил этиш ва уларни овқатлантириш мажбуриятини юклади. Бу даврда мазкур вазифани бажарувчи бошқа муассасалар ҳам пайдо бўлди. Масалан, франклар кироли, кейинчалик эса император Карл Буюк (742-814) черковларга ҳомийлик қилиб, ВИИИ асрда зиёратчилар дам олиши учун махсус уйлар ташкил этди.

XII-XIII асрларда илк меҳмонхоналарнинг аждоди – карвонсаройлар Русда ҳам пайдо бўлди. Ўша даврда улар «яма» – ўра деб аталар, бир-биридан от чарчамасдан босиб ўта оладиган масофада жойлашган эди. XV асрда карвонсаройлар *Ямской приказ*² ихтиёридаги почта бекатлари қошида ташкил этила бошланди. Катта рус шаҳарларида меҳмон қутиладиган ховли (гостиний двор)лар қурилди. Уларнинг карвонсаройлардан фарқи шунда эдики, бу ерда тунаш ва овқатланишдан ташқари, савдо-сотиқ қилиш имконияти ҳам мавжуд эди. Бошқача қилиб айтганда, меҳмон қутиладиган ховлилар жиҳозланган хоналар, савдо расталари, дўконлар ва омборларни ўзида бирлаштирган эди. қонда тарикасида, ховли баланд деворлар ва миноралар билан ўралган, унга катта дарвозадан қирилди.

XIIII асрда бундай ховлилар Витебск, Гродно, Брест, Слоним ҳамда бошқа белорус шаҳарларида пайдо бўлди. Беларус савдогарлари учун махсус ховлилар XV-XVI асрларда Брянск, Вязьма ва Москвада қурилди.

Ўрта асрларда илк қасаба уюшмаларининг ташкил топиши меҳмондўстлик қорхоналари фаолиятининг илғор йўналишини ташкил этди. 1282 йилда Италиянинг Флоренция шаҳри трактирчилари ўз гильдиясини ташкил этди.

Янги давр (XVI аср – XX аср боши). XVI асрда дастлабки қаҳвахоналар очилди. Улар ўша давр маданий ва адабий ҳаётининг марказларига айланди. ғарбий Европада қаҳва ва чой қаби экзотик ичимликларнинг тарқалиши қаҳвахоналарнинг пайдо бўлишига имконият яратди. Европада дастлабки қаҳвахоналар 1652 йили Лондонда ва 1683 йили Венада очилди. Хусусан, Венада биринчи марта асал ва сут қўшилган қаҳва тақлиф қилинди. XVII аср охирига қелиб Европа қитъасида қаҳвахоналар анча кенг тарқалган ҳодисага айланди. Йирик шаҳарларда уларнинг сони бир неча ўнгага етар эди.

Меҳмондўстлик қорхоналарининг ривожланишида АҚШ алоҳида ўрин тутди. Тарихчиларнинг фикрича, биринчи карвонсарой 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 ҳаётининг марказига, аскарлар ва тижорагчилар учрашадиган жойга айланди. Улар нафақат шаҳарларда, балки катта йўллар ёқасида, айниқса, чорраҳаларда раvнак топди.

² Ямской приказ – Россияда зок ва йўловчи ташишга ташкил этиш, ямшиқлар хизматини бошқариш ва бошқа шунга ўхшаш ишлар билан шуғулланган марказий давлат муассасаси.

Нью-Йоркнинг Бродвей кўчасидаги 70 хонали «Сити-отель» кўшма Штатларда очилган биринчи меҳмонхона бўлди. Бу муҳим ходиса 1794 йилда содир бўлди. 1829 йилда Бостонда «Тремонт» меҳмонхонаси – АҚШдаги биринчи классли, коридор хизматчилари, регистратура (рецепция)га эга, номерларнинг эшиклари кулфланадиган ва хатто меҳмонларга бепул совун бериладиган илк меҳмонхона очилди. Бу АҚШда меҳмонхона буми бошланishiга тўртки берди. Шаркий қирғоқ шаҳарларида, сўнгра ғарб ва Жанубда кўплаб меҳмонхоналар очилди. XIX аср охирига келиб бу ерда меҳмонхоналарнинг икки тури – катта, ҳашаматли, шинам меҳмонхоналар ҳамда кичкина, эскирган, арзон нархда хизматлар таклиф қилувчи меҳмонхоналар тарқалган эди.

XIX-XX асрлар чегарасида меҳмондўстлик саноати муҳим тармоққа айланди. Меҳмонхона бирлашмалари, синдикатлар, акциядорлик жамиятлари, корпорациялар меҳмонхоналар қуриш, кадрлар тайёрлаш, нархларни белгилаш масалалари билан шуғуллана 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 халқаро уюшмаси ташкил топди.

XX асрнинг 50– йилларидан бошлаб меҳмонхона бизнесида янгича бошқарув усуллари жорий этилди. Ушбу давргача меҳмонхона бошқаруви жуда кўп ўзига хосликларга эга бўлганлиги учун ишлаб чиқилган бошқарувнинг илмий усуллари қўл келмаслиги таъкидланар эди. Глобал компютерлаштириш меҳмонхона бизнесини ҳам четлаб ўтмади, аста-секин йирик меҳмонхоналар компютерлар билан жиҳозлана бошланди. Турли бўлимлар учун дастурлар яратила бошланди.

2.2. Меҳмонхона индустриясининг асосчилари

Меҳмонхона индустриясида унинг ўсиши ва ривожланишига катта аҳамият касб этадиган кўйилмалар киритган кўп шахслар бўлган. Улар орасида энг кўп машҳурлардан *XIX аср охирида ва XX аср бошларининг индустрия асосчилари бўлган Элисуорт Стетлер, Конрад Хилтон, Эрнест Хендерсон, Хоуард Джонсон ва Дж. Уиллард (Билл) Марриоттлар* бордир. *Шулар қаторидан Цезар Ритц* исми ҳам ўрин эгаллаган.

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

Шунингдек дунёдаги 6 каватдан иборат, илк осмонўпар бино ҳам Америкадаги отел бўлган. Ушбу даврларда европада меҳмонхона ишига швейцариялик Сезар Риц ҳам катта ҳисса қўшди, бугунги кунда ҳам энг машҳур меҳмонхона занжирларидан бири унинг исми билан аталади.

Аммо унинг шахсий меҳмонхонаси бўлмаган, у шунчаки ёлланма бошқарувчи бўлган. Рицнинг машхур ихтироларидан бири бу ресторанларда оркестрнинг пайдо бўлишидир. Рицнинг даврида оркестр Штраус асарларини ижро этар эди. Мусиқа таом тановул қилиш жараёнини узайтирар ва ичимликлар сотишдан келиб тушадиган фойдани оширар эди.

Меҳмонхона индустриясининг бошқа асосчиларни кўпчилиги каби у ҳам энг пастки поғонадан бошлаган ва жонкуярлик билан меҳнат қилиши эвазига, меҳмонхона бизнесини сирларини жуда тез ўрганиб касбнинг энг юкори чўққиларига чиқди. Ўз иш тажрибасини у 15 ёшидан меҳмонхона бошқарувчисининг шогирди сифатида бошлаган. 19 ёшидаёқ унинг ўзи Париж ресторанчаларидан бирини бошқарарди, лекин негадир бу ишни бирданига ташлаб кетди ва машхур Воисин ресторанига официант ёрдамчиси бўлиб жойлашди. Бу ерда у бой ва машхурларнинг дидларига маъқул бўлиш саънاتини ўрганди. Жуда қисқа вақт ичида у доимий мижозлар тўғрисида ҳамма нарсани эслаб қолди (улар нимани яхши кўради ва нимани ёқтирмайди), ва улар ҳар доим уларга у хизмат қилишини талаб қилардилар.

22 ёшида Ритц Люрендаги (Швейцария), ўзи туфайли шаҳарни энг орбўли меҳмонхонаси бўлган Гранд Национал Хотел нинг бошқарувчиси бўлади. Ритцнинг ўзига тортувчилиги ва кашфиётчилиги энг танланган мижозларни тез жалб қилишга унга имконият берди. 11 йиллик муваффақиятли иш фаолиятидан кейин у ўзига тортувчи таклифни—яқиндагина Лондонда очилган, лекин ишлари ҳали унча яхши кетмаётган Савой Хотел томонидан тушган, қабул қилишга таваккал қилди. Шундай қилиб 38 ёшли Цезарь Ритц дунёдаги энг машхур фешенебль отеллардан бирининг бошқарувчиси бўлди. Ва яна бир бор унинг ўзига тортувчанлиги ва қобилиятлари оммада муносиб таассурот қолдирди. Энг аввало у ўз отелини юкори жамоанинг маданият маркази қилди. Унинг бош-ошпази —Агюст Эскофье билан бирга у энг ажойиб европа таомларини тайёрлай оладиган, шунингдек ресторанда шу таомларга мос келувчи мухит ярата оладиган жамоани тузди. У шундай бир аънана киритди, унга кўра мижозлар фақат кечки либосларда қелишарди, ресторанга энг яхши чолғу асбобли оркестрларни таклиф қиларди ва умуман ҳар хил махсус жихозлар учун маблаг аямасди. Бир куни у сузиб юрувчи ресторан атрофида ҳақиқий Венецияни — неаполитанларнинг қўшиқларини куйловчи гондоллари ва гондольерлари билан ташкил қилди.

Ритц омма билан алоқа қила билиш бошқарувчининг энг керакли сифатларидан деб ҳисобларди. Унинг одамларга ва уларни хоҳишларига бўлган эътиборлилиги менежер саънاتини янги поғонага 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 Риц ва америкалик Статлер меҳмонхона ишининг ишқибозлари эди. Улар ҳар бир кўз илғамас иқир-чиқирларга эътибор

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

Статлернинг шарофати билан меҳмонхона хонасида катта ўлчамдаги кўзгу, ётоқ ёнида чирок, эшик ёнида чирок ёқиб-ўчиргич, телефон, ёзув коғози пайдо бўлди. Меҳмонхона ходимлар учун униформа ва меҳмонхона қурилишида хоналарни жуфт-жуфт қилиб, тикка тушган сантехника қувурларига нисбатан симметрик жойлаштириш эвазига харажатларни камайтиришни жорий этган. Шунингдек ҳозирги кунда хизмат кўрсатишга илмий ёндашув асосини таъминловчи “*Мижоз ваъдаси ҳақ*” широнининг муаллифидир.

Статлер ва Рицнинг фаолияти шунга асос солидики юқори синфдаги меҳмонхоналарга бой-бадавлат инсонларнинг ташриф буюриши оммавийлашди. Мисол учун Рицнинг Лондондаги “Савой” меҳмонхонасидаги бошқарувчилик фаолияти инглиз зодагонларининг одатларини ўзгартириб юборди: фақат эркаклар борадиган клубларга ташриф буюриш ўрнига, эркаклар ўз аёллари билан отел рестораниларида овқатланишга буюлишди.

Таянч сўз ва иборалар: меҳмонхона саноати, Рим Империяси , савдогарлар, мамлакат амалдорлари , таверналар, овқатланиш ва ичимликлар ичадиган жой, Миср эҳромлари, зиёрат қилиш, қадимги меҳмонхоналар, мукаддас зиёратгоҳлар, Буюк ипак йўли, Карвонсаройлар, туялар учун кўтон, ўрта асрлар, янги давр, Элсуорт Стетлер, Конрад Хилтон, Эрнест Хендерсон, Хоуард Джонсон ва Дж. Уиллард (Билл) Марриот, Цезар Ритц

Мавзунини мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхоналар қачон ва қаерда пайдо бўлган?
2. Дастлабки меҳмонхоналар қандай кўринишга эга бўлган?
3. Меҳмонхоналарнинг ривожланишида қандай шахслар ўзларининг муносиб ҳиссаларини қўшган?
4. “Статлер хизматчисининг кодекси” нинг аҳамиятини ниамлардан иборат?
5. Статлер меҳмонхона бизнесининг ривожланиш йўлида қандай ишларни амалга оширди?
6. Цезар Риц меҳмонхона бизнесининг ривожланишида қандай ишларни амалга оширди?
7. Конрад Хилтон меҳмонхона бизнесининг ривожланишига қандай ҳисса қўшди?

3-МАВЗУ. ЗАМОНАВИЙ МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ ТУРЛАРИ

Режа:

- 3.1. Жойлаштириш воситалари ва тизими
- 3.2. Меҳмонхоналарни тавсифловчи белгилар
- 3.3. Меҳмонхоналарнинг функционал вазифалари

3.1.Жойлаштириш воситалари ва тизими

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

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

- жамиятнинг олий табақаси вакиллари учун хашаматли меҳмонхоналар;
- аҳолининг қолган қисми учун қарвонсаройлар.

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

Ўзбекистон иқтисодиётида бозор муносабатлари 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.

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

Замонавий корхоналар вазифасига, сўғимига, қаватларига, конструкциясининг типига, шинамлик даражасига, фойдаланиш режимига (йиллик, мавсумий), жойлашган ерига (шаҳар, курорт ва ҳ.к.), улар нима

максадга мўлжалланганлигига, озиқ-овқат билан таъминланганлигига, нарх-наво даражасига қараб фарқланади. Лойиҳалаш пайтида бу омилларнинг барчаси ҳисобга олинади ва меҳмонхона хоналарининг таркибига, бинонинг тузилишига ва шу кабиларга таъсир кўрсатади. Меҳмонхоналарни тавсифловчи асосий белгилари бўлиб, бу уларнинг сифими, неча қаватдан иборатлиги, вазифаси ва шинамлиқ даражаси ҳисобланади.

3.2. Меҳмонхоналарни тавсифловчи белгилар

Маълум жой, ҳудудда жойлашинишига қараб меҳмонхоналар:

➤ шаҳарда (шаҳар марказида, шаҳар чеккасида) жойлашган меҳмонхоналарга;

➤ кишлоқда (шу жумладан баланд тоғ ҳудудидаги кишлоқда) жойлашган меҳмонхоналарга бўлинади.

Номерлар фондининг сифими. Меҳмонхона сифими доимий ухлаш жойларининг миқдори билан белгиланади. Меҳмонхоналар сифимига қараб турли мамлакатларда ҳар хил таснифланади. Масалан, Швейцария ва Австрияда 100 тадан кам жойга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 100-200 та жойга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 200 тадан ортиқ жойга эга меҳмонхоналар йирик меҳмонхона; Чехияда 120 тадан кам жойга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 500 тагача жойга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 500 тадан ортиқ жойга эга меҳмонхоналар катта меҳмонхона; АҚШда 100 тадан кам номерга эга меҳмонхоналар кичик меҳмонхона, 500 тагача номерга эга меҳмонхоналар ўртача меҳмонхона, 500 тадан ортиқ номерга эга меҳмонхоналар йирик меҳмонхона ҳисобланади¹.

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

Жаҳон меҳмонхона номерлари фонди асосан кичик ва ўртача меҳмонхоналарда жойлашган.

Сўнгги вақтда туризмнинг жиддий ўсиши муносабати билан ҳамда иқтисодий шарт-шароитларга кўра айрим янгимеҳмонхоналар сифимининг катталашishi қайд этилмоқда.

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

Катта сифимли меҳмонхоналарнинг қурилиши энг аввало иқтисодий манфаатлар билан белгиланади. Агар меҳмонхона сифими катта бўлса, нисбатан кучли ва замонавий технологик ва муҳандислик ускуналарини қўллаш мақсадга мувофиқ бўлади, ишчи майдоннинг умумий майдонга нисбати ортади, ёрдамчи майдон, шунингдек коридорлар, холлар, йўлаклар майдони бевосита меҳмонлар ихтиёрига бериладиган майдонга нисбатан қисқаради, бу эса умумий қурилиш харажатларининг қисқаришига олиб келади. Масалан, меҳмонхоналарни лойихалаш билан шуғулланувчи меморларнинг ҳисоб-китобларига қараганда, шинамлиги бир хил бўлган меҳмонхоналарда уларнинг сифими 3,3 барвар (132 жойдан 440 жойга) кўпайтирилса, ҳар бир меҳмонхона жойи учун қурилиш харажатлари тахминан 27% га камаёди, номерлар миқдори 100 тадан 400 тага (яъни 4 баравар) кўпайтирилса, бу ошхона майдонини фақат 2 баравар, ёрдамчи хоналар майдонини эса атиги 50% га катталаштиришни тақозо этади. Катта меҳмонхоналарда хизмат кўрсатувчи ходимлар меҳнатидан нисбатан оқилона фойдаланилади; меҳмонхона маъмурлари, шу жумладан катта ҳақ тўланадиган маъмурлар сони ҳам қисқаради; корхона харажатларини камайтирган ҳолда, мижозларга кўрсатиладиган хизматлар сонини ошириш мумкин бўлади.

Айни вақтда, меҳмонхоналар қуриш ва улардан фойдаланиш соҳасидаги мамлакатимиз ва хорижий мутахассислар меҳмонхоналар сифимини оқилона чегарагача ошириш керак, акс ҳолда уларни бошқариш жуда қийинлашиши мумкинлигини қайд этмоқдалар. Асосан 2000 та жой мана шундай чегара деб ҳисобланади. Катта сифимли меҳмонхона қуриш талаб этилган ҳолларда одатда меҳмонхона комплекслари қуришга ўтилади.

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

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

Мижозларнинг *яшаши муддатига* қараб:

- узок муддат яшашга мўлжалланган;
- қисқа вақт яшашга мўлжалланган меҳмонхоналар фаркланади.

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, кишда ишлайдиган) меҳмонхоналар фарқланади.

Меҳмонхоналарда яшовчиларни овқатлантириш усулига қараб:

- тўлиқ пансион билан таъминловчи меҳмонхоналар;
- фақат понушта берадиган меҳмонхоналар;
- овқатланишни таклиф қилмайдиган (қонда тарикасида, ўз гастронимик ишлаб чиқариши, яъни ресторани ёки бошқа корхонаси йўклиги туфайли) меҳмонхоналар фарқланади.

Қаватлилиқ. Жаҳон амалиёти бир-икки қаватли меҳмонхоналардан бошлаб 40 қаватгача бўлган ва ундан баланд меҳмонхоналар қурилишини кўрсатади. Меҳмонхоналарнинг қаватлилиги масалалари муайян мамлакатдаги иқтисодий, шаҳарсозлик шарт-шароитларига, бу ерда амал қилувчи норматив талабларга, бу мамлакатда қўлланилувчи конструкциялар ва қурилиш материалларига, биноларни қуриш методларига боглиқ бўлади.

Ҳозирда:

- 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 қуриш айниқса кенг тарқалган.

Меҳмонхоналарнинг бинолари қаватлилигига қараб қуйидаги гуруҳларга ажратилади:

- кам қаватли (1-2 қават) меҳмонхоналар;
- қаватлилиги ўртача (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 ортиқ қаватли) бинолар.

Меҳмонхоналар биноларининг гуруҳларини белгилаш учун одамларнинг ёнғиндан хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари асосий омиллардан бири ҳисобланади. Бу чора-тадбирлар бинонинг меморлик-тарх, конструктив ва муҳандислик-технологик ечимларига таъсир кўрсатади, хусусан, ёнғин чиққан ҳолларда одамларни эвакуация қилиш системасини, сигнализация, тутунни аниқлаш ва тутунни чиқариш, ўт ўчириш системалари миқдори ва турларини белгилайди. Зиналар миқдорига, умумий коридорлар кенглигига, зина майдончасидан ёки бинодан чиқиш жойидан номер эшигининг узоқда

жойлашганлигига қараб ёнғинга қарши хавфсизлик талаблари қаттиклашиб боради.

Ёнғин хавфсизлигини таъминлаш мақсадида икки ва ундан ортиқ қаватли миллий меҳмонхоналарда зиналар иккитадан кам бўлмаслиги тавсия этилади. Зина майдончасидан ёки бинодан чиқиш 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 қараб уларнинг кенглиги қабул қилинади: умумий коридор узунлиги 40 м гача бўлган ҳолларда 1,6 м, умумий коридор узунлиги бундан ортиқ бўлган ҳолларда эса – 1,8 м. Умумий коридорларни бир-биридан узоғи билан 30 м оралиқда жойлашган ўзи беркиладиган, тутун ўтказмайдиган эшикли ёпмалар билан бўлимларга ажратиш талаб этилади.

Сифими унча катта бўлмаган (тахминан 50 жойдан иборат) кам қаватли меҳмонхоналарнинг бинолари мамлакатимизда асосан вилоят миқёсидаги шаҳарларда ва шаҳарчаларда қурилади.

Кўп қаватли меҳмонхоналар қуришни одатда шаҳарсозлик тартиби тақозо этади. Бундай меҳмонхоналарнинг биноларида одамларнинг ёнғиндан хавфсизлигини таъминлаш чора-тадбирлари, вертикал транспорт, муҳандислик коммуникациялари масалалари ва бошқа шунга ўхшаш масалалар алоҳида аҳамият касб этади. Ёнғин хавфсизлигини таъминлаш учун ҳар хил тутунни аниқлаш, ёнғин сигнализацияси ва ўт ўчириш автоматик системалари қўлланилади; эвакуация йўлларининг ишончлилигига алоҳида эътибор берилади. Ёнғинда бир ерда тутун тўпланиши айниқса хавфлидир. Шу боис 10 қаватли ва ундан баланд меҳмонхоналарда зина майдончаларининг ярми тутун тўпланмайдиган қилиб қурилади. Бундай зина майдончаларидан одамларни бинодан эвакуация қилиш ҳамда ўт ўчириш командалари томонидан қутқариш ишларини амалга ошириш учун фойдаланилади. Мазкур зина майдончаларида тутун тўпланмаслиги уларда балкон ёки лоджия (лоджия (катта биноларда ташқи томони очик ҳона, пешайвон))га чиқиш йўллари қуриш, яъни ҳаво зонаси ҳосил қилиш орқали таъминланади. Бу ёнғин чиққан ҳолларда тутун босган қаватнинг умумий коридори ва ҳоллидаги тутун зина майдончасига ўтишининг олдини олишга хизмат қилади. Тутун қаватлар бўйлаб тарқалишининг олдини олиш учун ҳаво тортилиши лифтларнинг шахталарида ҳам таъминланади. Бундан ташқари, 10 қаватли ва ундан баланд меҳмонхоналарнинг биноларида ўт ўчирувчиларни ташишга мўлжалланган юк ва йўловчи лифтлари бўлиши шарт. 16 қаватдан баланд меҳмонхоналарда ёнғиндан қўриқлаш идоралари билан қелишилган қўшимча ёнғинга қарши чора-тадбирлари қўлланилади.

Лойихалаштирилаётган меҳмонхонанинг оқилона каватлилигини танлаш анча мураккаб вазифа бўлиб, у ҳар бир муайян ҳолатда жуда кўп, баъзан бирига зид омиллар: меҳмонхонанинг сифими, шаҳарсозлик шарт-шаронглари, норматив талаблар, конструкциялар, техник-иқтисодий меҳмонлар ва ҳоказолардан келиб чиқиб ҳал қилинади.

Ҳар хил сифимли меҳмонхоналарнинг бинолари учун оқилона каватлилиكنи белгилаш ҳамда бу каватлилиқ ўзгарган ҳолда бир жойнинг қурилиш қийматидаги ўзгаришларни аниқлаш жиддий илмий ишловларни амалга оширишни тақозо этади. Аммо олимларнинг тадқиқотлари сўнгги вақтда меҳмонхоналарнинг ҳар бир сифими учун биноларнинг оқилона каватлилиги, бинобарин, турар жой корпусининг узунлиги ҳам мавжуд деб ҳисоблаш имконини беради. Меҳмонхоналарнинг каватлилигини оқилона даражадан ошириш қурилиш баҳосининг ошишига олиб келадики, буни лойихалаш чоғида инобатга 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 бошқа шунга ўхшаш хизматларнинг мавжудлигини, меҳмонхона сифими билан хизмат кўрсатувчи ходимлар миқдори ўртасидаги маълум нисбатни ва бошқа шунга ўхшаш ҳолатларни биринчи ўринга қўяди. Бу йўналиш нисбатан янги моддий негизга қараб мўлжал олади. Иккинчи йўналиш «динамик» омилларни, яъни сервис хизматини биринчи ўринга қўяди. Бу йўналиш тарафдорларининг фикрича, мижозларга лозим даражада хизмат кўрсатилмаган тақдирда, жойлаштириш воситалари нисбатидаги катъий тенглик меҳмонхонанинг сифат стандартига мувофиқлигини амалда таъминлай олмайди. Масалан, Швейцариядаги меҳмонхоналар таснифи мана шу йўналишга қиради.

Меҳмонхоналарни шинамлик даражасига қараб таснифлаш, бу даражаларни белгилаш масаласига нисбатан ҳар хил ёндашув ҳамда аксарият мамлакатларда шинамлик даражаси бир хил меҳмонхоналарга қўйиладиган талабларнинг ҳар хиллиги халқаро туристик сафарларни ташкил этиш чоғида жиддий қийинчиликлар туғдиради, меҳмонхоналарнинг сифати ва шинамлик даражаси тўғрисида қўшимча ахборот олишни таққозо этади. Бундай кўрсаткичларни бир хиллаштиришга ва шинамлик даражаси бир хил

меҳмонхоналарга нисбатан ягона талабларни ишлаб чиқишга бўлган уринишлар ҳозирча муваффақият келтиргани йўқ.

Катта сиғимли, шинамлик даражаси баланд бўлган замонавий меҳмонхона бугунги кунда анча мураккаб комплекс организмга айланди. Бу комплекс таркибига ҳар хил вазифани бажарувчи турли-туман бинолар ва хоналар, чунончи: турар жой бинолари, миждозларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш, умумий овқатланиш, оммавий-маданий, маиший хизмат кўрсатиш, маъмурий бинолар ва хоналар, хизмат, хўжалик, ёрдамчи, техник бинолар ва хоналарнинг ривожланган таркиби киради. Бугунги кунда ишга доир учрашувлар учун мўлжалланган бинолар (конференц-заллар ёки кўп функционал фойдаланиш учун мўлжалланган заллар), киноконцерт заллари, бал заллари, банк бўлимлари, бассейнлар, сауналар, спорт заллари, кегелбанлар, кўргазма ташкил этишга мўлжалланган бинолар, савдо корхоналари, гаражлар ҳам замонавий меҳмонхоналар таркибидан кенг ўрин олмакда.

Одатда меҳмонхоналарнинг ҳар хил бинолари ва хоналари маълум функционал белгиларига қараб гуруҳланади. Бундай белгилар меҳмонхоналарнинг бинолари ва хоналари ўртасида санитария-гигиена ва ёнғин хавфсизлиги талабларига жавоб берувчи, меҳмонхонадан фойдаланишнинг қулайлигини ва унда яшашнинг шинамлигини оширувчи қатъий технологик алоқаларни ташкил этиш имконини беради. Турли бинолар ва хоналарнинг ҳзаро алоқасини тўғри ташкил этишнинг қийинлиги шундаки, меҳмонхонада яшовчи одамлар мураккаб комплекс организмнинг кундалик меҳнатини кўрмасликлари, балки фақат бу меҳнат натижаларидан баҳраманд бўлишлари керак.

Меҳмонхонанинг шинамлик даражаси қанча юқори ва сиғими қанча катта бўлса, унинг таркибига шунча кўп ҳар хил хоналар ва бинолар киради ва у шунча мураккаб функционал тузилмага эга бўлади.

Жаҳон меҳмонхоналарни лойиҳалаш ва қуриш амалиётида уларни ташкил этишнинг ҳар хил функционал схемалари кўлланади. Аммо бу схемаларнинг барчаси меҳмонхоналарда содир бўлувчи мураккаб технологик жараёнлардан келиб чиқиб тузилади. Меҳмонхона корхонаси аниқ ва қатъий ишлаши учун юқорида зикр этилган жараёнларнинг талабларига риоя қилиш зарур. Айни вақтда, меҳмонхоналарнинг ички фаолиятини ташкил этиш принципларида умумий жиҳатлар ҳам бисёр, чунки меҳмонхоналардаги бинолар ва хоналарнинг асосий гуруҳлари тахминан бир хил. Шу боис ҳар хил сиғимли меҳмонхоналарни функционал ташкил этишнинг принципиал схемаларини ишлаб чиқиш мумкин.

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

- асосан миқозлар ва бошқа меҳмонлар фойдаланувчи асосий кириш жойи (замонавий меҳмонхоналарда бу кириш жойининг усти автомашинадан тушиб бинога киришни таъминловчи соябон билан тҳсилган бўлади);

- асосан шаҳарликлар 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 чиқишга мўлжалланган махсус кириш жойи.

Бундан ташқари, меҳмонхонанинг хўжалик мақсадлари учун мўлжалланган ҳовлисида юклаш-юк тушириш майдончаси (дебаркадер) бўлиши керак. Бу ҳовли орқали 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 чиқиндилари, бўш идишлар, ахлат олиб кетилади. Республикамизда амалда бўлган санитария-гигиена талабларига мувофиқ, тоза чойшаб ва маҳсулотларни тушириш кир чойшаб, озиқ-овқат маҳсулотлари чиқиндилари ва ахлатни юклашдан алоҳида жойда амалга оширилиши лозим. Йирик шаҳарларда, баъзан курортларда жойлашган замонавий меҳмонхоналарда хўжалик мақсадлари учун мўлжалланган ҳовли кўпинча усти берк қилиб қурилади ва бинонинг пойпеш ёки ертўла каватида жойлаштирилади. Бундай ҳовли пухта режалаштирилиб қурилган ҳолларда ҳовлига кирувчи ва ундан чиқувчи автомашиналарнинг маршрутлари мос келмайди ва кесишмайди.

Кичик сизимли меҳмонхоналарда баъзан иккита кириш жойи: асосий кириш жойи ва маиший хизмат кўрсатиш хоналарига кириш жойи, шунингдек хўжалик мақсадлари учун мўлжалланган ҳовлида юклаш ва юк тушириш майдончаси қуриш билан қифояланадилар.

Меҳмонхоналарнинг ҳар хил бинолари ва хоналари ўз функционал вазифасига қараб меҳмонхонанинг турар жой, умумий ва хизмат кўрсатиш-хўжалик қисмларига бирлаштирилади. Бу қисмлар ҳар хил жойлаштирилиши ҳисобиға меҳмонхоналарнинг ҳажм ва майдон тузилиши ҳам ҳар хил бўлади. Меҳмонхоналарни лойиҳалаш ва қуриш амалиётида бир нечта шундай тузилишлар юзага келган. қуйида уларнинг асосийларини кўриб чиқамиз.

Жойлашган ерига қараб, меҳмонхоналарнинг қуйидаги турларини ажратиш мумкин:

- шаҳар марказидаги меҳмонхоналар;
- йўл четидаги, қоида тариқасида, кам каватли, усти очиқ автоқўналғали меҳмонхоналар;

- шаҳар четидаги ва аэропортлардаги меҳмонхоналар;

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

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

- арзон меҳмонхоналар ёки кўрсатиладиган хизматлар миқдори чекланган меҳмонхоналар (бундай меҳмонхоналар қошида овқатланиш корхоналари бўлиши шарт эмас);

- «люкс» меҳмонхоналар — алоҳида лойиҳага кўра қурилган, мебели сифатининг юқорилиги билан ажралиб турувчи, хоналари яхши жиҳозланган, қоида тариқасида, хизмат кўрсатувчи ходимлари миқдори номерлари сонига нисбатан кўпроқ бўлган меҳмонхоналар.

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

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, қулай ва ҳавфсиз фойдаланишга йўналтирилган қўшимча хизматлар кўрсатилиши кафолатланади.

Замонавий меҳмонхона фақат яшаш жойи бўлиб хизмат қилмайди. Кўпинча номерлар фондининг бир қисмидан фирмалар ва муассасаларнинг офислари, вақтинчалик 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 ҳ.к. жойлаштирилади.

Мижозлар эҳтиёжидан келиб чикиб, 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 қоидаларига асосан амалга оширилади. Аммо мазкур меҳмонхоналарда амал қилувчи қоидаларнинг бирорта ҳам банди

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

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

– дам олиш учун меҳмонхоналар – туристик, курорт меҳмонхоналари, автотуристлар учун, мотеллар, кемпинглар;

– меҳмонхоналарнинг махсус турлари – транзит йўловчилар учун, спортчилар учун ва бошқалар учун қурилади.

Мамлакатимизда асосан маълум иш юзасидан нисбатан қисқа муддатга келувчи одамларга, шунингдек ҳар хил мақсадда саёҳат қилаётган фукароларга мўлжалланган умумий типдаги меҳмонхоналар айниқса кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар шаҳарнинг марказий қисмида, жамоат, маъмурий, савдо марказлари яқинида жойлашади ва шаҳарнинг турли туманлари билан яхши транспорт алоқасини назарда тутди. Мазкур меҳмонхоналар одатда махсус кўкаламзорлаштирилмаган нисбатан кичкина ер майдонларига эга бўлади. Белгиланган нормаларга кўра, ер майдони ҳажми меҳмонхона сигимига қараб бир жойга 15-55 м² ни ташкил этади.

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

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

транспорти яхши катнайдиган жойда қурилади. Бундай меҳмонхоналарда умумий хоналар тўплами кўпинча анча чекланган, ўзи хизмат кўрсатувчи корхона турига ва ундаги умумий аҳамиятга молик хоналар таркибига боглиқ бўлади.

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

Ишбилармон одамлар учун мўлжалланган меҳмонхоналарда кичик мажлислар, савдо операциялари ўтказиш, маҳсулотларнинг намуналари кўргазмаларини ташкил этиш, фирмаларнинг ваколатхоналарини жойлаштириш учун мўлжалланган жойлар, айрим ҳолларда трансформация қилинадиган — уларда келган одамларни қабул қилиш, кичик музокаралар ўтказиш 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 шаҳарда, шаҳар ташқарисида, туристик объектлар яқинида, яхши табиий омилларга эга жойларда, кўпинча яшил массивлар яқинида қурилади.

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

Меҳмонхоналарнинг ер майдонларида спорт майдончалари (бир ўринга $8-10 \text{ м}^2$ ҳисобидан), болаларнинг ўйин майдончалари ва соябонлар жойлашади. Шовқиндан сакланиш учун туристик меҳмонхоналар ва курорт меҳмонхоналарининг корпуслари транспорт катнайдиган кўчалар ва йўللardan камида 50 м узоқда қурилади. Бу кўчалар ва йўللар ёқасида дарахт кўчатлари экиш назарда тутилади.

Кўпчилик оилавий дам олишни ёқтирганлиги учун туристик меҳмонхоналарда асосан икки хринли номерлар назарда тутилади. Номерда одатда кундузги дам олиш зонаси ажратилади. Бу зона лоджия ёки балконни ҳам ўз ичига олади. Ёшлар туризми учун мўлжалланган меҳмонхоналарда тежамкорликни ошириш ва яшаш учун тўланадиган ҳақни камайтириш мақсадида баъзан бешта ва ундан ортиқ одамга мўлжалланган умумий ётоқхона кўринишидаги номерлар назарда тутилади. Туристтик меҳмонхоналардаги умумий аҳамиятга молик бинолар ва хоналар асосан дам олиш учун мўлжалланган бўлади (кхп функцияли заллар, холлар, каминли заллар ва ҳ.к.). Умумий овқатланиш корхоналари орасида баъзан «кўнгилочар овқатланиш» корхоналари (ракс барлари, варете ва ҳ.к.), тез ва арзон хизмат кўрсатиш корхоналари (экспресс-кафе, ошхона ва ш.к.), баъзан ўзига ўзи хизмат кўрсатиш корхоналари ҳам бўлади.

Туристтик меҳмонхоналарнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, уларда туристик хизматлар кўрсатиш жойлари, шунингдек туристик-услубий ва инструкторлар хоналари (инструкторлар туристик гуруҳлар билан методик иш олиб бориши учун) мавжуд бўлади. Бундай хоналар мажмуи туристик маршрут турига ва мазкур маршрут бўйлаб туристларнинг ҳаракатланиш усулига боғлиқ.

Туристтик-спорт меҳмонхоналарида туристик ва спорт анжомлари ва жиҳозлари (чанги, конки, чана, ов ва балиқ ови анжомлари, кайиқлар, байдаркалар ва ҳ.к.)ни ижарага бериш шохобчалари назарда тутилади. Туристтик-спорт меҳмонхонасининг хусусиятига қараб, бундай шохобчалар тўплами ҳар хил бўлиши мумкин. Шунга ҳашиш анжомларни ижарага бериш шохобчалари курортлар ва дам олиш зоналарида жойлашган мотеллар ва кемпингларда ҳам бўлиши мумкин.

Қоида тариқасида, бундай меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар тўплами яхши ривожланган, умумий овқатланиш корхоналари анча ранг-баранг бўлади. Уларда «кўнгилочар овқатланиш» корхоналари (кундузги ва тунги барлар), дўконлар, киосклар ва ҳ.к. ишлаб туради. Шинамлик даражаси юқори бўлган меҳмонхоналарда бассейнлар, сауналар, кегелбанлар, барлар, ресторанлар, маданий ҳордик марказлари ҳам бўлади.

Туристтик меҳмонхоналарни туризмнинг маданий ва маърифий турларини маъқул кўрувчи, шинамлик ва хизмат кўрсатиш даражасига анча катта талаблар қўювчи туристлар ҳаракатланадиган маршрутларда жойлаштириш лозим. Бундан ташқари, туристик меҳмонхоналардан автотуризм, спорт ва транспорт туризмнинг айрим турлари билан шуғулланувчи, конгресслар, фестиваллар ва анжуманларга келувчи,

шунингдек ҳар хил аралаш туристик саёҳатлар чикувчи мижозларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш учун ҳам фойдаланиш мумкин.

Маршрутда жойлашишига қараб, туристик меҳмонхоналар асосий муассасалар (тўғри ва ҳалқали маршрутлардаги бошланғич ёки охириги пунктлар) сифатида ёки маршрут ўртасида туристлар нисбатан узок дам олиши учун мўлжалланган 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 хосликларни уларни барча лойиҳалаш-қурилиш ҳудудларида ва иклимий кичик ҳудудларда лойиҳалаш, қуриш 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 махсус ишлаб чиқилган ва жиҳозланган пиёда, чанги, сув, тоғ, от, чана, велосипед, автобус трассалари ёки аралаш туристик трассалардан ўтказилган маршрутлар бўйлаб саёҳат қилувчи режали (қисман – мустақил) туристик гуруҳларни дам олишга қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш учун мўлжалланади.

Туристик базалар одатда шаҳар яқинидаги дам олиш зоналарида, туристик-соғломлаштириш ҳудудлари 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 аҳоли кам яшайдиган жойларда (яхши транспорт қатновини таъминлаган ҳолда) ҳам қуриш мумкин.

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

Чет элда туристик базалардан фойдаланиш тажрибаси шунини кўрсатадики, улар туристик пансионат принципіга кўра фаолият кўрсатиши, яъни «қизғин» мавсумларда мустақил тарзда келган туристларни йўлланма билан чекланмаган муддатга қабул қилиши ва уларни барча зарур туристик хизматлар билан таъминлашлари мумкин. Бундай туристик базалар мамлакатимизда ҳозирча тарқалмаган, аммо келажакда улар мустақил тарзда

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

Курорт меҳмонхоналарининг номерлар фонди асосан бир-икки ўринли номерлардан ташкил топади. Айрим ҳолларда номерда ухлаш учун учинчи ўринни (бола учун) жойлаштириш имконияти назарда тутилади. Курорт меҳмонхонасида миждозлар нисбатан узок муддат (1 ойгача) яшаганлиги 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 қулай табиий-иклимий шароитларга эга жойларда: денгиз соҳилида, қўл яқинида, шифобахш булоқлар олдида, тоғ ҳудудида қурилади.

Сўнгги йилларда дам олиш учун мўлжалланган курорт комплекслари кўплаб қурилмоқда. Дам олиш шарт-шароитларига ҳар хил талаблар қўйилиши муносабати билан курорт комплекслари таркибига ҳар хил йўналишдаги, шинамлик даражаси, сифими, қаватлилиги ҳам ҳар хил бўлган меҳмонхоналар киритилади.

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

Одатда курорт комплексларида умумий, маиший, тиббий ва спорт хизматларининг катта қисми умумий курорт муассасалари томонидан кўрсатилади. Бунинг учун умумий курорт ресторанлари, барлари, қахвахоналари, катталар ва болалар учун ошхоналар, кўп функцияли заллар, кинотеатрлар, савдо корхоналари, стадионлар, спорт заллари, теннис кортлари, спорт ва ўйин майдончалари, берк ва очик бассейнлар, от спорти марказлари ва ҳ.к. қурилади. Пляжларни жиҳозлашга, кайик бандаргоҳлари ташкил этишга, сув спорти (селканли спорт, сув чанғиси, сув велосипеди) билан шуғулланиш учун шарт-шароитлар яратишга, тоғ комплексларида – осма аркон йўллари ва фуникулёрлар қуришга катта эътибор берилади.

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

ўхшаш. Алоҳида квартиралар хусусий мулкдорларга сотилади, аммо таймшер тўлик бошқарувчи компания томонидан назорат қилинади.

Таймшер баҳоси мавсум хусусиятларига, шунингдек бу ерда бўлиш вақтига боғлиқ бўлади. Йилнинг туристлар кам келадиган вақтларида таймшерда яшаш «олтин» мавсумдагидан анча арзонга тушади. Номер эгаси таймшерда яшаш учун тўлаган ҳаққа мутаносиб равишда маълум вақт мобайнида кўчмас мулкдан фойдаланиш имкониятига эга бўлади.

Одатда номер 10 йил муддатга сотиб олинади. Таймшер номуайян муддатга фойдаланиш учун сотилиши ҳам мумкин. Фойдаланиш вақти ҳафталарда ўлчанади. Таймшер эгаси ўзи сотиб олган номерда ўз вақт оралиғи мобайнида дам олиши ёки харид қилинган мавсум доирасида дам олиш жойини худди шундай бошқа жойга алмаштириши мумкин.

Таймшерлардаги сотувларнинг умумий ҳажми 1991 йилда фақат Йевропада 3,74 млрд. долларни ташкил қилди. Таймшер курортлари жаҳоннинг 75 мамлақатида мавжуд.

Апартаментли меҳмонхоналар. Узок вақт яшашга мўлжалланган апартаментли меҳмонхоналар, оддий меҳмонхоналарга қараганда, фойдали майдонининг катталиғи ва уларда мижозлар узок вақт яшаши билан фарқ қилади. Номернинг қўшимча майдони одатда қулай кресло ва диван қўйилган меҳмонхона ҳамда кўп функцияли казнокка эга кичик ошхона шаклида бўлади. Апартаментли меҳмонхоналар (ёки *апартоментлар*) оиласининг кўчиб келиши, узок муддатли хизмат сафари, семинарларга қатнаш зарурлиғи туфайли шаҳарда узок вақт яшашга мажбур бўлган ўз мижозларига қуйдагига ўхшаш шарт-шароитлар яратади. Аксарият меҳмонлар номерни узок муддатга олади. Яшаш муддатининг узоклиғига қараб уларга кўпинча чегирма берилади. Бундай меҳмонхоналарда овқатланиш корхоналари, бизнес маркази, дам олиш жойлари назарда тутилади.

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

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

фақат уй шароитида тайёрланган нонушта киритилади. Бу ерда мухит меҳмонхонадагига қараганда илиқроқ бўлади. Мана шу жиҳат, нархларнинг пастлиги билан бирга, миқдорларни ўзига тортади.

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

Сўнги йилларда меҳмонхоналарнинг бинолари бошқа мақсадларга мўлжалланган муассасалар: конгресс-марказлар, маъмурий ва савдо муассасалари, концерт ва кўргазма 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-отеллар) шоссе йўллар яқинида жойлашади. Шинам номерлар ва ресторан (ёки қаҳвахона)га ҳамда умумий аҳамиятга молик бошқа хоналарга эга меҳмонхона биносидан ташқари, бу меҳмонхоналар ва мотеллар автотранспорт воситаларини парковка қилиш ва уларга техник хизмат кўрсатиш имконини беради (автомобилларга ёнилғи қуйиш шохобчаси, таъмирлаш устахоналари, техник хизмат кўрсатиш станцияси ва ҳ.к.га эга бўлади).

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

Автотуристлар дам олиши учун қулай шарт-шароит яратиш, автомобил йўлининг шовқини ва қангидан номерларни тўсиш мақсадида мотелнинг дам олиш зонаси бу йўлдан маълум масофа (50-250 м) узоқда жойлашиши керак. Бунда участка муайян туристик объект йўлидаги автотуристлар асосий оқими йўналишининг ҳиқ томонида жойлашгани маъқул.

Мотелларни жойлаштиришда мамлакатнинг энг диққатга сазовор тарихий жойлари ва ҳудудларини боғловчи олдиндан белгиланган маршрутлар бўйлаб узоқ муддатли саёҳатлар ташкил этиш имкониятини назарда тутиш зарур. Бу ҳолда юқорида зикр этилган барча талаблардан келиб чиқиб мотеллар тармоғини комплекс жойлаштириш автотуристларда

доимий кизиқиш уйғотади ва улар саёҳат чоғида ранг-баранг таассуротлар олишини таъминлайди.

Чет элда мотеллар қуриш амалиётида кам қаватли (икки қаватдан баланд бўлмаган) мотеллар анъанавий ҳисобланади. Чунончи, АҚШда 60 минг мотелнинг 80% дан кўпроғини кам қаватли мотеллар ташкил этади.

Дарҳақиқат, кам қаватли мотел бир қанча устунликларга эга:

- автоқўналғани номер яқинида жойлаштириш мумкин;
- конструкциялари жуда содда бўлади;
- талабдаги мавсумий ўзгаришларга тез мослаштириш мумкин;
- барча номерларни уфқнинг чиройли томонларига қаратиб қуриш мумкин;
- енгил конструкциялардан қурилган кам қаватли мотел биноси кўп қаватли ва оғир конструкцияли биноларга қараганда анча арзонга тушади.

Кемпинглар мавсумий фойдаланиш учун мўлжалланган «енгил» типдаги меҳмонхона корхоналаридир. Улар автотуристлар дам олиши ҳамда уларнинг автотранспорт воситалари тўхтаб туриши учун мўлжалланади. Кемпингларда кўрсатиладиган хизматларнинг барча турлари соддалаштирилган бўлади: ухлаш жойлари ёзги типдаги, кўпинча ёғочдан қурилган, иситилмайдиган биноларда ёки чодирларда жойлашади; ванна ва хожатхона асосан умумий бўлади. Ўзига ўзи хизмат кўрсатишнинг ҳар хил шакллари анча кенг тарқалган. Баъзан кемпинглар қошида автомобилларга ёнилғи қўйиш шохобчалари ва автомобилларни енгил таъмирлаш устаконалари бўлади. Сўнгги йилларда «мотел-кемпинг» аралаш тури ривожланмоқда. У мотел ҳудудида жойлашган кемпинг ҳисобига ёзда мотел сизимини кенгайтириш имкониятини назарда тутди.

Жойлаштириш воситаларининг аралаш турлари жуда ранг-барангдир. Масалан, чет элда, айниқса, АҚШда меҳмонхона корхоналарининг қуйидаги турлари қурилмоқда:

- *ротеллар* – трейлерли автомашиналарда саёҳат қилувчилар учун;
- *ботеллар* – сув бўйлаб саёҳат қилувчиларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган денгиз, дарё, кўл бўйидаги меҳмонхона муассасалари. Уларнинг таркибига турар жой биноси, маданий-маиший хизмат кўрсатиш тизими, сузувчи воситаларга техник хизмат кўрсатишга ихтисослашган иншоотлар ва қурилмалар қиради;
- *ботокемпинглар* – кемпинг типдаги мавсумий меҳмонхона муассасалари;
- сув устидаги мавсумий *флотеллар* ва *флотокемпинглар* – меҳмонхона, шунингдек сузувчи воситаларга техник хизмат кўрсатиш ва

уларни қишда сақлаш қўналғаси функцияларини ўзида мужассамлаштирган муассасалар;

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

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

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

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

Биринчи флайтел АҚШнинг Оклахома штатидаги Талас шаҳри яқинида ташкил этилган. Бу меҳмонхона корхонасининг реклама буклети вертолётлар қўниши учун майдонча, самолётлар учун кичик аэродром, учувчилар учун радиостансия ва метеорология стансияси билан бевосита алоқа қилиш имкониятини таклиф қилади. Учинч вақтида учувчилар флайтел раҳбарияти билан боғланиб, ҳзларига номер ҳамда самолёт ёки вертолёт учун қўналға буюртма қилишлари мумкин.

Сув бўйлаб саёҳат қилаётган туристларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган сузувчи меҳмонхоналар ва меҳмонхона комплекслари жуда кўп мамлакатларда, чунончи: Франция, Гресья, Швейсария, Дания, Нидерландия, Швесия, Испания ва бошқаларда лойиҳалаштирилимоқда ва қурилмоқда. Сузиш воситаларининг аксарияти причаллар, пирсар, сувга тушириш ва сувдан кўтариш мосламалари, шунингдек қайиқларни сақлаш, уларни таъмирлаш ва уларга ёнилғи қуйиш иншоотлари билан жиҳозланган. Бу ўринда шунини алоҳида қайд этиш керакки, сузиш воситаларига техник хизмат кўрсатиш иншоотлари ва ускуналари сув бўйлаб саёҳат қилувчи туристлар учун мўлжалланган меҳмонхона комплексларининг ажралмас қисми ҳисобланади.

«Ботел» атамаси – меҳмонхона бизнесидаги янги тушунча (*boat* - кайик, кема, *hotel* – меҳмонхона). Одатда, ботел деганда экскурсия баржалари типидagi сузувчи меҳмонхона тушунилади.

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

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

Юқорида санаб ўтилган муассасаларнинг барчаси сувдаги маршрутларнинг таянч пунктлари ҳисобланади. Улар сузиш воситаларига техник хизмат кўрсатиш кенгайтирилган дастурига мувофиқ жихозланади.

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

Таянч сўз ва иборалар: Меҳмонхона сервис; ҳудудий жойлаштириш; номерлар фондининг сизими; кичик меҳмонхоналар; ўрта меҳмонхоналар; катта меҳмонхоналар; Қаватлик; “динамик” омиллар; жойлашган ери; кўрсатиладиган хизматлар даражаси; идоравий меҳмонхоналар; туристик меҳмонхоналар; туристик базалар; туристик бекатлар, таймшер; апарт-отеллар; кемпинглар; ротел; флайтеллар; ботел;

Мавзунини мустаҳкамлаш учун саволлар:

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

4-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНАЛАРНИ ТАСНИФЛАШ ТИЗИМИ

Режа:

- 4.1. Меҳмонхоналарнинг халқаро таснифи
- 4.2. Европа таснифлаш тизими.
- 4.3. Ўзбекистон Республикасида меҳмонхоналарни таснифлаш
- 4.4. Хизмат кўрсатувчи корхоналар маркази

4.1. Меҳмонхоналарнинг халқаро таснифи

Бугунги кунда дунёда 300 мингдан ортиқроқ меҳмонхона мавжуд. Уларнинг барчаси мижозларга жойлаштириш хизмати кўрсатади, аммо улардаги хизмат сифати кўсмин фарқланади. Турист саёҳатга отланар экан, ўзи учун жой банд қилиб қўйилган меҳмонхонадаги шароит унинг кўнгилдагидек бўлишига ишонч ҳосил қилишни истайди.

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

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

Юлдузли тизим – Франция, Австрия, Белгия, Голландия, Россия, МДХ давлатлари, жумладан Ўзбекистон, шунингдек халқаро туристик алмашинувада иштирок этувчи давлатларда қўлланилади.

Ҳарфли тизим – Германияда қўлланилади

“Тождар” ёки “Қалитлар” тизими - Буюк британияга ҳосдир.

3 категорияли тизим - Италия ва Исроияда қўлланилади.

Разрядлар тизими – АҚШда қўлланилади.

Шунингдек атир гуллар, уйчалар тизими мавжуд.

Меҳмонхоналарни таснифлашда энг кўп қўлланиладиганларидан бири бу юлдузли тизимдир. Унга кўра меҳмонхоналар 5 та категория (тоифага) бўлинади, категориялар эса юлдузчалар билан кўрсатилади. Энг юқори сифатли меҳмонхоналар 5та юлдузча билан, энг паст сифатлилари эса 1 та юлдузча билан белгиланади. Меҳмонхонага муайян категория беришдан аввал, қуйидаги мезонлар ҳисобга олинади:

- 1) Меҳмонхона жойлашган ҳудуд ва биносига қўйилган талаблар;

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

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

А категорияли меҳмонхона - тўрт юлдузли, Б категорияли - уч юлдузли, К категорияли икки юлдузли меҳмонхонага теглаштириш мумкин.

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

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

Бирок *Британия Турагентликлари Ассоциацияси* таклиф этган таснифлаш тўғрирокдир. Унга кўра меҳмонхоналар қуйидагича таснифланади:

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

Италиядаги меҳмонхоналар 3 та категорияга ажратилади:

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

-учинчи категорияни – икки юлдузли меҳмонхонага тенглаштириш мумкин.

Испаниядаги жойлаштириш воситалари турли категорияларга ажратилади:

меҳмонхоналар – биттадан 5 юлдузгача бўлган категорияларга;

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

тунаш ховлилари – биттадан 3 юлдузгача;

пансионатлар – уч категорияга ажратилади.

Бундан ташқари Испанияда турисларни қабул қилиш давлат ташкилотлари мавжуд. Улар жумласига “люкс” отел сингари жиҳозланган калъа, сарой ва қасрлар қиради.

4.2.Европа таснифлаш тизими

Меҳмонхона хизматларининг сифатини бошқариш масалаларини ҳал қилишда меҳмонхона корхоналарини шинамлик даражасига қараб таснифлаш катта рол ҳйнайди. **Шинамлик даражаси** - комплекс мезон. У қуйидагилардан таркиб топади:

- номерлар фондининг ҳолати: номерлар майдони (m^2), бир ўринли (бир хонали), кўп хонали номерлар, апартамент номерларнинг улуши, коммунал қулайликларнинг мавжудлиги ва ҳ.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 ҳудуднинг ободонлаштирилганлиги;

- ахборот билан таъминлаш ва техник жиҳозлаш, шу жумладан телефон, йўлдош алоқаси, телевизорлар, музлатгичлар, мини-барлар, мини-сейфлар ва ҳ.к.нинг мавжудлиги;

- айрим қўшимча бепул ва пуллик хизматлар кўрсатиш имкониятининг мавжудлиги.

Санаб ўтилган мезонлар ҳозирги кунда дунёда мавжуд бўлган барча меҳмонхоналарни таснифлаш тизимларида қўлланилади. Бундан ташқари, ходимларга ва уларнинг тайёргарлиги: маълумоти, малакаси, ёши, соғлиғи, чет тилларни билиши, ташқи кўринишига ҳам бир қанча талаблар қўйилади.

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

• **Европа таснифлаш тизими ёки «юлдузлар» тизими.** Франция миллий таснифлаш тизими асосида тузилган. Унинг замирида меҳмонхоналарни 1 дан 5 юлдузгача бўлган тоифаларга ажратиш ётади. Бундай тизим Франция, Австралия, Венгрия, Миср, Россияда ва бошқа бир канча мамлакатларда қўлланади;

- **ҳарфлар тизими (А, В, С, Д).** Гречияда қўлланади;
- **«тожлар» тизими.** Буюк Британияда амал қилади;
- **ҳинд тизими.**

Ривожланаётган мамлакатларда меҳмонхоналарни таснифлашнинг ҳинд тизими айниқса кенг тарқалган. Бу тизим ҳам меҳмонхоналарни беш тоифага: «бир юлдузли», «икки юлдузли», «уч юлдузли», «тўрт юлдузли», «беш юлдузли» тоифаларга ажратишни назарда тутди. Бу тоифаларни махсус комиссия баллар бўйича баҳолаш асосида белгилайди. Маълум тоифа меҳмонхоналарига тизим томонидан қўйилган талаблар балларда баҳоланади. Бунда ҳар бир банд бўйича мумкин бўлган максимал баҳо белгиланади. Комиссия ҳз ихтиёрига қўра таснифлаш талабларида назарда тутилмаган ҳар қандай қўшимча хизматлар учун 15 баллгача баҳо қўйиши мумкин. Муайян тоифани олиш учун меҳмонхона айти тоифа учун белгиланган балларнинг минимал миқдорини тўплаши лозим. Бунда ҳар бир банд бўйича тўпланган баллар миқдори максимал баҳонинг 50% дан кам бўлмаслиги керак. Аммо охириги шарт алоҳида ҳолларда комиссия томонидан бир ёки икки банд учун мажбурий эмас деб топилиши мумкин, башарти меҳмонхона бунгача балларнинг зарур минимал миқдорини тўплаган бўлса. Меҳмонхоналарни таснифлашнинг ҳинд тизими умумий овқатланиш корхонасини «ресторан» тоифасига киритиш учун зарур талабларнинг алоҳида рўйхатини ўз ичига олади. Бу тоифага мансуб деб топишлари учун умумий овқатланиш корхонаси ҳам балларнинг минимал миқдорини ҳамда ҳар бир банд бўйича баллар максимал миқдорининг камида 50% ни тўплаши лозим.

Мисол. «1 юлдуз» тоифаси: бу тоифага мансуб меҳмонхона яхши ҳудудда, меҳмонхона учун яроқли бинода жойлашган бўлиши керак (максимал баҳо 15 балл); мижозлар билан алоқа қилувчи ходимлар инглиз тилини иш учун зарур ҳажмда билиши керак (максимал баҳо 5 балл) ва ҳ.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 қилади. Жаҳон

туристик ташкилоти (ЖТТ), Йеуропа хамжамияти Меҳмонхона ва ресторан саноати кўмитаси, Халқаро меҳмонхоналар уюшмасининг бу йўналишдаги фаолияти ҳозирча самара бермаяпти. ЖТТ фақат жойлаштириш воситаларининг стандарт таснифини таклиф этган. Бу таснифда меҳмонхоналар ва шунга ўхшаш корхоналар тўрт катта гуруҳдан бирига киритилади (6-схема). Йеуропа меҳмонхоналар бозорида Европа хамжамияти Вазирлар Кенгаши томонидан 1986 йил 23 декабрда қабул қилинган стандартлаштирилган ахборот ягона тизими амал қилади. Бу тизим кўп сонли пиктограммалар – шартли расмлардан иборат (2-расм). Стандартлаштирилган ахборот тизимининг мақсади туристлар Йеуропа бўйлаб саёҳат қилишларини, жойлаштириш корхоналари билан боғлиқ йўлқўрсаткичлар, каталоглар, проспектларни ўқишлари ва тушунишларини енгиллаштиришдан иборат. Бу тизим жула қулай бўлиб, бир қанча устуликларга эга. У объектив, информатив, уни бошқариш осон, адаштирадиган талқинлар қўлланишига йўл қўймайдиган истисмолчиларнинг манфаатларини ҳимоя қилиш бўйича амалдаги қонун ҳужжатлари ёрдамида назорат қилинади.

Меҳмонхона корхоналарининг шинамлик даражасига кўра таснифини кўриб чиқишда халқаро амалиётда юзага келган таснифларни ҳамда уларни амалга ошириш тартибини бевосита белгиловчи ҳужжатларни ишлаб чиқишга нисбатан ёндашувларни алоҳида қайд этиб ўтиш керак.

Биринчи ёндашувда бундай ҳужжатларни ишлаб чиқиш, амалга татбиқ этиш ва назорат қилиш билан давлат органлари шуғулланади, яъни меҳмонхона корхоналари шинамлик даражасининг, балки, бошқа жойлаштириш воситаларининг, шунингдек овқатланиш корхоналарининг давлат томонидан белгиланган расмий таснифи мавжуд. Хусусан, бундай ёндашувга мисоллар Франция ва Россияда қўзатилади. Франция миллий таснифи Хунармандчилик ва туризм ишлари бўйича савдо вазирлигининг 1966 йил 13 июлдаги 66/371 сон қарори билан амалга киритилган. Россия Федерациясида меҳмонхоналарни таснифлаш РФ – ГОСТ Р 50645-94 «Туристтик-экскурсия хизматлари кўрсатиш. Меҳмонхоналар таснифи» давлат стандартига асосан амалга оширилади.

Иккинчи ёндашувда ҳужжатларни ишлаб чиқиш, амалга ошириш ва назорат қилиш билан қасаба уюшмалари ва бирлашмалари шуғулланади. Масалан, Германияда бу жараёнларни Меҳмонхона ва ресторан хўжаликлари бирлашмаси (ЕХОГА), Швейсарияда – Швейсария меҳмонхона соҳиблари уюшмаси амалга оширади.

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

агентликлар уюшмаси – «Бритиш Травел Аутҳоритӣ» (БТА) томонидан таклиф килинган таснифлаш тизими қўлланилади:

- бюджет меҳмонхоналари – шаҳарнинг марказий қисмида жойлашган ва қулайликлар минимумига эга меҳмонхоналар;
- туристик тоифадаги меҳмонхоналар – таркибида ресторан ва бар бўлиши шарт;
- ўртача тоифадаги меҳмонхоналар – хизмат кўрсатиш савияси анча юқори бўлган меҳмонхоналар;
- биринчи тоифа меҳмонхоналар – шинамлик даражаси жуда юқори 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 миқдоридан битта «юлдуз»ни айириш керак (масалан, тўрт «тожли» даража уч «юлдузли» даражага тенг).

Юқорида кўриб чиқилган Британия агентликлари уюшмаси томонидан таклиф килинган меҳмонхоналарни таснифлаш тизими ҳам шундай мувофиқликни назарда тутди:

- 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 тарқалган. Бу тизим туристик меҳмонхоналарни 6 тоифага ажратади. Шулардан беш тоифа меҳмонхоналарга маълум миқдорда юлдузлар беришни назарда тутди (1 юлдузли, 2 юлдузли, 3 юлдузли, 4 юлдузли ёки 5 юлдузли меҳмонхоналар). Бир тоифа – юлдузсиз. Бундай тизим меҳмонхона хизматлари бозорини анча тўлик қамраб олиш имконини беради.

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

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

Ф – ногиронлар ҳамда ҳаракатланиши чекланган шахсларга яратилган қулайликлар.

Германия таснифлаш тизимига кўра, меҳмонхона корхоналари беш тоифага ажратилади. Бу тизимни Йеуропа тизими билан уйғунлаштириш мақсадида бу ерда ҳар бир тоифа маълум юлдузлар миқдорида 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 мувофиқлигини белгилашга ҳаракат қилади. 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 телефоннинг мавжудлиги;
- номерларнинг 75% минимал майдонга эгаллиги (ванна ва хожатхона майдонини ҳам қўшганда);
- санитария қулайлиги (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 совғаларнинг мавжудлиги;
- кир ювиш ва дазмоллаш хизматининг мавжудлиги;
- сейфларнинг мавжудлиги;
- холлар миқдори ва ҳолати;

- нақд пулсиз ҳисоб-китоблар қилиш имкониятининг мавжудлиги;
- телефакснинг мавжудлиги;
- меҳмонхона барлари миқдори ва уларнинг иш режими;
- ресторанлар миқдори ва уларнинг иш режими;
- конференция ва банкетлар ўтказиш имконияти;
- қўшимча (факултатив) хизматлар миқдори.

Сўнгги ҳолат бўйича қўшимча хизматларнинг қуйидаги 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 шундан иборатки, унда пансионлар, карвонсаройлар, «гарни» отеллар сингари меҳмонхона корхоналари учун ҳам тоифалар назарда тутилган. Бундай турдаги меҳмонхона корхоналарига тегишли тоифаларни белгилашда «ресторан», «овқатланиш сервис» каби мажбурий талаблар назарда тутилмайди, қўшимча 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 юқори категорияни <*****> билан, энг паст категорияни <*> билан белгилашади.

Меҳмонхоналарни сертификациядан ўтказишда қуйидаги мезон талаблари ҳисобга олинади:

- 1) Бино ва теварак – атрофдаги майдон;

- 2) Техник жиҳозланиш;
- 3) Хоналар фонди;
- 4) Мебел билан жиҳозланиш;
- 5) Хонанинг санитар ва таъхник жиҳозланиши;
- 6) Умумий овқатланиш;
- 7) Овқатланиш 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 14м², икки телефон тармоғи ёки хидимни чақириш тугмаси, ҳар бир каватда камида биттадан шаҳар телефони, хоналарнинг камида 25%да хожатхона, хожатхонаси бўлмаган номерларда умивалник, кўп хонали номерларда ва ҳар бир каватда музлатгич, радиопроемник, бир кишилик ётоқ ўлчами – 80х190см, икки кишилик 90х200 см, камида 5та илгичга эга бўлган кийим шкафи, стол, киши бошига биттадан стул, гарафин ва стаканлар, кулдон, умивалник юқорисида ва хонада кўзгу, ҳар бир меҳмонга камида 2 тадан сочик.

Овқатланиш хизматлари: кўзланмаган.

Хизматлар: туну-кун қабул хизмати, такси чақириш, маъмуриятнинг кунига камида 12 соат ишлани. хоналарни ҳар куни тозалаш, меҳмон талабига кўра (бир сутка ичида) кир ювиш ва дазмоллаш хизмати ёки дазмол тахтаси ва дазмолни тақдим этиш, кийимларни енгил таъмирлаш, багаж ва кийматли буюмларни маъмурият сейфида сақлаш, ётоқ анжомларини ҳар 5 кунда алмаштириш, меҳмонларга келган хатларни етказиш, почта ва телеграф хизматлари, тиббий аптекадан фойдаланиш ва тез тиббий ёрдамни чақириш, туристик маълумот.

Умумий фойдаланиш жойлари: умумий фойдаланиш хоналарида ва ҳар бир каватда хожатхона(ҳар 5 ханага камида биттадан), ваннахоналар, душхоналар (ҳар бир каватга камида 2 тадан), маиший хизмат хонаси,меҳмонлани қабул қилиш учун етарлича жиҳозланган жойлаштириш хизмати, телекўрсатувлар томоша қилиш хонаси.

<***> категорияли меҳмонхона

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

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

Хизматлар: Бундан олдинги категориядаги каби, шунингдек меҳмон талабига кўра бағажни ташиш, ётоқ анжомларини ҳар 3 кунда алмаштириш, кимёвий тозалаш (бир сутка ичида).

Умумий фойдаланиш жойлари: бундан олдинги категориядаги каби.

<***>категорияли меҳмонхона

Хоналарнинг жиҳозланиши: барча хоналарда шаҳар телефон тармоғи, апартаментларнинг ҳар бир хонасида телефон аппарати, барча хоналарда хожатхона, душ ёки ванна, хона майдоони: бир кишилик – 12м², икки кишилик 16м², кўп хонали номерларнинг мавжудлиги, кондиционер, рангли телевизор, ҳар бир хонада минн-бар, ётоқ ўлчами: бир кишилик - 90х200см, икки кишилик – 160х190см; ёзув столи, иш курсиси ва ёзув куроллари, чет тилларидаги информацион материаллар, ҳар бир меҳмонга камида учтадан сочик.

Овқатланиш хизматлари:<***> меҳмонхонадаги каби, шунингдек ресторанда алоҳида заллар, 7-00 дан 24-00 гача хоналарда хизмат кўрсатиш.

Хизматлар: олдинги категориядаги хизматларга қўшимча равишда турли транспорт воситаларига чипталарни буюртма қилиш, экскурсиялар, гид-таржимон, кузатувчи хизматлари, газета, журналлар, меҳмон сочикларини ҳар бир фойдаланишдан сўнг алмаштириш.

Умумий фойдаланиш жойлари: электрон алоқа воситаларига ва нуша олиш техникасига эга бўлган бизнес-сентр, мусикий 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 жиҳозланиши: Барча хоналарда тўғридан-тўғри шаҳар, шаҳарлараро ва халқаро телефон алоқаси, барча хоналарда ванна, кўп хонали номерларда қўшимча хожатхона, ваннахонада фен, шампун, гел, лосьон, ҳаммом шиппаги ва халати, хоналарда минн-сейф, хонадаги барча чирокларни марказий ўчириш тизими, хона ҳароратини бошқариш дастағи, камида 37см диагоналли, дунёнинг асосий каналларини кўрсатувчи телевизор, минн-бар, таймер, гилам қопламаси, юмшоқ мебел ва журнал столчаси, хоналарда катта ўлчамдаги кўзгу, икки кишилик ётоқ ўлчами – 160х200см, юқори даражадаги товуш ўтказмаслик (шовкиннинг 35 дБАдан юқори бўлмаслигини таъминлаш), хоналарда нонушта менюси.

Овқатланиш хизматлари: Меҳмонхонада ресторан ва барнинг мавжуд бўлиши, улардан бирининг туну-кун ишлаши, ресторан бир неча зал ва алоҳида кабиналардан иборат бўлиши керак, конференс залга мослаштирилиши мумкин бўлган банкет заллари, тунги клуб.

Хизматлар: (аэропорт, вокзалдан) кутиб олиш ва кузатишни ташкиллаштириш, хоналар ҳолатини кун давомида назорат қилиш, ётоқ анжомларини ҳар куни алмаштириш, кир ювish ва дазмоллаш хизматлари 12 соат ичида, дазмоллашни 1 соат ичида, кимёвий тозалашни 12 соат ичида бажариш, меҳмонхона ходими томонидан пояфзал тозалаш хизмати, почта ва телексларни жўнатиш ва етказиб бериш, фойдаланиш учун аудио-видео, компьютер ва электрон алоқа воситаларини тақдим этиш, автомобилни ижарага бериш, автомобилларга асосий техник хизмат кўрсатиш.

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

<*****> категорияли меҳмонхона

Хоналарнинг жиҳозланиши: Хонанинг хавфсизлигини таъминловчи электрон назорат воситалари ва сигнализация, бир кишилик хонанинг майдони камида 16-18м², икки кишиликда 18-25м², хожатхонанинг майдони 5м², ваннахона полининг иситилиши, ваннахонада телефон, икки кишилик ётоқ ўлчами 200х200см.

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

4.4.Хизмат кўрсатувчи корхоналар маркази

АҚШда ҳукумат томонидан расман тасдиқланган меҳмонхоналарни таснифлаш тизими мавжуд эмас. Шинамлик даражасига қараб меҳмонхоналар одатда 5 тоифага ажратилади. Олий тоифа (5 юлдуз) икки муассаса: «Американ Аутомобиле Ассоциатион» (ААА) ва «Мобиле Травел Гуиде» томонидан берилади.

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

Бундай маркалар муайян тармоқдаги барча меҳмонхоналарда амал қилади. Ҳар бир маркада нафакат шинамлик даражаси, балки меҳмонхонанинг вазифаси, жёлашган ери ва бошқа айрим мезонлар ҳам ҳисобга олиниши мумкин.

Масалан, Йевропадаги йирик «Аккор» меҳмонхоналар тармоғи (Франсия) ҳар хил хизматлар кўрсатувчи корхоналарнинг бир нечта маркасини таклиф этади:

- Софител;
- Нновотел;
- Меркурий – у шинамлик ва нарх-наво даражасига кўра яна 3 гуруҳга бўлинади:

- Реланс/Инн – стандарт номерлар, сифатли хизматлар таклиф этади;
- Хотелл/Меркурий – нисбатан юқори савияда хизмат кўрсатилади, шинамлик даражаси ҳам юқори;
- Гранд/Хотелл – меҳмонхона жуда қулай ерда жойлашган, шинамлик даражаси жуда юқори бўлади, кун бхйи хизмат кўрсатилади;
- Ибис;
- Этап;
- Формуле 1.

Бозор конъюнктурасидан келиб чикиб, «Аккор» меҳмонхоналар тармоғи, туризм бозорининг маълум сегментларига хизмат кўрсатиш мақсадида, қайси маркага эгалигидан қатъи назар, бир қанча меҳмонхона корхоналарини бирлаштиради. Масалан, «Новотел» ва «Меркурий» маркасига эга бўлган айрим меҳмонхоналар конгрессменлар, кўргазмалар ва бошқа шунга ўхшаш анжуманлар ва тадбирларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатишга ихтисослашган «Атриа» гуруҳига қиради. Меҳмонхоналарнинг бошқа бир гуруҳи ўз номиди «Горалиа» белгисига эга бўлади – бу «курорт меҳмонхонаси» деган маънони англатади.

АҚШдаги «Ҳолидай Инн» йирик меҳмонхоналар тармоғи маркаларни белгилашда меҳмонхона корхонаси қаерда жойлашганини, миқдорлар бу ерда қанча вақт бўлишини ва айрим бошқа мезонларни ҳисобга олади ва қуйидаги маркаларни назарда тутди:

- Гарден Корт – иқтисодий тоифадаги меҳмонхоналар;
- Ҳолидай Инн эхпресс – квартира типидидаги меҳмонхоналар (апарт-отеллар);
- Ҳолидай Инн сун спрни ресорц – катта даромадли шахслар учун мўлжалланган курорт меҳмонхоналари;

- Ҳолидай Инн селект – ишбилармон одамлар учун мўлжалланган меҳмонхоналар;

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

Айрим ҳолларда меҳмонхоналар маркаларининг номлари фойдаланувчига тегишли ахборот бермайди. Шу боис туроператорлар ҳар бир маркани Йеуропа тизимидаги юлдузлар миқдорига мос равишда белгилай бошладилар. «Аккор» меҳмонхоналар тармоғи билан боғлиқ ҳолда: Софител – 5 юлдуз; Новотел – 4 юлдуз; Меркурй – 3 юлдуз; Ибис – 2 юлдуз; Формуле 1 – юлдузсиз.

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

Мавзунини мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Дунёда меҳмонхоналарни таснифлашнинг қандай тизимлари мавжуд?
2. Меҳмонхоналарни таснифлашнинг Франция миллий таснифлаш тизимини тушунтиринг.
3. Меҳмонхоналарни таснифлаш жараёнидаги бош мезон нималардан иборат?
4. Меҳмонхоналарни таснифлашда шнамлик даражасига қандай талаблар қўйилади?
5. Британия туристик агентликлари уюшмаси меҳмонхоналарни қандай тойифаларга ажратишни таклиф қилган?
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 қисмларида меҳмонларга хизмат кўрсатиш

5.3. Меҳмонхонанинг миқозлар яшайдиган қисми ва унга хизмат кўрсатиш

5.4. Меҳмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизими

5.1. Меҳмонхона бинолари таркиби

Ҳозирги замон меҳмонхоналарининг меъморчилик ечими жуда ранг-баранг: бир каватли мотеллардан 88 каватли осмонўпар биногача, полинезияликларнинг турар жойи услубида қурилган кулбалардан ҳозирги замон меъморчилигининг ойнаванд-бетон мажмуаларигача. Айни пайтда, замирида иқтисодий мулоҳазалар ётувчи бир нечта асосий техник ечимларни қайд этиш мумкин. Ўртасида лифт жойлашган тўғри тўрбурчак бино энг содда ечим ҳисобланади. Ҳар бир каватдаги лифт майдончаларидан бионинг икки томонига қараб узун йўлак кетган, йўлакнинг иккала томонида номерлар жойлашган. Шаҳар марказида ер майдони қиммат турган ҳолда меҳмонхона биноси юқорига қараб минора шаклида юксалиб боради, бунда йўлак узунлиги қисқаради. Баъзан у халқа шаклида бўлиб, унинг ичида лифт шахтаси жойлашади.

Эски меҳмонхоналарнинг бинолари кўпинча ички ховлили «кудук» шаклида бўлган. Ховлида меҳмонларнинг экипажлари турган. Бионинг бундай шаклида номерлар бир қисмининг деразаси ички ховлига қараган. Бундай меҳмонхоналарни кейинчалик реконструкция қилиш жараёнида ички ховли кўпинча шаффоф том билан тўсилган ва атриум ҳосил қилинган.

Курорт меҳмонхоналари биноси ўзига хос хусусиятга эга. Бунда деразаси денгизга қараган номерларга мумкин қадар кўпроқ эга бўлишга ҳаракат қилинади. Шу мақсадда, агар жой рельефи имкон берса, меҳмонхона биноси тоғ ёнбағри бўйлаб денгизга тушиб борадиган катта «пиллапоялар» шаклида қурилади. Шунда барча номерлар деразаси денгизга қарайди. Текис қирғоқларда уч қиррали юлдуз шаклидаги (режада) бинолар айниқса кўп қурилади. Ҳар бир қирра бўйлаб йўлак ўтади, йўлакнинг икки томонида номерлар жойлашади. Бундай ечимда номерларнинг учдан икки қисми денгизга қарайди.

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

Мотеллар ҳам ўз хусусиятларига эга. Уларнинг аксарияти икки каватли бўлади. Бу жуда қулай, чунки қимматга тушадиган лифтлар қуриш талаб этилмайди. Аммо бинонинг ўзи анча катта майдонни эгаллайдики, бу айтиш ҳолда аҳамиятсиз, чунки мотеллар одатда ер нисбатан арзон турадиган шаҳар ташқарисида жойлашади.

Меҳмонхоналар қурилиши кўп йиллик амалиётида бир нечта фойдали тавсиялар ишлаб чиқилган. Уларнинг айримларини санаб ўтамиз.

1. Меҳмонхона ўз харажатларини мақбул муддатларда оқлаши учун қурилиш қийматини номерлар сонига бўлганда ушбу номер тарифидан минг баравардан кўпроқ сон чиқиши керак. Бунда меҳмонхонанинг тўлиш коэффициентини камида 75%, банк кредити учун тўланадиган фоиз ставкаси эса – 12% гача деб мўлжалланади.

2. Меҳмонхона остидаги ер қиймати қурилиш қийматининг 20% дан ошмаслиги керак.

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

4. Бир ўринли номернинг минимал майдони 10 м² ни, икки ўринли номерники эса – 15 м² ни ташкил этади. Ҳозирда меҳмонхона (уч-тўрт юлдузли) намунавий номерининг майдони 20-30 м² ни, беш юлдузли меҳмонхоналарда – 40 м² ва ундан кўпроқни ташкил этади. Номернинг маъқул геометрияси – минимал кенглиги 3 м, томонларининг ўзаро нисбати 2 × 1 бўлган тўғри тўртбурчак.

5. Ҳозирда номерларга қўйиладиган қаравотлар мўътадил равишда қаттиқ ва оёқсиз бўлгани маъқул, чунки бу номерни тозалаш вақтини қисқартиради ва пол усти копланасини тежаш имконини беради.

6. Ресторан майдони ҳар ўринга 1,5-1,8 м² ҳисобидан, бар майдони – ҳар ўринга 1,3 м² ҳисобидан, банкет залининг майдони – ҳар ўринга 1 м² гача, ресторан ошхонасининг майдони – ресторандаги ҳар ўринга 0,9-1 м² ҳисобидан белгиланади. Ошхона майдонининг тахминан ярмини омборхоналар эгаллайди.

7. Маъмурият эгаллайдиган майдон ҳар номерга 0,3-0,5 м² ҳисобидан, номер фонди хизматининг омборхоналари майдони – ҳар номерга 1 м² ҳисобидан, ходимлар учун хоналар (ошхона, душхона, гардероб) майдони – ҳар номерга 4 м² ҳисобидан белгиланади.

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

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

10. Агар бир номер бошқасидан қиммат турса, биринчи номер иккинчисидан камида 2-3 м² катта бўлиши керак, акс ҳолда миқдор фарқи сезмаслиги мумкин.

Шуни таъкидлаш керакки, сўнгги пайтда иқтисод (эконом) тоифали меҳмонхоналар анча кенг тарқалди. Уларда харажатлар (ва, тегишинча, яшаш учун ҳақ) мумкин қадар камайтирилган. Табиийки, мазкур меҳмонхоналарда юқорида келтирилган барча рақамлар анча камайтирилган.

Меҳмонхонани лойиҳалашда, қоида тариқасида, бир нечта ўзига хос муаммолар вужудга келади.

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

2. Номер фондининг тузилиши, яъни бир ўринли, икки ўринли номерлар ва люкслар қанча бўлиши кераклиги масаласи. Ўз-ўзидан равшанки, номер фондининг тузилиши меҳмонхона типига, унинг даражасига ва у ишлаётган бозор сегментига боғлиқ бўлади. Ҳозирда бир ўринли номерлар ўзини оқламайди – кичикроқ майдонли номерга бир кишилик эмас, балки икки кишилик қаравот қўйилгани маъқул. Бу ҳолат шу билан изоҳланадиги, номер жиҳозлари қийматининг асосий қисмини ҳолатхона ва ванна ташкил этади. Икки кишилик қаравот бир кишилик қаравотга солиштирганда жиҳозлар қийматини унча оширмайди, лекин ушбу номерларга нафақат яқка миқдорларни, балки эр-хотинларни ҳам жойлаштириш имконини беради. Бунда яшаш учун ҳақ одатда 25% га оширилади. Ҳатто паст даражали кичик меҳмонхоналарга ҳам ўта шинам ва қулай 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 машҳур шахслар ҳисобига меҳмонхона обрўсини ошириш имконини беради.

3. каватлилиқ ва лифтларнинг ўтказиш қобилияти. Кўп каватли конструкциялар ер майдонини (ва, тегишинча, унинг қийматини) тежайди, лекин қурилиш қийматини асосан лифтлар ҳисобига оширади. Лифтлар – жуда қиммат қурилма. Аммо уларда маблағни тежаш навбатлар ҳосил

бўлишига ва мижозлар норозилигига сабаб бўлади. Бундан ташқари, шундай мижозлар ҳам борки, улар ёнгин чиккудек бўлса, пастга тушишга улгурмай қолишидан кўриб, олтинчи каватдан юқорига жойлашишга кўнмайди.

4. Хавфсизликни таъминлаш муаммоси. Агар мижоз меҳмонхонада ўзини хавфсиз ҳис қилмаса, у бу ерга бошқа келмайди. Мижоз номерда ўзини хавфсиз ҳис қилиши 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 калитли: механик, магнитли ва электрон қулфлар қўлланади. Уларнинг барчаси ўз ютуқ ва камчиликларига эга. Механик қулфлар нисбатан арзон. Магнитли қулфлар уларнинг калити йўқолган тақдирда қулфни қайта дастурлаштириш имконини беради (бундай ҳолда механик қулфни алмаштиришга тўғри келади). Бундан ташқари, магнитли ва электрон калитли система номерга кирган барча одамларни қайл этиш имконини беради (меҳмонхона ходимлари тегишли кодли ўз калитларига эга бўлади). Магнитли калитларнинг камчилиги шундаки, улар тасодифан магнитизланиши ва натижада мижоз ўз номерига киролмай қолиши мумкин. Бундан ташқари, қулф ишлаши учун магнитли карточка-калитни қулф тиркишидан ўтказиш керакки, бу ёши ўтган мижозлар учун муайян қийинчилик туғдиради.

Магнитли ва электрон қулфлар меҳмонхонада кизгин фойдаланиш хусусиятларидан келиб чиқиб ясалган стандарт механик қисмдан ва қулф механизминини бошқарадиган электрон қисмдан ташкил топади. қулфнинг ўзи сифатли материалдан ясалади. қулф коптогини махсус асбобсиз очиб бўлмайди.

Бундай қулфлар калитларининг қуйидаги турлари фарқланади:

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

Магнитли ёки электрон қулфлар ўрнатилган меҳмонхонанинг иш жараёнини содда қилиб қуйидагича тавсифлаш мумкин: меҳмон жойлашаётганида унга кодли карточка берилади. Ушбу карточка ёрдамида меҳмон ўзига ажратилган номер эшигини фақат муайян вақт оралиғида (меҳмонхонада яшаш вақти мобайнида) очиб кира олади. Маъмур меҳмонни рўйхатга олиши жараёнида кодни дастурлаштириш амалга оширилади. Бундай карта кўп марта қўлланиладиган бўлиши мумкин. Шунда у кодни кўп қарра қайта ёзиш имконини беради.

Электрон қулфларнинг махфийлик даражаси ҳам анча юқори бўлади. Электрон қулфни ясама калит 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 ҳам меҳмон ўз номерига биров рухсатсиз киришидан ҳимояланган бўлади.

Бундан ташқари, электрон (магнитли) кулфлар 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 қилиш. кулф эшикнинг охириги 300 очилишини эслаб қолади. Бу жуда муҳим, масалан, номердан ўғрилиқ содир этилган тақдирда қонунбузарни аниқлаш учун;

- рухсатсиз жойлашиш устидан назорат. Агар мижоз меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш дастурида рўйхатга олинган бўлмаса, уни дастурлаштириш мумкин эмас;

- номерда электр энергияси сарфи устидан назорат. Номерда асосий улаб-узгич ёнига махсус мослама ўрнатилган бўлиб, номерда чирокларни ёқишдан олдин калитни ана шу мослама тирқишидан ўтказиш талаб этилади. Номердан кетаётганда мижоз калитни ўзи билан олиб кетади ва орадан маълум вақт ўтгач, номердаги чирок ўз-ўзидан ўчади;

- кредити тугаган меҳмон учун номерга киришни блокировка қилиш.

Айни вақтда кенг тарқалган кулфларнинг нотармок турини ўрнатиш юқорида зикр этилган имкониятлардан фойдаланиш имконини беради. Ушбу вариантда ҳар бир кулф индивидуал мослама ҳисобланади ва бошқа кулфларга ёки марказий компютерга уланмайди. Улар ўртасидаги алоқа кўчма программатор орқали амалга оширилади.

Системанинг тармок тури ўрнатилган, яъни барча кулфлар ягона тармокка бирлаштирилган тақдирда, қўшимча функциялар пайдо бўлади:

- хонага рухсатсиз кирилганини аниқлаш;

- номерларни марказлаштирилган тартибда назорат қилиш (мижоз номерда, мижоз номерда йўқ, номерни тозалаш, бунда тозалаш боши ва охири қайд этилади ва ш.к.).

Ўзини ҳурмат қилган меҳмонхона калитларнинг куйидаги турларидан фойдаланади:

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

меҳмонхонадаги исталган эшикни очиш ва беркитиш, айрим қулфларни эса меҳмонхонадаги бошқа биронта ҳам калит билан очиб бўлмайдиган қилиб беркитиш мумкин;

- асосий калит (Мастер Кей) – номер фонди хизматининг бошлиғи, бош муҳандис, қабул қилиш хизмати бошлиғида бўлади. Ушбу калит ёрдамида бош калит билан беркитилган қулфлардан бошқа барча қулфларни очиш мумкин;

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

5. Бошқа муаммоларга қуйидагилар киради: автомобилларни қўйиш муаммоси, айниқса, меҳмонхона ресторанлари ўз хизматларини қўчадаги мижозларга ҳам таклиф эса; фойдаланиш ҳаражатларини камайтириш муаммоси; ёнғин хавфсизлиги тизимини ташкил этиш муаммоси ва б.

Функционал вазифасига қараб, меҳмонхонада вестибюл хоналари гуруҳи; мижозлар яшайдиган қисм; меҳмонлар овқатланиши учун мўлжалланган хоналар, савдо-маиший хизмат кўрсатиш хоналари; меҳмонлар спорт билан шугулланиши, ҳордиқ чиқариши ва бизнес билан шугулланиши учун мўлжалланган хоналар; хизмат хоналари ва маиший хоналар; техник хоналар.

Вестибюл хоналари гуруҳи – меҳмонхонанинг энг муҳим қисмларидан бири. У меҳмонларни кутиб олиш ва қўзатиш учун мўлжалланган. Унда айрим ишларни тақсимлаш ва қайта тақсимлаш функцияси амалга оширилади.

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

Ресторанлар, барлар, кафелар ва бошқа овқатланиш корхоналарида меҳмонлар, овқатланиш билан бир қаторда, ҳордиқ чиқариши, ўзаро мулоқот қилиши мумкин.

Меҳмонлар спорт билан шугулланиши, ҳордиқ чиқариши ва бизнес билан шугулланиши учун мўлжалланган хоналар таркиби жуда кенг ва ранг-барангдир. 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, иншбилармонлик ва банк операцияларини ўтказиш учун мўлжалланган заллар, кўргазма заллари киради.

Савдо-маиший хизмат кўрсатиш хоналари гуруҳида савдо корхоналари, саргарошхона, кимёвий тозалаш шохобчалари, суратхона, ателе ва б. мижозларга ҳар хил хизматлар кўрсатади.

Меҳмонхонанинг хизмат ва маиший хоналари ходимларга ишлаш, яшаш, овқатланиш, шу жумладан хўжалик ва кўшимча эҳтиёжларини кондирish имконини беради.

Техник хоналарда меҳмонхонанинг ҳаво алмаштириш, марказлаштирилган тартибда аҳлатни йигиш ва бартараф этиш, телефон, сигнализация техникасини ва меҳмонхона ҳаёт фаолиятини таъминловчи бошқа системаларнинг ишини назорат қиладиган хизматлар жойлашади.

Муайян хоналар гуруҳларининг таркиби ва майдони ҳар хил бўлиб, меҳмонхона тури, фойдаланиш шарт-шароитлари ва сизимига боғлиқ.

Меҳмонхона биносига туташувчи ҳудуд ҳам меҳмонхонанинг 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 нуқтаи назардан меҳмонхона транспорт бўғинлари яқинида жойлашиши, бино тегишли тарзда жихозланиши (реклама қилиниши) муҳим аҳамиятга эга. Меҳмонхона яқинида меҳмонлар дам олиши, автомобилларини қўйиши учун жойлар назарда тутилади.

Меҳмонхона ҳудудининг ер ости майдонидан фойдаланиш ҳам истиқболдир.

Меҳмонхона бинолари ва хоналари функционал схемаларини ишлаб чиқиш технологик алоқалар ва моддий оқимларни оқилонлаштиришга ёрдам беради.

Ички оқимлар (хоналар ва хоналарнинг гуруҳлари ўртасида), кирувчи (ташқи муҳитдан меҳмонхонага) оқимлар, чикувчи (меҳмонхонадан ташқи муҳитга) оқимлар фаркланади. Ахборот оқимларидан ташқари, меҳмонхонада яшовчилар, ходимлар, мижозлар багажи, чойшаб ва ёстиқ жилдлари, ахлат, чиқиндилар, инвентар оқимлари алоҳида ўрганилади. Логистик методлар ёрдамида оқимларни ҳаракат йўналишлари ва суръатига қараб тартибга солиш мумкин.

5.2. Меҳмонхонанинг 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 вақтини келишишда муайян кийинчиликлар туғдиради. Кўрсатиладиган хизматлар персонификация килинган бўлса-да, улар оммавийлиги, такрорланувчанлиги билан ҳам фарқ қилади. Меҳмонлар оқими ҳар хил: келувчилар, кетувчилар, яшовчилар. Меҳмонларга хизмат кўрсатишда меҳмонхона ходимлари ҳам, бошқа корхоналар (ташкилотлар, муассасалар)нинг ходимлари ҳам иштирок этадики, бу ушбу хоналар гуруҳида самарали технологияларни таъминлашни оғирлаштиради.

Меҳмонхона вестибюлининг майдони ҳар хил – бир ўрин ҳисобидан 0,3-1,7м² гача бўлади. Одатда обрўли меҳмонхоналарнинг вестибюллари майдонининг катталиги билан ажралиб туради. Вестибюлга қуйидагилар туташади: зинапоя-лифт блоки; гардероблар ва багаж учун мўлжалланган хоналар; швейсарлар, лифтёрлар, чонарлар, юк ташувчиларнинг хоналари; умумий фойдаланиладиган хожатхона ва ювиниш жойлари; почта, телеграф, телефон, банк, маълумот, транспорт, кўриклаш хизматлари кўрсатиш учун мўлжалланган хоналар.

Вестибюл майдони зоналарга ажратилади. қуйидаги зоналар фарқланади: зинапоя-лифт зонаси, меҳмонхонага асосий кириш жойи зонаси, меҳмонларни қабул қилиш зонаси, меҳмонларнинг дам олиш зонаси, миқозларга қўшимча хизматлар кўрсатиш зонаси.

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

Жойлаштириш хизмати асосан қуйидаги ишларни бажаради.

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

Меҳмонлар номерда яшаши даврида уларга хизмат кўрсатиш яшаш муддатини узайтириш, меҳмонни бир номердан бошқа номерга ўтказиш (зарур ҳолларда), яшаш учун ҳақ олиш, миқознинг хоҳишиға қараб унга қўшимча хизматлар кўрсатишни ўз ичига олади.

Меҳмоннинг жўнаб кетишини расмийлаштириш чоғида кўрсатилган хизматлар учун у билан тўлиқ ҳисоб-китоб қилинади (фойдаланилмаган аванс қайтариб берилади), миқоз номер ва калитни топширади. Миқоз билан

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

Қабул қилиш хизматининг ишини енгиллаштириш учун ахборот ҳисоблаш тизимлари ишлаб чиқилган ва татбиқ этилмоқда. Умумий ҳолда ахборот ҳисоблаш тизими қуйидаги тўрт функционал қисмдан ташкил топади: жойларни олдиндан буюртма қилиш кичик тизимлари; хизматга доир ахборот берилишини таъминлаш кичик тизимлари; навбатчи маъмур кичик тизимлари; меҳмонхона маъмурияти кичик тизимлари.

Ахборот ҳисоблаш тизимининг имкониятлари жуда кенг. Жойларни олдиндан буюртма қилиш жараёнини автоматлаштириш билан бир қаторда келаётганлар рўйхатга олинади, номер фондининг ҳисоби юритилади, мижозларга тўлаш учун ҳисобварақлар тайёрланади.

Меҳмонхона кенг қўшимча пуллик хизматлар кўрсатади. Зарур ахборот олиш, паспортлар ва туристик ҳужжатларни расмийлаштириш, экскурсияга рўйхатга олиш, валюта айирбошлаш, театр, музей, концерт заллари, стадионларга чипталар сотиш, самолёт, поезд ва бошқа катнов воситаларига чипталарни буюртма қилиш, ижарага автомобил олиш шулар жумласидан.

Айрим меҳмонхоналарда иш юзасидан ташриф буюрган мижозлар учун бизнес марказлари ташкил этилади. Марказ мижоз ишлаши ва касбий таълим олиши учун зарур шарт-шароитлар яратади. Бизнес марказида ҳужжатларни таржима қилиш, қайта чоп этиш ишлари бажарилади, компьютер хизматлари кўрсатилади. Марказ телекс ва факсимил алоқа воситалари, видеомагнитофон ва проексион аппаратура билан жиҳозланади.

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 қаватли меҳмонхонанинг мижозлар яшайдиган қавати бир ёки бир неча йўлакдан иборат, тархининг шакли ҳар хил бўлиши мумкин. Мижозлар яшайдиган қисм майдонининг номерлар ва бошқа хоналар ўртасида таксимланиши турли меҳмонхоналарда ҳар хил бўлади: номерлар улуши 54-70% ни, коридорлар улуши – 13-22% ни ташкил этади. Сигими 25 кишидан ошмайдиган айрим чет эл меҳмонхоналарида дам олиш зонасининг майдони камида 16,7 кв. м бўлиши назарда тутилган.

Йирикроқ меҳмонхоналарда ҳар бир қўшимча 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, мулоқот қилишини таъминлайди. Номерда меҳмоннинг шахсий буюмлари сақланади.

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

Хоналар (ёки хона) майдони функсионал зоналарга бўлинади. Бир хонали номер умумий майдонининг 70% яшаш зонасига, 14% - дахлизга, 20% - ҳожатхона ва ваннага тегишли бўлиши мумкин. Яшаш майдони бунда 7-14 кв.м ни ташкил этиши мумкин. Айрим чет мамлакатларнинг ҳозирги стандартлари бир ўринли номерда полнинг минимал майдони 14 кв. м, икки ўринли номерда эса – камида 18 кв. м бўлишини талаб қилади. 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 ҳисобида	фоиз ҳисобида
Бир ўринли	183	53,0
Икки ўринли	98	28,4
<i>Икки ўринли ярим люкс</i>	54	15,7
<i>Уч ўринли люкс</i>	10	2,9
ЖАМИ	345	100

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

Ҳар хил сигимли номерларнинг ўзаро нисбати қатъий қайд этилган бўлиб, фақат меҳмонхоналарни реконструкция қилиш пайтида ўзгартирилиши мумкин (агар конструкциялар бунга йўл қўйса).

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

мавсумига қараб, вақт ўтиши билан ва ш.к.) талаб қилади. Айрим меҳмонхоналарда эшиклар ва (ёки) силжийдиган тўсиклар ёрдамида номерларнинг бирлаштирилиши (ажратилиши) ҳисобига номер фондида тезкор ўзгаришлар қилиш назарда тутилади.

Апартаментлар сони номерлар умумий миқдорининг 10% дан ошмайди. Улар хоналарининг сони ва вазифасига, ҳожатхонаси ва ваннасига, даҳлизи, майдонига кўра жуда ҳар хил.

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

Жойлаштириш хизмати номер фондининг эксплуатацион ҳолати ҳисобини юритади. Ҳар бир номерни тайёрлаш ва унга миждозларни жойлаштиришнинг кундалик тафсилотларига қуйидагилар қиради: номер миждозни жойлаштиришга тайёрланган пайт; миждозлар келган ва кетган пайтлар; миждозларнинг фамилияси, исми, отасининг исми; номер бўш қолган соатлар; яшаш нархи ва суммаси; қўшимча хизматлар нархи ва уларга ҳақ тўлаш; бронга қўйиш вақти, номер таъмирлашда, санитария ишлови беришда бўлган вақт.

Меҳмонхонанинг бир марталик сизими доимий ўринлар сонига қараб аниқланади.

5.4. Меҳмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизимлари

Меҳмонхона турли-туман муҳандислик ускуналари билан жиҳозланади. Уларни ишлайдиган ҳолатда сақлаш тегишли технологиялар ёрдамида таъминланади. Бунда хавфсизлик техникаси ва меҳнатни муҳофаза қилиш талабларига риоя қилиниши керак. Ҳар хил шовқинлар, тебранишлар, етарли бўлмаган ёки керагидан ортиқ ёритиш, иссиқлик, намлик, бинода зарарли моддаларнинг мавжудлиги ходимлар ва миждозлар соғлиғига зиён етказиши.

Водопровод тармоғи меҳмонхона бивосини ичимлик суви ва хўжалик-маиший эҳтиёжлар учун сув билан таъминлайди. Ифлосланган сув канализация системасига тушиб, оқиб кетади. Меҳмонхоналар совуқ сув, иссиқ сув ва ёнғинни ўчириш учун сув билан таъминланади.

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

Сув сарфи совуқ ва иссиқ сув билан таъминлаш системалари учун алоҳида ҳисобланади. Битта миқозга 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 ҳам тавсифланади.

Мехмонхоналарни иситиш учун сув, буғ ёки ҳаво билан иситиш ҳар хил системалари қўлланади. Табиий ва механик вентиляция йўли билан мехмонхона хоналаридаги ифлосланган ҳаво чиқариб юборилади ва тоза ҳаво киритилади. Мехмонхоналарда ҳавони аллергенлар ва ифлосликлардан тозалаш, ички иқлимни тартибга солиш технологиялари қўлланилади.

Ёритиш, иситиш ва бошқа шунга ўхшаш мақсадларда 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 қийматининг 1% ни ташкил қилади. Мехмонхонада ёнғин чиқиши сабаблари хилма-хил: чекувчилар (22,5%), электр жиҳозларнинг носозлиги (19,7%), техниканинг носозлиги (18%), ошхонада ёнғин чиқиши (16,3%).

Чет элда ўтказилган тадқиқотлар йирик мехмонхоналарнинг атиги 26% да хоналарни ёнғиндан ҳимоялаш тадбирлари тўла, 25% да эса - қисман бажарилишини кўрсатди. Ўртача сифимли мехмонхоналар учун ушбу кўрсаткич тегишинча 11 ва 12% ни ташкил этади. Йирик ва ўрта мехмонхоналар учун ёнғин сигнализацияси автоматлаштирилган системаси ёнғин ҳақида огоҳ этувчи бирдан-бир ишончли восита ҳисобланади.

Мехмонхонанинг ёнғин сигнализацияси системасини ярим автоном тарзда ташкил қилиш тавсия этилади. Марказлаштирилган кўриклаш пултига нақд пулларни вақтинчалик сақлаш хоналари, кассалар, валюта айирбошлаш шохобчаларида ўрнатилган сигнализация кичик системаси ҳақида ахборот келади. қолган барча хоналар учун автоном сигнализация системаси амал қилади.

Мехмонхонага хабар бериш системаси кўп мақсадли аудиосистема шаклида бўлади. Система функцияларига қуйидагилар киради: юзага келган фавқулодда вазият ҳақида ходимларга хабар бериш; микрофон орқали ахборот бериш ёки олдиндан ёзилган ахборотни эшиттириш; янгиликлар ва радиодастурларни трансляция қилиш.

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

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

Меҳмонхонанинг маҳаллий ҳисоблаш тармоғи бизнес маркази ва алоҳида хизматларни (айникса, жойлаштириш хизматини) қўллаб-қувватлаш ҳисоблаш тармоғидан ташкил топади. Меҳмонхонанинг ҳисоблаш тармоғи номерларни резервлаш ва қипталарни бронлаш учун меҳмонхоналарнинг тармоқларига чиқиш имкониятига эга бўлиши керак.

Таянч сўз ва иборалар: меҳмонхона тарифлар, ярим пансион, тўла пансион, меҳмонхона миқјози, меҳмонхона номери, VIP – миқјозлар, СІР миқјозлар, меҳмонхона, курорт меҳмонхоналар, умумий овқатланиш хизматлари, номер фонди, электрон қулфлар, вестибюл, меҳмонхоналарни рўйхатга олиш, жойлаштириш хизматлари, сигнализация, ёритиш – иситиш асбоблари.

Мавзунини мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхоналар қурилишининг кўп йиллик амалиётида қандай тавсиялар ишлаб чиқилган?
2. Меҳмонхоналарни лойиҳалашда, қандай тарикасида, қандай ўзига муаммолар вужудга келади?
3. Меҳмонхоналарнинг электрон (магнитли) қулфлари қандай қулайликларга эга?
4. Меҳмонхонанинг жамоат қисмида меҳмонларга хизмат кўрсатиш қандай талабларга жавоб бериши керак?
5. Меҳмонхонанинг миқјозлар яшайдиган қисми ва унга хизмат кўрсатиш тартибини тушунтиринг.
6. Меҳмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизимларига нималар қиради?

6-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНАЛАРДА КЎРСАТИЛАДИГАН АСОСИЙ ВА ҚЎШИМЧА ХИЗМАТЛАР

Режа:

- 6.1. Меҳмонхоналарда бронлаштириш хизмати**
- 6.2. Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати**
- 6.3. Меҳмонхоналарда номер (хона) фондини эксплуатация қилиш ва хизмат кўрсатиш хизматлари**
- 6.4. Меҳмонхоналарда хавфсизлик хизмати**
- 6.5. Меҳмонхоналарда муҳандислик-техник хизмати**

6.1. Меҳмонхоналарда бронлаштириш хизмати

Меҳмонхоналарга туташ технологик циклда хизмат кўрсатишни амалга ошириш учун отелларда қуйидаги асосий хизматлар кўзда тутилади: бронлаштириш; хизмат кўрсатиш хизмати; қабул қилиш ва жойлаштириш; номер фондини эксплуатация қилиш; хавфсизлик хизмати ва муҳандислик-техник хизмати. Бироқ бу дегани отелда фақат беш хил хизмат мавжуд дегани эмас.

Одатда юқори категорияли меҳмонхоналарда, шунингдек турли муҳандислик-техник хизматлари, маркетинг ва реклама хизматлари, тижорий, молиявий-иқтисодий, маъмурий, бухгалтерия ва бошқа хизматлар ҳамда бўлинмалар бўлиши кўзда тутилади.

Барча меҳмонхона хизматлари контактли ва контакtsizга бўлинади. Меҳмонлар билан бевосита контакт (алоқа)да бўладиган меҳмонхона ходимларига бронлаштириш хизмати, хизмат кўрсатиш хизмати, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати, шунингдек номер фондини эксплуатация қилиш хизматлари ҳам киради. Отелнинг контакtsiz хизматларига тижорий, молиявий-иқтисодий, бухгалтерия, муҳандислик-техник ва бошқа хизмат турлари киради.

Хизматларнинг шундай даражада бўлиши бежиз эмас. Чунки меҳмонлар билан алоқада бўладиган корхона ходимларига талаблар, меҳмонлар билан алоқада бўлмайдиган хизматчи ходимлар билан такқосланганда ўта катъий бўлади. Шунингдек алоқада бўладиган хизмат ходими меҳмонхонадаги тартиб, қоида ва талабларга катъий амал қилиши зарурдир. Бу тартиб, қоида ва талаблари қуйидагилардан иборат бўлади:

- меҳмонхонанинг ҳар бир ходими ташки кўринишидан истараси иссиқ бўлиши;

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

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

- 1) «музлатилган» - ходим, қайсиқим, у меҳмонлар мурожаати ва ниятисига жуда суғ қарайди. Миқозларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатишда лозим бўлган қизиқиш ва ташаббусни кўрсата олмайди, яъни қам ташаббус кўрсатади, меҳмонлар билан қуюқ суҳбатга, муносабатга қиришишда фаоллик кўрсата олмайди.
- 2) «Гастрофабрика» - ходим меҳмонларга хизмат кўрсатишда қонвейер технологияси бўйича ишловчи, уларнинг истакларини тез ва қўпроқ хизмат кўрсатиш заруратини қам ҳисобга олмайди.
- 3) «Дўстона бўлиб кўриниш» - ходим, унга қушмуомилалиқ, қизиқувчанлик, қайриқоҳлик, ён бериш қос бўлади. Аммо унда меҳмонларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш пайтида амалда қаракати йўқдир.
- 4) «Профессионаллар» - ходим, юқори даражада хизмат кўрсатувчи ва меҳмонларни қабул қилиш учун зарур сифатларга эгадир.

Жойлаштириш вариантларидан бирортасида тўхташдан олдин меҳмон қайси меҳмонхонада маъқулроқ эканини танлайди. Ўшбу танлов жуда қўп омиллар билан боғлиқ бўлади: олдинги тажриба, реклама, танишлар таъсияси, меҳмонхонанинг жойлашган жойи, меҳмонхона номи ёқи унинг эгаси, бошқарувчиси қақида эшитганлари амалда ростлигига ишонч қосил қилиш қабилар. Меҳмонхоналарни танлашига бронлаштиришнинг осонлиги, бронлаштириш бўйича агент ўз қорқонаси ва нарқларни қандай тақдим этиши қам таъсир ўтқазади. Сўзлашувда ёқимлик, профессионализм ва ходимнинг билим даражаси қам тегишли меҳмонхонада тўхташ қақида қарорга таъсир этиши мумкин.

Бронлаштириш бўйича менежер (бошқарувчи) қелажақда жойлаштириш қақидаги саволларга қам тез ва ишончли жавоб бериш мақоратига эга бўлиши зарур. Бронлаштириш қақидаги маълумотларга моқирлик билан эътибор бериш – туризм бозорида меҳмонхоналар

муваффақиятининг гаровидир. Агар бронлаштириш ҳақида маълумотлар қабул қилинса, дарҳол бронлаштириш картаси очилади, қайсиким шу лаҳзадан меҳмонлик цикли бошланади. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизматлари регистратсия (қайд қилиш) олди ҳаракатлари – номер танлаш ва уни тайёрлаш, қўпинча 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 қелиш 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 қуйидаги маълумотлардан иборат бўлиши керак:

- тахминий сана ва қелиш вақти;
- меҳмонларнинг сони;
- номер категорияси, номерда зарур хизматлар тўплами;
- овқатланиш хизмати ва уларнинг характери;
- номер ва қўшимча хизматлар учун нархлар; брон учун ҳақ тўловчи шахснинг исми шарифи;
- тўлов тури;
- алоҳида истаклари ва бошқ.

Талабномалар қайта ишлангандан кейин мијозга ёки фирмага уни тасдиқлагани ёки рад этилгани тўғрисида хабар қилинади, яъни маълумот жўнатилади. Тасдиқланган талабнома ўзида меҳмонларга меҳмонхонада номер бериши ҳақидаги хабарни акс эттиради. Одатда бундай хабарда тасдиқланганлик рақами, меҳмоннинг қелиши ва кетиши кутилаётган санаси, буюртма берилган номер категорияси, меҳмонлар сони, ўринлар сони ва ҳ.к. кўрсатилади. Кўрсатилган хабарномани меҳмон ўзи билан олиб қелиши лозим.

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

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

Тасдиқланган ҳар бир талабнома бронлаштиришнинг электрон тизимига киритилади. Агар бронлаштиришда бирор-бир ўзгариш бўлса ёки талабнома бекор қилинса, унда бу хизмат ходимлари томонидан қайд этилади, бунинг учун махсус бланкадан фойдаланилади. Қулайлик ва янада аниқроқ ишлаш учун ҳар хил рангдаги ёки ҳар хил ҳажмдаги бланкалар ишлатилади. Мисол учун бронлаштиришга талабнома – **оқ рангда**, бронлаштириш ўзгариши – **кизғишрангда**, бекор қилиш эса **яшил рангда** белгиланади.

Бланка (устига бирор муассаса номи ёзилиб таги тўлдириш учун бўш қолдирилган бир варақ қоғоз)ларни тўлдириш чоғида талабнома ким томонидан ва кимнинг илтимосига кўра ўзгартирилади ёки бекор қилинади – аниқ кўрсатилиши зарур. Барча ўзгартиришлар ва бекор қилинишлар дарҳол бронлаштиришнинг электрон тизимига киритилади, меҳмонга эса бронлаштиришда истаганча ўзгартиришлар киритилгани хабар қилинади.

Жойлаштириш корхоналари кўпинча талабномаларни кафолатланган тасдиқланишга ҳаракат қилади. Кафолатланган тасдиқланиш агар миқдор ушланиб қолса ёки умуман келмайдиган бўлса жой учун тўловнинг тегишли кафолатини кўзда тутати.

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 миқоздан кредит картаси рақамини кўрсатишни талаб қилади.

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

Биринчидан, отелга меҳмонларнинг келмай қолишида харажатларни кўшимча харажат сифатида ҳисобдан чиқаради, уларни камайтириш чораларини кўрмайди;

Иккинчидан, отел ходими меҳмонларга номерда турмаганлиги ҳақида ҳисоб-китоб тақдим қилади (номер киймати учун тежалган харажат ҳисобланган ҳолда).

Учинчидан, бронлаштиришда отел миқоздан олдиндан тўлашни ёки кредит картаси рақамини беришни талаб қилади;

тўртинчидан, меҳмонхоналар «иккита бронлашни» амалга оширади, яъни мавжуд бўлганидан зиёд 5-10 % ўринни бронлайди. 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 қондаларига мувофиқ, 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 қилинади. Истеъмолчи брон тўловидан бош тортса, уни меҳмонхонада жойлаштириш навбат тартибида умумий асослар бўйича амалга оширилади. Шунинг таъкидлаш жоизки, Россия Федерациясида меҳмонхона хизматлари тақдим этиш қондаларида брон учун тўлов ҳажми ҳақида ҳеч нарса айтилмаган. Уни эса меҳмонхоналарнинг маъмуриятлари ўзларича белгилайдилар.

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

Шунга кўра, меҳмонхоналарда бронлаштирилган номерлар икки типда – кафолатланган ва кафолатланмаган ҳолатда бўлади. Тажрибалар шунинг кўрсатадики, меҳмондўстлик индустриясида кафолатланган бронлаштириш тизими бўйича ишлаш анча фойдалидир. Чунки кафолатланмаган бронлаштиришни қилган 20 % га яқин меҳмонлар ва кафолатланган буюртма берган 5 % меҳмон ўзларининг бўлажак бронларидан фойдаланишмайди.

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

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

Бронлаштириш хизмати функциясига шунингдек меҳмонлар картотекасини юритиш ҳам киради. Унда ҳар бир меҳмон учун, у келиб кетганидан кейин отелда махсус карточка тўлдирилади. Маълумотлар эса меҳмонлар хизматида бўлган барча хизматлардан йиғилади. Ушбу маълумотлар архивда сақланади ва мижоз яна келганида отел унинг эҳтиёжлари ва истакларини янада тўлароқ қондиришга ҳаракат қилади.

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

Жойлаштириш корхоналарининг турфирмалар ва отелда жойни бронлаштириш билан шуғулланувчи бошқа ташкилотлар билан ўзаро ҳамкорлигида меҳмонхона хизматларини тақдим этиш махсус Қоидаларга мувофиқ ижрочи меҳмонхонада жой бронлаштириш юзасидан икки томон имзолайдиган ҳужжат (шартнома) тузишга ҳақлидир. Шунингдек улар почта, телефон ва бошқа алоқа воситалари орқали олинadиган талабномаларни талабнома истеъмолчидан тушаётганига ишонч ҳосил қилинганч, қабул қилиш йўли билан ҳужжатлаштирадilar.

Агар тур оператор ёки бошқа ташкилот ушбу меҳмонхона хизматларидан мунтазам фойдаланаётган бўлса, унда унга маълум муддатга шартнома тузиш фойдалироқ бўлади. Масалан, бир йилгача муддатга ушбу ҳолда буюртмачи – корхонага ўзининг тартиб рақамини беради ва шартнома шартларини бажариш чоғида 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 тузишга интилишмоқда.

Шуни айтиш керакки, отелларда номерларни бронлаштиришнинг учун усули мавжуд – ёзма, оғзаки ва компьютерли. Оғзаки усул телефон орқали бронлашни кўзда тутди. Телефон орқали бронлашда мижозга эътиборли муносабатда бўлиш, унинг кўнғироғига кенг ва аниқ жавоб бериш муҳим ҳисобланади. Мижоз жавобни узоқ кутиб қолиши керак эмас. Мижоз билан номер фонди ва отелнинг юкланиши ҳақидаги маълумотга эга бўлган ходим суҳбат олиб бориши лозим. Юқори категорияли отелларда буюртма кўнғироклари учун махсус бланка мавжуд. Бироқ телефон орқали бронлаштириш талабномани албатта, ёзма кўринишда тасдиқланишини талаб қилади.

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

Компьютер орқали бронлаштиришнинг уч варианты мавжуд. **Биринчи вариант** бу телефон бўйича компьютер тармоғи орқали меҳмонхонага жой учун буюртма беришни кўзда тутди. Компьютер тармоғи бўйича диспетчер отел билан боғланиб, бронлаштириш имкониятини аниқлайди. Аммо бу усул анча серхаражат, чунки зарур вариантни танлашда кўп вақтни олади.

Иккинчи вариант меҳмонхона корхонасида ўз хусусий интернет саҳифаси мавжуд бўлишини кўзда тутди. Қайсиқим унда зарур хизматларни ёки номерларга бронлаштиришни амалга ошириш мумкин. Кўпчилик йирик ва ўрта отеллар ўз сайтларини очиб, улар орқали бронлаштириш хизмати кўрсатмоқда. Бироқ, бу вариант мижоз учун мутлақо ноқулай бўлиб, қайсиқим уни қониқтурувчи вариантни танлаш учун турли отелларнинг ўнлаб сайтларини кўздан кечиришга мажбур бўлади. Бунга кўп вақт ва пул сарфлашга тўғри келади.

Учинчи вариант отелни бронлаштириш ва резервлаш компьютер тизимларидан бирига аъзо бўлишни кўзда тутди. Бундай тизим жуда оммавий тус олаётти. Чунки эҳтимол тутилган барча вариантларни кенг қамраб 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» ҳисобланади.

6.2. Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати

Контакт алоқа хизмат (фронт-офис) мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил қилади ва меҳмонхона хизматларига тўловлар учун жавоб беради. У орқали отелнинг ҳар қандай бўлими билан алоқа амалга оширилади. Меҳмонхоналарда қабул қилиш ва жойлаштириш хизматининг асосий востаси бу маълумотлар билан ишлаш ҳисобланади. Қайсиқим маълумотлар икки канал бўйлаб меҳмонларга ва маъмуриятга жўнатилади. Туристларга

номер фонди таркиби, таърифлари, хизмат турлари хақида маълумотлар келиб тушади.

Туристларнинг бориши ва қайтиши расмийлаштириладиганда алоқа хизмати ва меҳмонхоналарнинг тегишли бўлинмалари ўртасида ахборот машинасуви рўй беради:

- номер фонди бандлиги хақида;
- келиш мақсади бўйича;
- меҳмонлар таркиби ва бўлиш давомийлиги;
- кўрсатиладиган хизматлардан қониқиш даражаси;
- йўл-йўлакай хизматларга талаб (овқатланиш, транспорт, бўш вақт ва бошқ.) алоқа хизматидаги асосий тузилма таркиби маъмур (портъе), консьерж (ахборот), кассир, олдиндан буюртма хизмати (резервация)лардан иборат бўлади.

Маълумки, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ҳар қандай отелнинг юраги ҳисобланади. Кўпчилик отелларда у **рекепцион** деган ном олган. Мижозлар ҳаммадан кўпроқ ушбу хизмат билан алоқада бўладилар, ахборот ва маслаҳат учун мурожаат қиладилар. Қабул қилиш ва жойлаштириш бўлимининг ходими швейцардан кейин биринчи киши ҳисобланади, қайсиқим у мижозни кутиб олади ва у билан мустақкам алоқада бўлади. Айнан портъе билан мулоқотнинг биринчи 5-7 минутида мижозда у танлаган меҳмонхона хақида қучли тассурот уйғонади.

Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштириш хизматининг асосий мақсади ва стратегияси бутун меҳмонхонанинг бош вазифасига мос келади. Бу эса меҳмонларга энг юқори хизмат кўрсатиш, шунингдек меҳмонхона бандлиги фойзини оширишдир. Қўйилган мақсадларга эришиш учун стратегияга келадиган бўлсак, бу мисол учун, отел намойиш қилинадиган рекламаларни яхшилаш, меҳмонларни регистрация қилиш вақтини қисқартириш ҳисобланади. Ушбу хизмат ходимлари жуда эътиборли ва ҳушмуомалали бўлиши лозим, уларнинг мижозлар билан сўзлашуви аниқ, қисқа ва мазмунли бўлиши телефонда ўзок сўзлашувлар ҳеч қачон бўлинмаслиги керак.

Меҳмонхонанинг қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати таркибида **ФронтДеск** (қабул қилиш ва жойлаштириш жойи, маъмур, портъе, Рекепцион) ва **ФронтОффиси**ни ажратиш қабул қилинган. Қабул қилиш ва жойлаштириш жойида меҳмонларни қабул қилиш ва жойлаштириш менежерлари, тунги аудиторлар ишлайдилар, консьержлар бўлиши мумкин. Аммо одатда консьержларнинг алоҳида жойи бўлади.

Меҳмонхонанинг қабул қилиш ва жойлаштириш жойи уч секция (бўлимга) бўлинади:

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

Меҳмонхонанинг қабул қилиш ва жойлаштириш хизматига қуйидаги талаблар қўйилади:

Биринчидан, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати бевосита меҳмонхонага кириш яқинида жойлашган бўлиши лозим. Агар меҳмонхона вестибюли жуда катта бўлса, ундай ҳолатда у тегишли кўрсаткичлар билан жиҳозланган ёки мижозларни отел ходими кутиб олиши зарур бўлади. «Ресепшн» жойи мижозлар учун қулай ва ҳар хил ахборот материаллари ва кўрсаткичлар билан таъминланиши керак.

Иккинчидан, мижозларни регистрация қилиш 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.

Учинчидан, қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари сипо кийинган бўлиб, ташқи кўриниши нуксонсиз бўлиши лозим. Бу ходимлар хушчақчақ, хушмуомила мижозларни ўзига ром қила оладиган самимиятли кишилар бўлиши зарур. Улар Меҳмонлар билан фақат тик турган ҳолда гаплашиши лозим.

Энг муҳими улар одамларни узоқ куттириб қўймаслиги лозим. Масалан, мижозлар билан бўлаётган мулоқотлар чоғида ҳам бир вақтнинг ўзида телефонда ҳам, сўзлашиши жуда хунук одат ҳисобланади.

Одатда меҳмонхона хизматлари тақдим этиш қондаларига мувофиқ ижрочилар меҳмонхонага келаётган ва кетаётган истеъмолчиларни бутун сутка давомида расмийлаштирилишини таъминлашлари зарур. Шунинг учун ҳам қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати (маълум иш вақти) сменали характерга эга бўлади. Тегишли танланган режимга асосан мижозларга хизмат кўрсатадиган ходимлар сони ҳам белгиланади.

Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштириш хизматининг асосий функцияси қуйидагилар ҳисобланади:

- меҳмонхонада жойни бронлаштириш;
- туристларни регистрация қайт қилиш ва жойлаштириш;
- меҳмонлар жўнаб кетаётганда ҳисоб-китобни расмийлаштириш;
- ҳар хил маълумотларни тақдим этиш ва бошқалар.

Айтгандек, кўпчилик меҳмонхоналарда меҳмонларни қабул қилиш 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 эътирозлари, хохиш-истаклари, сменадаги ходимлар хизматида қоникқан-қоникмаганликлари кайд этилади. Ишдан олдин шунингдек бўш ўринлар ҳақидаги маълумотлар, жорий муддатга талабномалар ҳам кўздан кечирилади. Бир қатор ҳужжатларга асосан маъмур номер фондидан фойдаланиш ҳисобини юритади.

Меҳмонларни қабул қилишда маъмур қуйидагиларни бажариши керак бўлади:

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

У меҳмонлар келгунича қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати, бронлаштириш хизматида қайта ишланган талабномаларни олади ва меҳмонхонада бўш номерлар ҳисобини юритишга ёрдам берувчи номер фонди ҳаракати картасини тузади. Кўпчилик меҳмонхоналарда бўш номерлар ҳисоби махсус компьютер программасидан фойдаланиб автоматик равишда амалга оширилади.

Меҳмонхонада бўш ўринларнинг мавжудлиги ва унда яшовчи меҳмонлар сони ҳақида маълумотларни қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати отелнинг бошқа хизматларига аниқ-равшан етказиб беради. Номерларнинг қалитлари сақланиши учун номерланган махсус доскалардан фойдаланилади. Одатда кўпчилик меҳмонхоналарда меҳмонлар электрон қалитдан фойдаланиладилар.

Меҳмонлар жойлаштирилгандан кейин дарҳол отел ҳисоб-китоб қисми мижоз номига ҳисоб очади. Одатда меҳмонлар турли меҳмонхона хизматларидан фойдаланади. Бунда улар меҳмон катроҳқасини кўрсатади ёки хона номерини айтишади. Ушбу маълумотларни ҳисоб-китоб қисмига узатади ва булар уларнинг умумий ҳисобига қўшилади. Бўлиш охирида ҳисоб-китоб қисми меҳмонлар билан ҳисоб-китоб қилади ва бу ҳақдаги маълумотларни бутун меҳмонхона хизматларига узатади.

Меҳмонхонада қабул қилиш хизматининг вазифаларидан бири – бу меҳмонлар катроҳқасини юритишдир. Меҳмонхонага келганидан кейин ҳар бир меҳмонга махсус катроҳқа тўлдирилади. Унда меҳмон билан бевосита алоқада бўлган барча хизматлар томонидан тўпланган маълумотлар ўз аксини топади. Меҳмон қайта келганида ушбу маълумотлар ходимларга хизмат кўрсатиш сифатини янада оширишга, мижоз хохиш-истакларини қондиришга ёрдам беради.

Кўпчилик меҳмонхоналарда тунги маъмур лавозими бор. Унинг вазифаси ва мажбуриятлари одатдаги маъмурникидан икки баробар масъулиятли. Тунги маъмур одатда кундузгиси соат 23-00 дан кечикмай алмаштиради, ўз зиммасига қабул қилиш ва ҳисоб-китоб қисми вазифасини ҳам олади. Соат 24-00 дан кейин тунги маъмур кўпинча вестибюлдаги бутун сутка давомида ишлайдиган барнинг бармени функциясини ҳам бажаради.

Тунги маъмурининг асосий вазифаларидан бири – меҳмон хавфсизлиги ва сигнализацияларининг созлигини текшириш учун бутун бинони кўздан кечириб чиқиш ҳисобланади. Тунги айланиб чиқиш чоғида маъмур номерларда нонуштага берилган буюртма-варақасини олади, улар мижозлар томонидан тўлдирилиб, эшикларга осиб қўйилган бўлади.

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

Меҳмонхонада қабул қилиш ва жойлаштириш хизматига қуйидаги ходимлар киради:

- қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати раҳбари – хизматга раҳбарлик қилади,
- асосий вазифаларни ва отел ходими ва мижоз ўртасида пайдо бўлган можораларни ҳал қилади,
- хизмат иши юзасидан назорат қилади ва ҳисоб юритади,
- паспорт-виза режими ва пропусмага рноя этишини назорат қилади.

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати раҳбарининг ўринбосари (маъмур) – туристик гуруҳлар ва оммавий келувчиларни ўз вақтида жойлаштиришни таъминлайди. У хизмат ҳужжатларининг тўғри юритилиши, сақланиши, архив ҳолати учун жавоб беради, отел ходими ва мижозлар ўртасидаги мажораларни бартараф этиш чораларини кўради.

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати менежери (портъе) – ватандошлари ва хорижий фуқароларнинг ҳужжатларини 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 вақтда портъе вазифасини бажаради, меҳмонхона номер фондининг юкланишини ва бир кун учун номернинг

ўртача нархи ҳақида ҳисобот тузади. Барча меҳмонхона хизматларидан меҳмонларнинг ҳамма қарздорликлари бўйича узил-кесил ҳисоботни шакллантиради.

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

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

Швейцар (эшикбон) – отелга кириш жойида, яъни эшик олдида навбатчилик қилади. У меҳмонларнинг кириб-чиқишини кузатади, отелга кириш ва ундан чиқиш пайтида меҳмонлар бағажининг сақланишини таъминлайди.

Телефон оператори – ҳар доим меҳмонлар хизматида туради. У мижозларнинг турли саволларига жавоб беради ёки уларни маълумотлар хизмати билан улайди. Ишлаб чиқариш зарурати бўйича қирувчи ва чиқувчи қўнғирокларни амалга оширади.

Ҳаммоллар – бағажчилар, қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида меҳмонларнинг юкларини автомобил ва автобуслардан тушириб олади ва олиб бориб беришади, лифтга, номерга ёки улардан юкни ташиб беришади.

Пажн (кўмакчилар) – меҳмонларни номерга кузатиб боради, номер жиҳозларидан фойдаланишнинг асосий қоидалари билан меҳмонларни таништиради. У номерларга корреспонденцияларни олиб бориб беради ва кўмакчининг бошқа вазифаларини бажаради.

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

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

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

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

Япониянинг айрим 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. Отелнинг барча миждозлари икки гуруҳга — бронли ва бронсиз миждозларга бўлинган. Олдиндан отел номери брон қилинган миждозларга хизмат кўрсатишга 3-5 минутдан зиёд вақт кетмайди. Миждоз ҳақидаги барча маълумотлар номер брон қилинганда талабномада кўрсатилган. Меҳмондан регистрация карточкасига имзо чекиш талаб қилинади, холос. Олдиндан бронлаштирилмаган меҳмонларни регистрация қилишга одатда 5 минут вақт талаб қилинади ва меҳмон анкета тўлғазади ва қўшимча маълумотлар олиш ишлари бажарилади.

Шу муносабат билан қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари меҳмонлар билан бевосита яқин алоқада бўлади ва улар қуйидаги сифатларга эга бўлишлари зарур:

- халқнинг профессионал жиҳатлари;
- истараси иссиқ ва самимийлик;
- ҳозиржавоблик;
- меҳмондўстлик;
- яхши ташқи кўриниши;
- қийиниши, сочи;
- жонқуярлик;
- хайрихоҳлик, эътиборлик.

Айрим мамлакатларда, шу жумладан Россия Федерациясида меҳмонхона хизматлари тақдим этиш қоидаларига мувофиқ ижрочи истеъмолчи билан кўрсатиладиган хизматларга шартнома тузиши лозим бўлади. Кўрсатиладиган хизматларга шартнома тузиш чоғида истеъмолчи паспорт, ҳарбий билет, шахсий гувоҳномава бошқа зарур ҳужжатларни кўрсатади. Агар жойлаштиришга тасдиқнома олинса, меҳмон анкетаси тўлдирилади. Қайсиқим у меҳмонхона ва истеъмолчи ўртасида шартнома бўлиб ҳисобланади. У жойлаштириш тури, бўлиш муддати, номер қиймати ва хизмати ҳамда хизматлар учун тўлов қафолати бўлиб хизмат қилади.

Меҳмон анкета тўлдиргач, маъмур анкета маълумотларини паспорт маълумотлари билан таққослаб кўради. У анкетага хона рақамини ёзади, келиш вақти ва санасини кўрсатиб имзо чекади. Сўнгра у номерга жойлашиш ҳуқуқини берадиган рухсатномани ёзиб беради.

Тўловдан кейин меҳмон ўз ҳисоби нусхасини олади — бу ҳужжат яшаш ва хизматлар кўрсатилиши учун асос бўлиб ҳисобланади.

Маъмур шунингдек меҳмоннинг ташриф картасини ҳам тўлғазади. — Бу ҳужжат меҳмонхонага кириш ва хона калитини олиш ҳуқуқини беради. Карта ҳамма вақт бир нусхада ёзилади ва қуйидаги маълумотларни ўз ичига олади: меҳмоннинг исми шарифи, хона рақами ва яшаш муддати. Кўпинча бундай картада меҳмонхона, ёрдамчи ва сервис ҳамда реклама хизматлари ҳақида турли маълумотлар кўрсатилади.

Меҳмонхонада яшовчи билан ҳисоб-китоб. Отелларда ҳисоб-китобнинг 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 рақами, 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 қилиб кўришмоқда. Бундай карталар шунингдек меҳмонхона хизматлари учун нақд пулсиз тўловни амалга ошириш имконини беради, бундан ташқари мижозларга маълум чегирмалар беради. Нақд пулсиз тўловда йўл ва номи ёзилган чеклар ҳам фойдаланиши мумкин. Йўл чеклари маълум суммага ёзиб берилади, меҳмон эса меҳмонхонада қатъий белгиланган нарҳдаги 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 қилинган тўлов суммасини ёзиб беради. Бундай чек бўйича тўловни меҳмонхона ҳисобига ўтказиш учун маълум вақт талаб қилинади. 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 қоидаларига мувофиқ яшаш учун тўлов ягона ҳисоб соатига кўра маҳаллий вақт билан жорий сутканинг 12 соатида ўтказилади. Яшаш учун ҳисоб-китоб меҳмон амалда қачон келганидан қатъий назар, ўша сананинг 12 соатидан бошланади. Бир суткадан камроқ яшаганлик учун ҳисоб-китоб соатидан қатъий назар бутун сутка учун ҳақ тўланади.

Ҳисоб-китоб соатидан кейин олти соатдан зиёд вақтда 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 кўпроқ кечикса тўлов бир сутка учун ундирилади.

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

Мехмонларга хизмат кўрсатиш хизмати ё мустақил бўлинма, ё Фронт-оффис хизматига кирилади. Ушбу хизмат ходимлари мижозлар билан доимий алоқада ишлайди ва хизмат кўрсатиш билан боғлиқ функцияларни бажаради. Хизмат кўрсатиш хизматини менежер бошқаради, қайсики унга швейцар, паж (кўмакчилар), бағажниклар, лифтчилар, консъержилар, курьерлар, хайдовчилар бўйсинади. Баъзан бу хизматни консъержи мувофиқлаштиради.

Ушбу хизмат иши кийин эмас, аммо муҳимдир. Швейцар мехмонларни кутиб олади, эшикни очади, такси чақиради, машиналарни қўйишга раҳбарлик қилади, мехмонларга юкларни туширишга ёрдам беради, бағажни кўриқлайди ва уларни ташувчи хаммолларга беради. Улар юкларни аввал мехмонхонага, кейин эса номерларга ташиб беради. Швейцар шунингдек мехмонларга шаҳарни айланиши ва асосий диққатга сазовор жойларни кўриш имкониятлари бўйича ёрдам беради.

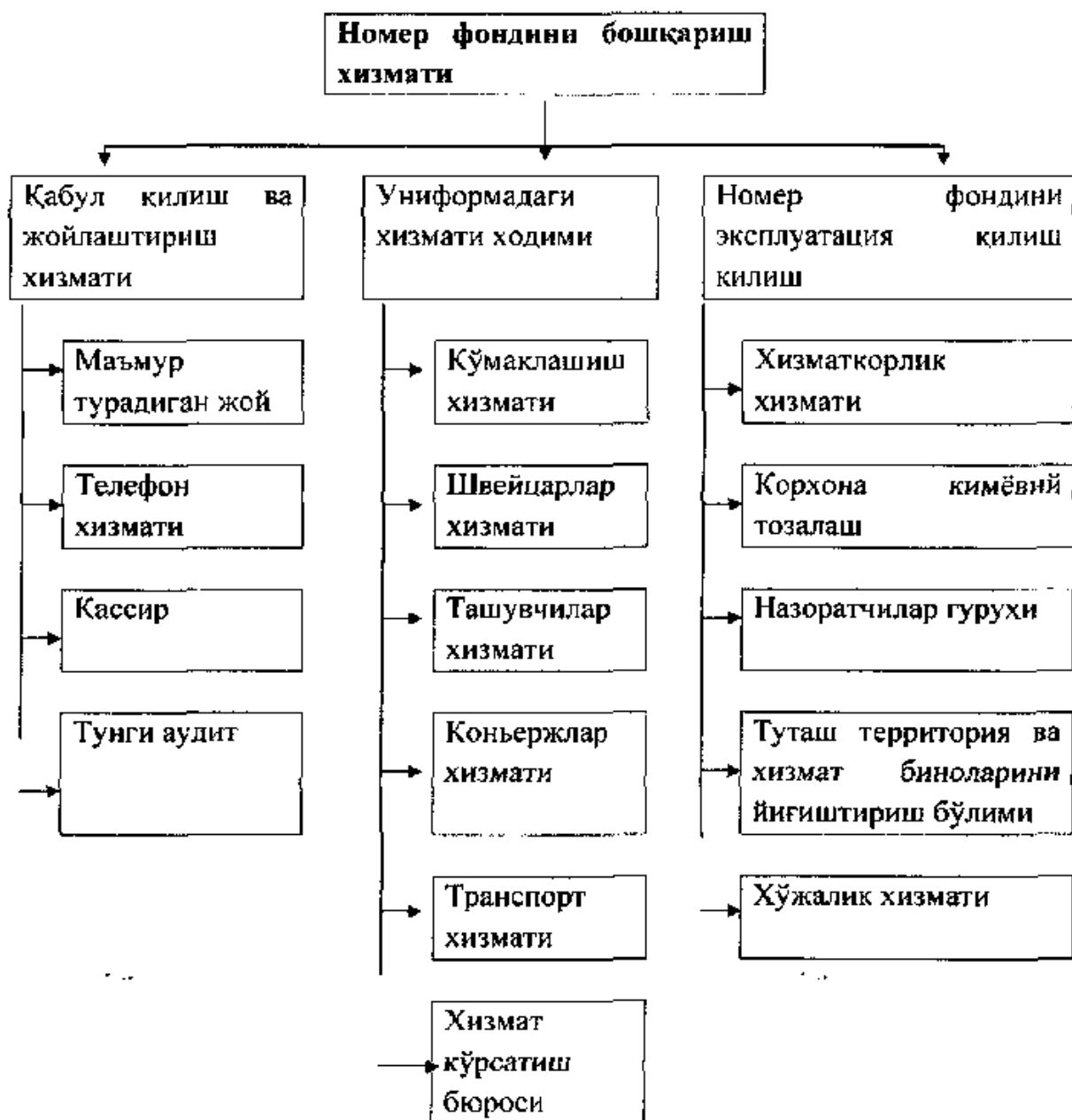
Паж (кўмакчи) ёки дахлиз навбатчиси мехмонларни номерга кузатиб қўяди, уларнинг қўл юкларини кўтаришиб боради, номерни очади, унинг тайёрлигини кўздан кечиради, мехмонга номер жиҳозларидан фойдаланиш қоидаларини тушунтиради, номерлар бўйича хат-хабар, газеталарни олиб бориб беради, бошқа зарур кўмакларни бажаради. Бундан ташқари, паж – директорнинг кўз-қулоғи: у «юқорига» ўзи сезган барча шубҳали ҳолатлар ҳақида хабар беради.

Жуда кўп муҳим ишларни консъержлар бажаради. Уларни махсус стол ёнида – вестибюлда ёки каватларда кўриш мумкин. Маълум вақтгача консъержлар мехмонхона хизматчилари эмас эди. Улар мехмонхона мижозларига хизмат кўрсатиш ҳуқуқини сотиб олувчи мустақил тадбиркорлар эдилар.

Консъержлар кўрсатадиган нисбатан типик хизматларга қуйидагилар кирилади: театрда билетлар сотиб олиб келиб бериш; шаҳар ресторанларида стол буюртма бериш; турли косметик салонларда жойни резервляш; мехмонлар келган жойда рўй берган кизик воқеалар ва диққатга сазовор жойлар ҳақида маълумот бериш; фавқулотда ҳолатларда ёрдам; мижозларнинг шахсий топшириқларини бажариш.

Малакали консъерж Римда Папа ҳузурида тайинланиш маросимини тайёрлаши, Парижда мижозни дунё бўйлаб сайёҳатга жўнатиши, Нью-Йоркда энг мода бўлган мюзиклга билет топиб бериши мумкин. Консъержлар бажарадиган функциялар муҳимлигига консъержлар профессионал ташкилоти УППГХ (Унион Проффе́ссионалledes Порти́єресдес Гранд

Ҳотелс) ташкил этилгани ҳам далолат беради. Ушбу ташкилотга бутун дунёдан 4000 мингга яқин киши киради.



2-расм. Номер фондини бошқариш хизмати тузилиши

Фронт-оффисда экскурсион бюро, автомобилни прокатга берувчи фирма, туристик агентликлар ва ҳ.к. каби сервис шериклар билан алоқа йўлга қўйилиши керак. Хизмат кўрсатиш хизматида муҳим момент мижозларга қўшимча хизматлар кўрсатиш ва зарур маълумотлар бериш ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш хизматининг ўзига хослиги шундан иборатки, ходим отелнинг ўзи, унинг хизматлари, маҳаллий шароити ва диққатга сазовор жойлари ҳақида 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 бошқариш хизматига бўлинмалар сифатида киради (5.2-расм).

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

Хизматлар раҳбари барча хизмат ходимлари ишини назорат қилади ва ўз бўлинмаси самарали ишлашига жавоб беради, корхона корпоратив сиёсати, ишланган стандартлар ва лавозим инструкцияларига риоя қилинишига қарайди.

Хизматлар раҳбари ўринбосари – отелда номерлар ҳолатига жавоб беради, номерлар мақоми ҳақида ҳисобот тайёрлайди, бевосита фаррошлар ишига раҳбарлик қилади, 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.

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

Кават бўйича навбатчи – йиғиштириш бўйича хизматчилар ва хизматкорлардан иборат гуруҳни бошқаради. У мижозларни номерга жойлаштиришда ёрдам беради, ўзига биркитилган номер фонди қисми ҳолатига жавоб беради. Турар жой ва бошқа биноларни йиғиштириш сифатини назорат қилади, номерлар йиғиштирилганини текширади, меҳмонларга хабарларни қабул қилади ва уларга етказади, навбатчи журналинин расмийлаштиради, номерлар ҳолати ёки нуқсони ҳақида ҳисобот тузади. Унинг мажбуриятига ходимларни ўқитиш, бош йиғиштириш вақтида уларга ишларни тенг тақсимлаш ҳам киради.

Менежер – ҳам ишлаб чиқариш, ҳам савдо, ҳам гуруҳлар ва бўғинлар раҳбарлари каби турли объектлар фаолияти 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 юқори категориядаги меҳмонхонада кунига 10-13, экономклассдаги меҳмонхонада 18-20 хонани йиғиштириши лозим. Хизматкор вазифасига миждоз тозалаш ёки ювдиришни истаган буюмларни йиғиштириш ва уларни тегишли хизматларга олиб бориб бериш киради.

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

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

Тунги навбатчи – кундузги ишлар тугагандан кейин бўлинмалар учун жавоб беради. У ўтган кун учун бўлим операциялари баланси билан шуғулланади, яқинни чиқаради, банд номерлар йиғиштирилганини, ускуналар ишлаётганлигини текширади. Зарурат туғилганда сигнализация ва ҳавфсизлик чораларини отел қаватлари бўйича кўздан кечириб чиқади.

Хизмат кўрсатиш хизмати ва номер фондиди эксплуатация қилиш хизмати ходимлари вазифасига миждозларнинг қуйидаги хизматлари киради:

- багажни ташиш ва марказлаш;
- уларга қўлаётган корреспонденцияларни саралаш, олиб бориб бериш;
- авиа, автобус ёки темирйўл билетларига буюртма бериш;
- олишга ёки шаҳар чеккасига, шаҳарда қатнайдиغان транспорт ҳаракати ҳақида маълумот бериш;
- экскурсия, музей, театр, клуб, ресторан ва кўнғил очилиш марказларига ташриф буюриш ҳақида буюртмалар қабул қилиш;
- дам олиш, кўнғил ёзиш соҳасида муассасалар, диққатга сазовор жойлар ҳақида маълумотлар бериш;
- яқинда жойлашган муассасалар, отел сервис хизматида қўшимча хизматлар олиш имконияти ҳақида меҳмонларни хабардор қилиш;
- автомобилларни ҳайдовчи ёки ҳайдовчисиз ижарага бериш;
- фавқулотда ҳолларда ёрдам бериш;
- миждозларнинг кичик топшириқларини бажариш;
- бинолар ва меҳмонхона номерларини йиғиштириш;

- отелда санитария-гигиена талабларига риоя этилиши ва х.к.

Номер фондини эксплуатация килиш хизмати ҳар куни қабул килиш хизмати маълумотларини номер ҳақидаги ўз маълумотлари билан таққослаб, текшириб чиқади. Қабул килиш хизматини меҳмонни номердан чиқариш ҳақидаги хабари хўжалик хизматининг тегишли журналида қайд этилади. Журналининг бошқа графасига номерни йиғиштириш топширилган хизматлар фамилияси ёзиб қўйилади. Номернинг тайёрлаги ҳақида қабул килиш хизматига хабар берилади.

Меҳмонхона биносини йиғиштириш учун батафсил инструкция ншлаб чиқилган. Мисол учун, номерни йиғиштириш учун шундай инструкция қуйидаги кўринишда:

- номер эшигини уч марта таққосланилади, меҳмон йўқлигига ишонч ҳосил қилинган, номер эшигини очилади;
- тўшак йиғиштирилади, кир чойшаб олиниб, тозаси тўшалади, қўл ювилади;
- идишлар ювилади, тўнтариб қўйилиб, сочиқ билан ёпилади;
- санузел йиғиштирилади, тоза юзадан ифлос тарафга қараб ҳаракатланади;
- дераза ёпилади, чанг артилади, юқоридан пастга қараб ҳаракатланади;
- полни йиғиштириш; аввало, сугирилади, сўнгра чанг юткич билан тозаланади.

Жиҳозланиши ва катталигига қараб номерни йиғиштиришга 20-30 минут ажратилади. Йиғиштириш сифати катта хизматкор ёки баъзан махсус назоратчи томонидан кўздан кечирилади. Текширувчи учун ҳам текшириш тартиби ҳақида махсус инструкция бор. Махсус хавфсизлик қоидалари мавжуд.

Хизматкор қуйидагиларга риоя қилиши керак: номерда қалитни унутиб қолдирган меҳмонларга ёки ишчиларга номер эшигини очмаслик; номер қалитини доимо ўз ёнида олиб юриш, уларни ишчи аравадада қолдирмаслик; номерни йиғиштираётганда эшик очик туриши; аммо кириш ишчи аравада билан тўсилган бўлиши лозим; хизматкор шубҳали мижозлар ҳақида хабар бериши (багажи кам, номерда тунамаган).

Номерларни йиғиштиришдан ташқари, хўжалик хизматига ҳолларни, коридорларни, ресторан биноларини йиғиштириш ҳам юқлатилган. Ушбу ишларни махсус ходим нисбатан «оғир» ва номерларни йиғиштиришга мўлжаллангандан қудратлироқ техникадан фойдаланиб бажаради. Меҳмонхона бинolari учун тозаланишнинг икки стандарти мавжуд: нормал (ҳар кунги йиғиштириш) ва нуфузли (чанг бир кунда икки марта артилади).

Мехмонхоналарда булардан ташқари, биноларда вақти-вақти билан йиғиштириш ўтказилади (масалан, баҳорги йиғиштириш).

Номер фондини эксплуатация қилиш хизматига, шунингдек кир ювиш хонаси ва эсдан чиқарилган буюмлар бюроси ҳам киради. Чойшабларни ювиш учун бериш ва қайтариб олишда улар санаб чиқилади. Йирик отелларда номер кийматига қараб чойшаблар уч категорияга бўлинади. Номерда мижозлар унутиб қолдирган буюмлар уч ой давомида сақланади. Агар отелда энага билан ўйин хонаси бўлса, мижозлар вақтинча болаларини қолдириб кетиши мумкин. Бу хизмат ҳам хўжалик бўлими таркибига киради.

6.4. Мехмонхоналарда хавфсизлик хизмати

Хавфсизлик хизмати мехмонлар, уларни ва отел мулкани турли жиноий элементлар томонидан эҳтимол тутилган тажаввузлардан химоя қилиш учун тузилади. «Отел мулки» тушунчасига унинг обрўси деган элемент ҳам қўшилади. Отелларда рўй берадиган жиноятлар катта қисми – хар хил ўғирликлардир. Таъкидлаш керак, асосий ўғирлик мехмонларда эмас, балки мехмонлар билан бевосита алоқада бўлмаган мехмонхона бўлинмаларида содир бўлади.

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

Хавфсизлик хизматининг асосий вазифаси – қилинган жиноятларни тергов қилиш эмас, балки уларнинг олдини олиш. Буни алоҳида назарга олиш керак, хавфсизлик хизмати ходимининг ҳуқуқлари тергов чоғида полицияникидан анча чекланган: улар сўрок қилиш, тинтув ўтказиш ва бошқа ҳаракатларга ҳақли эмас.

Хавфсизлик хизматининг мувоффақиятли ишлаши учун уни мехмонхона бошқа хизматлари билан ўзаро яқин ҳамкорлик қилишлари муҳимдир, аввало, молня депортаменти ва бўлим ходимлари билан. Хавфсизлик хизмати назорати молиявий назорат бўлиб қўшиб олиб борилиши керак. Отел ходими билан хавфсизлик хизмати биргаликда ишга қабул қилинаётганларни назорат қилиш ва кузатишни ишлаб чиқади. Бу жиноий элементларни ишга киришининг олдини олади.

Хавфсизлик хизмати маҳаллий полиция (милиция) бўлимлари билан яхши муносабатда бўлиши зарур. Улардан чақирилмаган мехмонлар пайдо бўлиши, кутилаётган намоёншлар, тартибсизликлар ҳақида фойдали

маълумотлар олиши мумкин. Чунки, бундай ҳоллар отел иш режимини, у ерда дам олувчилар осойишталигини бўзиши мумкин. Аммо ҳамкорлик ҳаддан ташқари чуқурлашиб кетмаслиги лозим, ҳуқуқ-тартибот органларига отел меҳмонлари ҳақида қонунда кўзда тутилмаган ҳар қандай маълумотларни беравермаслик зарур.

Хавфсизлик хизмати отел хавфсизлиги тизими лойиҳасини ишлаб чиқаради, қайсики у бошқа бўлинмалар раҳбарлари билан муҳокама қилинган, бош директор томонидан тасдиқланади. Ушбу ҳужжат хавфсизликка доир барча чораларни қамраб олади (хавфсизлик хизмати вазифаси, унинг бошқа бўлинмалар билан ўзаро муносабати, хавфсизликни таъминлаш техник воситалари тизими, фавқулодда вазиятлар меҳмонхона ходимлари ҳаракати (ёнгин, порглан таҳдиди ва ҳ.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 маъқул, чунки агар жабрланган мижоз аёл бўлса, унга тортинмай гапириб бера олади. Хавфсизлик хизмати идеал ходими – бу оғир, вазмин, ахлоқан намунали, барчага содиқ, одам, чунки хизмат жараёнида у кўп марта сотиб олишга урунувчилар билан тўқнаш келади. Кўпинча бу хизматга ҳуқуқ-тартибот органлари собиқ ходимлари олинади. Аммо кўп жиҳатлардан улар муносиб бўлсаларда, ҳамиша ҳам отелда ишлаш инструкцияларига амал қилаверишмайди, энг аввало, уларда ҳушмуомилалик ва меҳмонлар ва отел ходимлари билан муомилада босиқлик етишмайди.

Баъзан хавфсизлик хизматига швейцарлар ва мажлар бўйсилади. Хавфсизлик хизмати ходимлари ишга қабул қилинаётганда албатта, ўқувдан ўтади, отел билан батафсил танишади, унинг бўлинмалари, тирик вазиятлар, бурч ва мажбуриятларни ўрганади, биринчи тиббий ёрдам кўрсатишни билиб олади, текширув олиб бориш ва ҳисобот тайёрлашни ўрганади. Табиийки, хавфсизлик хизмати ходимлари отел фаолияти ва унинг ишига доир барча қонунларни билиши зарур.

Хавфсизлик хизмати ўз биноси, гардероби, ҳужжатлар, текшириш ҳисоботлари сақланадиган хонасига эга бўлиши лозим. Хавфсизлик хизмати раҳбари хонаси мижозлар кўзига ташланмаслиги, иккинчидан, мижозлар билан суҳбатлашганда бошқа томонга чақирмаслиги керак. Хавфсизлик хизмати ходимлари меҳмонхона бошқа ходимлари сингари белгиланган соатда алмашади, смена алмашаётганида хавфсизликка ҳушёр қараш талаб этилади. Улар кўпроқ отелда «хавфли» соатларда бўлиши зарур (18.00-02.00).

Хавфсизлик хизмати техник воситаларига телекамералар қиради, қайсики улар ёрдамида жамоат ва кўплаб хизмат бинолари қузатиб

турилади. Ёзувлар камида 24 соат сақланиши керак. Хавфсизлик хизмати шунингдек қулфи-калитлар, номердаги сейфлар, ходимлар радиоалоқасига жавоб беради. Хавфсизлик хизмати ходимларига форма кийиш, белига тўппонча осиш ёки дубинка кўтариб юриш тавсия эгилмайди. Бу меҳмонларни хотиржам қилмайди, 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 эшиклари ёпиклиги, бинода одамлар бор-йўклиги, бошқа хавфсизликка дахлдор ҳолатлар синчиклаб текшириб чиқилади. Патруллик шунингдек ёнгин чиқиши хавфи – тўшакда сигарет ёник қолиши (маст меҳмон)ни олдини олишда ҳам аҳамиятли. Хавфсизлик хизмати меҳмонхона бош кириш-чиқиш жойларини назорат қилади. Ичкарига безорилар ёки бошқа қутилмаган кимсаларнинг кириб қолиши йўлини тўсади. Бу пайтда улар меҳмонларга сездирмай назорат қилиши керак.

Йўқолган буюмларни текширишга келадиган бўлсак, шуни назардан кочирмаслик керакки, йўқолган нарсани топишдан, ўғрини ушланг ва жазолашдан кўра шундай ҳол такрорланмаслиги чораларини ишлаб чиқиш муҳимроқ. Хавфсизлик хизмати текширув методлари ҳуқук-тартибот органлари методларидан фарқ қилади. Уларнинг ҳуқуклари ҳуқук-тартибот органлари ходимларига таққосланганда анча чекланган. Хавфсизлик хизмати ходими мижозни ғоят ҳушмуомалалик билан сўроқ қилиши зарур. Нега текширув ўтказилаётгани хақида айтиши, сўроқ қилинаётган шахс унга ёрдам бериши мумкинлиги тушунтирилиши лозим.

Қотиллик, қуролли босқин, номусга тажаввуз каби жиноятлар дарҳол ҳуқук-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 қилган фўхиша бор-йўгини ўғирлаб кетади. Бундай вазиятда полицияни чакирадими, йўқми, мижознинг ўзи ҳал қилади. Кўпинча меҳмонлар овоза бўлишдан чўчиб, ҳуқук-тартибот органларига мурожаат қилишдан бош тортади.

Тан олиш керак, отел бундай яшовчилар ташрифидан қочиб қутилолмайди, қочмаслик ҳам керак.

Яшовчи ахлокий кийёфаси учун отел ходими қайғурмаслиги керак. Хавфсизлик хизмати бу ташрифларни зимдан кузатиши, уларни холл ёки номерларда пайдо бўлишига, бошқаларга сездирмай, йўл қўймаслиги 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 ўгирланган пулларни топиш жуда кийин. Бу ҳақда жабрланувчига айтиб бўлмайди, тўғри, текширув натижа бермаганлиги ҳақида бари-бир унга хабар беришга тўғри келади. Жабрланувчини юпатиш учун кўнглини кўтарадиган гаплар айтиш керак, ҳеч қачон меҳмонхона мижозлари хавфсизлиги ёмон таъминланган демаслик зарур. Чунки жабрланувчи ходим жиноий лоқайдликка йўл кўйганлиги учун унинг устидан меҳмонхона мажбуриятига даъво қилиши мумкин.

Хавфсизлик хизмати вазифасига шунингдек юқори бўғин раҳбарларини, инкассацияни кўриклаш, барча калитларни назорат қилиш ҳам қиради. Отел ходимлари фақат ўзларига ишлаш учун зарур калитларнигина олиши, калитлар боғламининг олмаслиги керак. Агар номер калити йўқолган бўлса, кулф алмаштирилиши ёки қайта программалангизирилиши шарт.

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

Кейинги вақтларда террорчилик ҳаракатлари таҳдиди кучайгани муносабати билан хавфсизлик хизмати барча ходимларни отелда портлаш қурилмаси қўйилгани ҳақида хабарлар кўнғирок қилинганда ўзларини қандай тутиш лозимлиги қондалари билан таништирадилар. Биринчидан, террорчи кўнғирок қилганда ходим у қаердан кўнғирок қилаётганини аниқлаш учун иложи борица сўзлашувни қўзиши керак. Одатда бунга муваффақ бўлинмайди, аммо уни бинода туриб ходим ёрдамида бошқа телефондан фойдаланиб аниқлаш мумкин.

Иккинчидан, террорчидан портлаш вақти, қурилма типини билиб олишга ўриниш лозим: Нима учун ҳужум объекти сифатида айнан ушбу отел танлангани, қурилма қаерга яширилгани. Бундан ташқари, кўнғирок қилувчи ҳақида иложи борица кўпроқ маълумот тўплаш лозим: жинси, гапириш талаффузи, тахминий ёши, ҳолати (хушёрми ёки мастми), у отел ва унинг ходимлари билан қанчалик танишлиги, қаердан кўнғирок қилаётгани (бирор ўзига хос шовқин эшитилиши, масалан, кўча шовқини).

Ҳар бир ходим кўнғирок ҳақида кимга хабар беришни билиши зарур. Эвакуация ҳақидаги қарорни бош директор қабул қилади. Яшовчиларга хабар беришни ҳам у ҳал қилади. Эвакуация чоғида хавфсизлик хизмати вазифаси – тартибни ва мулкнинг сақланишини таъминлаш (шу жумладан, ёнғин пайтида

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

Хавфсизлик хизмати ҳодиса таҳлили билан ҳисобот тайёрлаб отелнинг юқори раҳбариятига тақдим этади (вокса-ҳодиса рўй берган вақти, улар билан боғлиқ шахслар, исми шарифи, жойи кўрсатилади). Бундай ҳолатлар такрорланмаслиги учун қандай чоралар кўрилиши лозимлиги тақлиф қилинади.

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

Шундай қилиб, отел хавфсизлик хизмати қуйидаги вазифаларни бажариши керак:

- меҳмонларни меҳмонхонада бўлган вақтда (хавфсизлиги ва шахсий мулкни кўриқлашни таъминлайди;
- меҳмонхона мулкни душманлик ҳаракатлари – ўғирлаш, вандализм ва ҳ.к.дан ҳимоялаш;
- меҳмонхоналар – барча бинолари, у ерда бор мулкни ҳужумдан, террорчиликдан, саботаж пайдо бўлишидан, халқ норозилиги ва ҳ.к.дан ҳимоясини таъминлаш;
- жамоат тартибини сақлаш ва меҳмонхона барча жойлари доирасида тегишли назоратни таъминлаш;
- меҳмонлар меҳмонхонага келганида уларнинг тинчлиги ва конфиденциаллигини таъминлаш;
- меҳмонхона ходими, врач, полиция аралашуви талаб қилинаётган воқеа-ҳодиса ҳолларида шошилиш ва самарали ёрдам кўрсатилишини таъминлаш;
- меҳмонхона барча ходимларининг ҳалоллиги ва виваждонлигини кафолатлаш;
- меҳмонхонада юқори лавозимли шахслар хавфсизлигини ошириш бўйича махсус хизматлар кўрсатилишини кафолатлаш имкониятини таъминлаш.

6.5. Меҳмонхоналарда муҳандислик-техник хизмати

Ҳозирги замон отеллари мураккаб муҳандислик-техник ускуналар билан жиҳозланган бўлиб, улар юксак даражада ободончилик, шинамлик ва максимал қулайликни таъминлайди. Бу ускуналар қуйидаги гуруҳлардан иборат: санитар-техник (водопровод, канализация, совуқ ва иссиқ сув таъминоти, иситиш, вентиляция, ҳавони мўътадиллаштириш, марказлашган

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

Меҳмонхона хўжалигида ҳаво вентилляцияси, иситиш, кондициялаш тизими муҳим роль ўйнайди. Вентилляция тизими оптимал режим ва ҳавонинг нисбатан тозаллигини таъминлайди. Иситиш тизими иссиқлик генератори, иситгич приборлар ва иссиқлик қувурларидан иборат. Иситиш мавсумида иситиш тизими узлуксиз ишлаши ва барча биноларда нормал ҳароратни таъминлаши зарур.

Кучсиз ток билан ишловчи хўжалиги. Ток ускуналари, иситгичлар, ёритиш приборлари ишловчи учун электр энергиясидан фойдаланилади. Меҳмонхона куч ускуналарига электродвигателлар, хонани йиғиштириш учун машиналар, лифтлар, совутгичлар, насослар, компрессорлар, стаканлар ва ҳ.к. киради. Ускуналардан фойдаланиш иш вақти, электр энергия солиштира ва умумий сарфи, қуввати билан характерланади.

Водопровод тармоғи. Меҳмонхона биноларини зарур ичимлик ва маиший 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 ёнғинга қарши сув таъминоти тизими ишлаб туради. Меҳмонхонага келадиган сув сифати ва ҳаракати стандартга мувофиқ бўлиши керак. Бир яшовчига бир суткада 300 метр кубгача сув тўғри келиши мумкин.

Иситиш тизими. Меҳмонхонани иситиш учун турли хил – сув, буғ ва ҳаво билан иситиш тизимлари қўлланилади. Иссиқлик сараси биноларнинг ҳажми, тузилишига, иситиладиган биноларда иссиқлик йўқотилиши, катталиги ташқи ҳаво ҳароратига, бино қурилиши хусусиятларига боғлиқ иссиқликни умумий истеъмол қилишга иситиш, вентилляция ва иссиқ сув таъминоти қўшилади.

Меҳмонхоналар учун автоматлаштирилган ёнғин сигнализацияси тизими ишончли восита ҳисобланади. Хилма-хил ёнғин хабар бергичлар меҳмонхона ҳар бир биносига мос келадиган ёнишни аниқлаш физик принципида ишловчи сигнализацияларни танлаш имконини беради: оптик, ионизацион, иссиқлик, ёнғин чиққанини хабар келадиган аниқлаш тизими ёнғин ўчоғини дарҳол бартараф этиш, тутунга зудлик билан эътибор қаратишни таъминлайди.

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

эксплуатация қилиш бўйича директор бошқаради. Меҳмонхоналар ҳажми ва категориясига қараб, муҳандислик-техник хизмати бир неча бўлинмаларга эга бўлиши мумкин. Кўпинча маъмурий бўлим, муҳандислик 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 хавфсизлиги ва меҳнат муҳофазаси бўйича муҳандис, электр ускуналар, водопровод ва канализация тармоқлари бўйича муҳандислар сифатида кўрсатилган. Ушбу бўлимда шунингдек таъминот, сотиш бўйича менежерлар, назоратчилар ва ҳ.к. ҳам ишлайди.



6.3-расм. Муҳандислик хизмати техник бўлини маси

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 қандай 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 қуйидагилар ҳисобланади:

- сувни иситиш;
- вентеляция ва ҳавони тозалаш;
- насослар ва электр тизимни эксплуатация қилиш;
- совутгичлар тизими ва овқат блоқи ускуналарини эксплуатация қилиш;
- компьютер тизимини эксплуатация қилиш;
- лифт хўжалигини эксплуатация қилиш; биноларни иситиш;

Қуйида Россия меҳмонхоналаридан бирининг мухандислик хизмати техник бўлини маси мисол тариқасида келтирилади (6.3-расм).

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

Мухандислик хизматининг муҳим вазифаси – ёнгин ҳавфсизлигини таъминлаш. Ёнгин меҳмонхона бизнесида анча тарқалган ҳодисадир. Отелларда ёнгин чиқишининг асосий сабаблари – бу чекувчилар, бузук электр жиҳозлари, ошхона ва бошқа хизматлардаги насоз ускуналар, каминлар, омбордаги химикалий, чиқиндининг ёниши ва ҳ.к.

Ёнгин ҳавфсизлиги тизими отел барча биноларидаги ёнгин сигнализациялари, ўт ўчириш воситалари (огнетушитель, сув шлангаси) кум, челак, болта, илгак, белкурак ва ҳ.к.), эвакуация воситалари (ёнгин нарвонлари), шунингдек ходимларнинг мунтазам ўқитилишини ўз ичига олади. Барча номерларда ёнгин пайтида эвакуация қилиш схемаси осиб қўйилиши 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, қайсиқим 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 мақбул. Улар барча ускуналарни оқилона эксплуатация қилишни билишлари керак.

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

Мавзунини мустахкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонлар билан алоқада 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 фондидини эксплуатация қилиш хизмати ходимлари вазифасига нималар киради?
6. Меҳмонхона хавфсизлик хизмати ходимларининг вазифалари нималардан иборат?
7. Меҳмонхоналарда муҳандислик-техник хизмати фаолиятини тушунтириб беринг?

7-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНАЛАРДА ЮҚОРИ МАРТАБАЛИ ШАХСЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

7.1. Меҳмонхоналарнинг юқори мартабали мижозларининг ўзига хос хусусиятлари

7.2. Меҳмонхоналарда юқори мартабали мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш жараёнлари

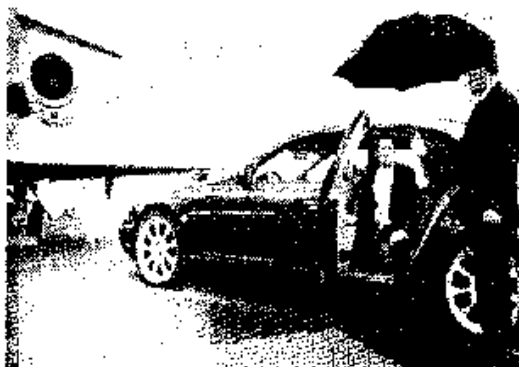
7.1. Меҳмонхоналарнинг юқори мартабали мижозларининг ўзига хос хусусиятлари

VIP (very important person) ўта муҳим шахс. Бу тоифа одамларига машҳур шахслар, давлат арбоблари, маданият, спорт санъат соҳаси вакиллари кирази.

“VIP” терминининг келиб чиқиши тўғрисида тўхталадиган бўлсак, бу термин ингилиз тилида 1940 – йилларда тахминан Буюк Британияда пайдо бўлган. Ўша даврларда авиа хизматидан фойдаланувчи нозик таъбли йўловчиларга нисбатан қўлланилган. Чунки, улар учун юқори даражадаги қулайликлар ва махсус хавфсизлик талаб қилинган.



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



атала бошланди. Ўта муҳим шахсларга- давлат бошликлари, машҳур фирма президентлари, катта маъросим ташкилотчилари, туристик фирмалар раҳбарлари, дабдабали апартаментдан фойдаланувчи мижозлар ва б. Бундан ташқари меҳмонхона бошқарув бўлими томонидан таклиф қилинган мижозлар

ҳам бўлиши мумкин.

Қайсидир меҳмонхонадан устунлик килиш учун меҳмонхонанинг шинамлигига, ундаги хизматларга, нархига эътибор қаратади. Юқори

мартабали мижозларга меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш ходимлардан юқори даражали малакаларни ва ўзгача эътиборни жалб қилишни талаб қилади. Мижоз даражасида хизматдан ҳам юқори даражада бўлган хизматни тақдим этиш бу меҳмонхонанинг мижоз хотирасида яхши ўрин эгаллаши муҳимдир. Юқори мартабали мижозлар нозик дидли бўлиб улар кўпинча тинчлик сокинликни хуш кўрувчи омма олдига чиқишни хуш кўришмайдилар. Кечки овқатни ўз хонасига олиб келишни сўрашади. Боссенга бормокчи бўлса у ерда ҳеч ким бўлмаганида боришни хоҳлайди. Мижоз хонасига у келишдан олдин гуллар, мевалар, совгалар, қўйилади. Эътибор тариқасида мижозга бош менежер ёки директор томонидан табрикнома аткриткасини юборади.

Ўзига хос эътиборни талаб қилувчи меҳмонларга қуйидагилар қиради:

- 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 бизнеснинг машҳур кишилари ва бошқалар.

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

Шундай тойифадаги мижозлар ҳам борки, улар қанча вақтга, қайси меҳмонхонага бришидан катий назар улар VIP мижозлар ҳисобланади. Бундан ташқари шундай мижозлар борки, улар машҳур эсам, улар доимий келиши билан, VIP -мижозлар турига қиради.

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 ажралиб туриши муаммоли савол. Бу меҳмонхонада VIP мақомини олиш учун, машҳур кино юлдузи, танikli саёҳатчи ёки тадбиркор бўлиш лозим. Меҳмонхонанинг бошқарув бўлими меҳмонга VIP мақоми берилиши билан шуғулланади.

Айнан шу даврда меҳмон учун қўшимча чегирмалар, кутиб олишдаги илтифотлилиқ, қўшимча эътибор меъёрлари аниқланади.



VIP мақоми берилиш даврида меҳмоннинг меҳмонхонага ёки меҳмонхонага занжирига келиш кунлари (тез-тез келиб турганлиги) аниқланиб эътиборга олинади. Бу ҳақида ахборотларни меҳмонхона бошқарувининг умумий компьютер тизимидаги “Меҳмон тарихи (Guest history)”, “архив (Storgoe)” ёки тез-тез келиб турувчи меҳмонлар тизими” бўлимларидан олиш мумкин.

Ҳар бир меҳмонхонада VIP – мижозлар сони турлича. Қоида бўйича, VIP меҳмонларнинг минимал сони 3 та (VIP -1, VIP -2 ва VIP -3). Бази меҳмонхоналарда бундан ҳам кўпроқ VIP позициялар бўлиб, шунингдек, топ VIP мақоми ҳам бор.

Номердаги қулайликлар кўпайиши билан бирга VIP – меҳмонларга кўрсатиладиган хизматлар ассортименти ва эътибори кенгайди. Баъзи меҳмонхоналарда ҳар бир VIP меҳмонга аниқ бир ҳарф бириктирилади, масалан А, Б, С.

Ҳар бир меҳмонга ўзининг молиявий имконияти ва даражасидан келиб чиқган ҳолда VIP мижозларга хизмат кўрсатади. Кўпинча бу хизмат, бириктирилган ходимлар фантазиясига боғлиқ.

Шунингдек, меҳмонхоналарда, VIP мақомга эга бўлган “инкогнито” меҳмонлар мавжуд бўлиб, улар умумий меҳмонлар сонининг 10% ни ташкил қилди.

ВИП меҳмонларни қабул қилиш – меҳмонхона учун энг зўр реклама ҳисобланади. Бундай меҳмонларнинг ташрифи одатда телевидения ва ОАВларида намойиш қилинади. Шу тариқа меҳмонхона рейтинги кўтарилди.

Одатда ВИП мижозлар таклифлар китобига позитив фирқларни ёзиб қолдирадilar. Меҳмонхона буклетлари ёки проспектлари одатда таниқли ВИП мижозларнинг ташрифи билан бошланади. Меҳмонхонанинг оммабоп жойларида шу меҳмонхонага ташриф буюрган таниқли, машҳур шахсларнинг сураъти осилади. Меҳмонхона бизнесининг гуллаб яшнаши учун VIP мижозларнинг ўрни бениҳоя катта. Бундай мижозларга хизмат кўрсатаётган вақтда одатда меҳмонхоналар катта чегирмалар ва паст нархлар тақдим этишади. Чунки, бу меҳмонхонанинг обриси ва имижини кўтаради. Баъзи ҳолларда ҳаттоки бепул хизмат кўрсатадилар (комплиментарй дискоунт). Персонал эътибор талаб қилувчи бундай шахслар учун суперлюкс, “президент”, пентхаус хоналар юқори қулайликда ва дабдабали жиҳизланади. Конфет, шампан виноси, эндигина узилган гуллар, видео, теле қурулмаларнинг борлиги, дид билан безатилганлик – юқори қулайлик белгиси ҳисобланади.

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

ва меҳмонхона обрӯсининг 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 кўрсатилмасда, ҳар бир меҳмонхонанинг VIP мақомига эга меҳмонлари бор.

VIP мижозларга хизмат кўрсатишни ўта индивидуал ва сердиккат иш. Масалан, меҳмонхонага машҳур сиёсат арбоби ташриф буюрди ва меҳмонхона хизматларидан юқори даражада қониқади. Кейинги ташрифида ҳам худди шундай қониқиш ҳосил қилиш учун меҳмонхонанинг бошқарув бўлими ҳаракат қилади. Меҳмоннинг кейинги санасини тахмин қилиб кутиб – меҳмонга бўлган индивидуал эътибор белгиси. Бундан ташқари “қизиқувчан” меҳмонхоналар меҳмоннинг кейинги ташрифини янада эсда қоларли қилиш учун меҳмон яхши кўрадиган минерал суви маркаси севиб кўрадиган кино турини ва бошқа шунга ўхшаш эҳтиёжларни сўрашади. Бундай эътибор ҳар қандай мижозни бепарво қолдирмайди.

Хизмат вақтидаги “VIP – тўплам” турлича бўлиши мумкин. Юқорида таъкидлаб ўтилгандек, номердаги гуллар, шампан виноси, конфетлар, мевалар ва бошқа нарсалар бўлиши мумкин. Қўшимча хизматлар рўйхати тузилаётганда нафақат 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, таквимлар ва б. Қуйида келтирилган маҳсулотлар учун НДС солиқлармижоз томонидан олинмайди, чунки улар совға сифатида ҳадя этилади. Бундан ташқари меҳмонхонада маълум бўлишича, бундай маҳсулотларга қўшимча солиқ турлари қўйилмайди. VIP мижозларнинг яшаш нархини ташкиллаштиришда бундай масалалар инобатга олинади.

Бундай маҳсулотларнинг нархи тушиши эса, мижозга қўшимча чегирма тақдим этилаётган каби тақлиф қилиниши лозим.

Чегирмалар, бир йилда тез-тез ташрифи бўйича, ташриф вақтида қанчадир кунни ҳисобламаслик сифатида ва олдиндан тўланганлик учун берилади. Чегирмалар, бир марталик, доимий, бонусли ва тўпланувчи бўлиши мумкин.

7.2. Меҳмонхоналарда юқори мартабали мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш жараёнлари

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

Мижоз билан доимий алоқада бўлиш яхши мувоффақият калити.

Тажриба ва малака – мулоқотнинг энг катта ютуғи. Шундай вазият бўладики, миждозга кутилмаган вақтда қўшимча хизматлар такдим этиш лозим. Айнан оптимал ҳаракат кўрсатиш учун юкори малака талаб этади.

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

Яхши муомала килиш маданияти, юкори эътибор, муаммоларни тушина олиш қобилияти – VIP миждозлар билан ишлайдиган ходимнинг асосий фазилатлари. Меҳмонхона мувофакқияти учун тажрибали менежер VIP миждозни кутиб олса мақсадға мувофиқ.

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

Бундай тилдаги ходим ишиға тезда мослашиб олиб, бир қанча таклифлар қабул килиши мумкин. Меҳмонға барча хизматлар нафақат кўпроқ даромад олиш ёки шов-шувли престижға эға бўлиши учун эмас, балки меҳмон ҳар қандай вазиятда ҳам ўзини яхши ва қулай ҳис килиши учун илтифот кўрсатиш лозим.

У лар доим инсоний фазилатлари учун унинг олдида парвона бўлаётганларини ҳис килиши керак. Вадаларнинг устидан чиқмоқ тўлақонли ахборот бериш, қоникқан қулайликлар яратиш – VIP миждозлар билан ишлаётганда алоҳида эътиборға олиниси лозим. Ходимнинг қанчалик инсоний фазилатлари, профессионал қобилияти юкори бўлса, у шунча VIP миждозлар билан ишлаш даврида ижобий мақтовлар олиб келади.

VIP ва SIP миждозларға хоналарни бронлаш учун буюртмалар келиб тушганда бу тоғрисида раҳбариятға 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 хонаға кузатиб кўяди.

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

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



VIP ва SIP – меҳмонларни қабул қилишга тайёргарлик кўриш куйидагича амалга оширилади:

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

- янада юқори категорияли хонани тақдим этиши (агар шундай

хона мавжуд бўлса) бошқарувчи томонидан тасдиқланиши зарур;

- ўзига хос эътиборни талаб қилувчи 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 ҳосил қилиши керак;

- меҳмонлар билан ишлаш бўйича бўлим менежерлари ходими VIP меҳмонлар учун хоналарни белгилашда меҳмоннинг ўзига хос барча сўровлари ва афзалликлари ҳисобга олинганлигига ишонч ҳосил қилиш ва уни назорат қилиши керак;

- меҳмонлар билан ишлаш бўйича бўлим менежерлар ходими бошқарувчи имзоси VIP миқдори номига табрик



хатлари откриткасини тайёрлаши ва уни хонадаги кроват, тумбочка ёки кроват олдидаги стол устида қўйиш керак;

- меҳмонлар билан ишлаш бўлим менежери VIP миқдорларга мос категорияга хос бўлган даражани ҳисобга олган ҳолда хонани VIP тўплам билан жиҳозланганлигини текшириб кўриш зарур;

- VIP тўплами миқдори келгунига қадар хонага келтириши керак (агар миқдорни келиш вақти аниқ бўлса);

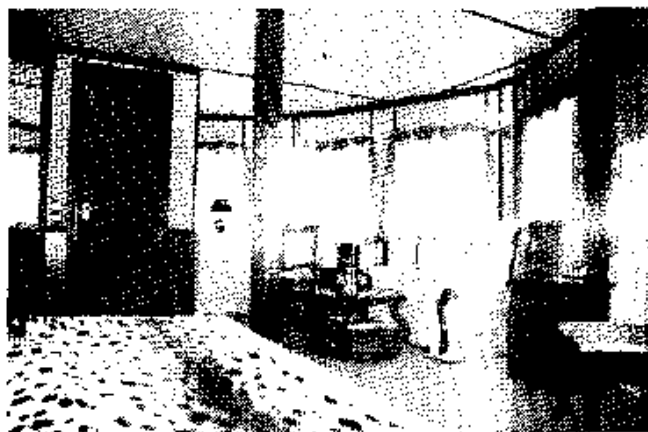
- “Room service” хизмати ҳар куни VIP тўпламлар билан тўлдирилиши керак. Бунда тўпламнинг таркибий қисмини меҳмонхона менежери белгилайди. VIP тўплам доимо мавжуд бўлиши шарт. VIP тўпламни тайёрлашда миқдорлар маданиятининг ўзига хос хусусиятлари ҳисобга олинади.

Тўплам куйидаги зарурий бўлган минимал таркибдан иборат:

- янги узилган мевалар ва анжомлар бирга кесилган мевалар;
- гуллар;
- бар (ичимликларнинг тўлик комплекти);
- винолар, шампан виноси;
- газеталарнинг янги сонлари;
- минерал сув –кровать олдида ва ювиниш хонасида қўйилиши керак;
- барча хизматчилар ўзига хос эътиборни талаб этувчи меҳмонларнинг ташрифи тўғрисида огоҳлантирилиши яъни хабардор қилиши керак;
- хорижий VIP мижозларга консьерж хизмати орқали чет тиллардаги газеталарнинг янги сонлари тақдим этилади;
- мижозларга шаҳар ва бошқа туристик объектлар хариталари тақдим этилиши керак;
- хонадан қандай қўнғироқ қилиниши ва хона хизматлари нархи тўғрисидаги маълумотлар хорижий тилларда тақдим этилиши керак;
- роом сервисе менюси турли хилдаги хорижий тилларда берилиши керак;
- таржимонлик хизмати консьерж орқали тақдим этилади;
- мижозларга телекўрсатувлар ва радиозшиттиришлар дастури хорижий тилларда тақдим этилиши керак.

VIP ва СІР мижознинг ташриф буюриши. VIP ва СІР мижозни кутиб олиш, расмийлаштириш ва жойлаштириш жараёни меҳмон учун ноқулайликлар 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 тўғрисида хабардор қилиши, мижознинг тарихи тўғрисида барча маълумотларни қайта тиклаши (мижознинг шахсий картаси ва бошқалар), мижоз ташрифидан олдин VIP мижознинг маълумотлари билан рўйхатга олиш картасини тўлдириши, мижоз мақомини ва хона категориясини, яшаш муддатини ҳисобга олган ҳолда хонани олдиндан белгилаши ва электрон қалитни дастурлаши, электрон қалит учун ғилоф тайёрлаши, ўз мақомига мувофиқ барча қулайликлар мижознинг хоҳиш истакларига хос бўлишига ишонч ҳосил қилиши, VIP мижознинг хонасини кўздан кечириши ва ҳамма нарса



тайёрлигига ишонч ҳосил қилиши, учун картани ва рўйхатга олиш картасини меҳмонхонанинг фирмага ҳос папкасига солиб қўйиши, миқозни яхна ёки спиртли ичимлик билан сийлаши, миқозни рўйхатдан ўтказиши унга танишишни таклиф этиши ва тўлдирилган қайд картасига имзо чекиши учун илтифот кўрсатиши ва ниҳоят миқозга уни хонага кузатиб қўювчи кузатувчини таништириб қўйиши зарур.

Хизматчи миқозга таништириб қўйган кузатувчи эса миқозни лифтга кузатиб бориши ҳамда бир қадам четга ўтиб, миқозни биринчи бўлиб лифтга киришига имкон бериши, ўзи ҳам лифтга киргандан сўнг талаб этиладиган қават тугмасини босиши керак. Белгиланган қавтга чиқиб олиб миқозга банд қилинган хона олдига бориб хона эшигини очиши, электрон калит картасини девордаги энергияни тежавчи қурилмага киритади ва бир қадам четга ўтиб йўл беради.

Юқоридагилардан ташқари кузатувчи миқозга қўлидаги юкларни қўйишига ва устки кийимларини ечиши учун вақт бериши, миқозни хонадаги қулайликлар ва қурилмалар билан таништириши, миқознинг ҳошиш истаклари тўғрисида ахборотларга эга бўлиши, масалан кечки таомни хонага келтириш ёки ресторанда стол буюртма қилиш ва ҳ.к ҳамда миқозга унинг исми бўйича мурожат қилиши ва унга хуш келганлиги сабабли мулозамат қилиши лозим бўлган.

Миқозларни маълум VIP категорияга киритиш билан меҳмонхона раҳбарияти шуғулланади. Меҳмонхона раҳбарияти меҳмондўстлик предметлари рўйхати ва миқдори ёки VIP категорияга мос равишда миқозларга тақдим этиладиган хизматларга имтиёзлар фойзини белгилайди.

VIP миқозларнинг кетиши. Кетишга қадар дастлабки барча ҳисоб китоблар олдиндан ҳисоблаб чиқарилади ва миқоз кетадиган ёки кетиш олдиндан унга махсус папкада конвертда таниши учун тақдим этилади. Миқозга хонадан юкларини транспорт воситасига ўтказиш бўйича хизматлар таклиф этиш, миқознинг юқини сақлаш ва зарурат туғилганда уни транспорт воситасига юклаш хизматлари тўғрисида олдиндан хабардор қилиниши, миқоз кириб келганда хизматчи тик туриши, хизматчи жозибадор ташки кўринишига эга бўлиши, миқоз ташриф буюрувчидан 30 секунд олдин хизматчи буни пайкаши ва тик туриши, агар барча бошқа ходимлар банд бўлган пайтида хизматчи миқозга зудлик билан диққат эътиборни жалб қилиши керак.

Хизматчи тик турган ҳолатда миқоз билан саломлашиш керак. Хизматчидан моҳирлик билан дўстона табассум қилган ҳолда саломлашиш талаб қилинади. Саломлашиш вақтига мос равишда бўлиш зарур “Хайрли кун” ёки “Хайрли оқшом” деган ҳолда.

Хизматчи ўз хизматларини мижозга таклиф этиши керак. Масалан, сизга қандайдир ёрдамим тегадими, сизнинг хизматингизга тайёрман, сиз ҳисоб китоб қилишни хоҳлайсизми қабилир. Хизматчи мижозни исми ва хона рақамини аниқлаштириши керак.

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

Мижознинг барча ҳаракатлари аниқ қайд қилинган ва янгиланишлар қўшилган бўлиши (мини бар телефон сўзлашувлари ва ҳаказо), барча низоли харажатлар зудлик билан хушмуомалалик билан ҳал этилиши, ҳисоб китоб усули тасдиқланган бўлиши, ҳисоб (ҳисобланган хизмат нархлари) мижозга фирмага ҳос папкада меҳмонхона буклети билан тақдим этилади.

Хизматчи мижозга миннатдорчилик билдириши ва шаҳарга 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 қандай баҳолайсиз”, “сизга макул бўлган бўлса ўзига ҳос ходим ёки сервис хизматлари” “сиз қандайдир ўзига ҳосликни қайд қила оласизми?” ва бошқалар.

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

Мавзунини мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Ўзига ҳос эътиборни талаб қилувчи меҳмонларга қимлар қиради?
2. Мижоз талабини олдиндан аниқлаш ва умумлаштириш қандай амалга оширилади?
3. VIP ва SIP – меҳмонларни қабул қилишга тайёргарлик кўриш қандай тартибда бажарилади?
4. VIP тўплам қандай зарурий бўлган минимал таркибдан иборат?

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

Режа:

- 8.1. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати.
- 8.2. Меҳмонхонада номер ва жойни брон қилиш тартиби.
- 8.3. Ташриф буюрадиган меҳмонларни рўйхатдан ўтказиш ва жойлаштириш
- 8.4. Жойлашиб бўлган меҳмонлар билан ҳисоб-китоб қилиш турлари ва уларни кузатиб қўйиш.

8.1. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати

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

Front Office – бу меҳмонхонанинг команда пункти, унинг нерв маркази, меҳмон билан отел хизматлари юзма-юз учрашиб, хайрлашадиган жойидир. Меҳмон учун Фронт оффике – бу отелнинг юзи, меҳмоннинг отел билан муносабати қабул хизматида турган ходим суҳбати билан чегараланиши мумкин. Шунинг учун бу хизмат ходимларининг одамлар билан мулоқот қила олиши уларнинг муҳим фазилатларидан бирига киради. Ушбу хизмат ходимлари “товар” яни отелни сотишни билиши, унинг имиджини яратиши, меҳмонхона менежменти вакили бўлиб, меҳмоннинг муаммоларини ечиши ва умуман уларнинг яхши дўсти бўлишлари керак.

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

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

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

Қабул қилиш ва жойлаштириш бўлимининг асосий функциялари: ташриф буюрган меҳмонларни рўйхатга олиш, номерларни таксимлаш, меҳмонларни жойлаштириш, рўйхатдан чиқариш ва бошқа қўшимча хизматларни кўрсатишдир.

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

Фронт оффисе кечаю-кундуз уч сменада ишлайди: Биринчиси-7.00-15.00гача; иккинчиси-15.00-23.00 гача; учинчиси-23.00-ерталаб 7 гача.Албатта тунги смена қисқартирилган таркибда ишлайди.

Фронт оффисе да санаб ўтилган бўлимлардан ташқари меҳмонхона кассаси ҳам киради ва у икки томонга, яни қабул бўлими ва бухгалтерияга бўй сунади.

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

Фронт оффисе миждозлар, уларнинг таби, кадриятлари, тутилган куни хақида ахборот йиғади ва сақлайди. Меҳмонлар хақидаги ахборотлар ва ВИП миждозлар билан ишларни меҳмонлар билан ишловчи менежер(кузет релативон манажер), жуда муҳим 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* шуғулланади. Малакали консерж Римда Папа билан учрашув уюштириши, Нью-Йоркдаги энг замонавий мюзиклда чипта топиши мумкин.Консерж швейсар(доорман),юк ташувчи(портер), лаж(беллман), ва лифт ходимлари ишини назорат қилади.Бу хизмат иши осон, лекин муҳимдир.

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 шаҳарнинг барча диккатта сазовор жойларини билиши ва керак бўлганда меҳмонга йўл кўрсата олиши зарур.

Лаж меҳмонни номерга кузатади, юкини олиб боради, номерни очади, унинг тайёрлигини текширади ва корреспонденцияларни номерга таркатади.

Паж директорнинг “кўзи ва кулоғи”дир, у барча шубҳали ходисаларни “юқорига” керак.

Кирувчи, чикувчи телефон кўнғироклари-бу *телефон операторларининг* хизмат доирасидир, шунингдек, телефон суҳбатларининг ўз вақтида тўланишини назорат қилишади, меҳмонни уйғотиш ва уларнинг саволларига жавоб бериш(ёки ахборот олиш мумкин бўлган хизматга улаш) ҳам уларнинг вазифасидир.Телефон хизмати ходимлари ёқимли овозга эга бўлишлари керак

Меҳмонхона администратори (порте) куйидагиларни бажара олиши керак:

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

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

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

Фронт оффике нинг сервис бўйича ҳамкорлари-экскурсия бюроси, автомобилларни ижарага бериш ташкилоти, туристик агентлиқлар билан алоқа 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 кўрсатиш бошланади. Номерни брон қилиш билан қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ёки брон бўлими менежери шуғулланади. Айнан шу бўлимларга меҳмонлардан брон қилиш ҳақида ариза тушади. Аризаларни расмий йиғишдан ташқари, брон бўлими меҳмонхона жойларига бўлган талабни ўрганиб чиқиши шарт.Меҳмонхонанинг кўп йиллик иш фаолиятини мазкур регионда ўтказиладиган тадбирлар(фестивал, карнавал, спорт мусобақалари) режасини

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

Оммавий тадбирлар ўтказиладиган вақтда меҳмонхона жойларига бўлган талаб бир неча баробар ошади. Меҳмонхона учун кўп сонли қатнашувчиларга эга тадбирларга жой брон қилиш фойдаондир, чунки бундай ҳолларда буюртма тадбирдан анча олдинроқ амалга оширилади ва уни бекор қилиш rischi катта эмас.

Меҳмонхона бандлиги мавсум, мазкур ҳудуднинг ишчан фаолиги, иқтисодий, сиёсий вазиятга боғлиқ. Сиёсий барқарорсизлик рўй бераётганда хавфсизликни таминлаш сустраниши туфайли туристларнинг ушбу ҳудудга қизиқиши пасаяди. Мавсум тигиз лайтида меҳмонхона иккикаррали(двойное) брон қилишни амалга оширадilar. *Иккикаррали брон*-бу бирданига икки миқозга бир хил санада келажакда меҳмонхонадан жой бериш тасдиғидир. Бу йўлни танлаб меҳмонхона жуда катта тавваккал қилади. Балким уларнинг бири кейинчалик буюртмани бекор қилади ёки белгиланган кунда келмас. Унда тавваккалчилик оқланади. Агар ўша кун икки миқоз ҳам келса-чи? Албатта, биринчи келган миқоз жойни эгаллайди. Иккинчи миқоз эҳтиёжи учун бошқача йўллар мавжуд, бу йўللари иккикаррали бронни амалга ошираётганда бўлим менежери ўйлаб қўяди. Ҳар икки миқоз ташриф буюрса, ёки турист оғохлантirmай келса, меҳмонхонада жой бўлмаса, меҳмонхона ходими уларни меҳмонхонага яқин жойлашган уй- жойни ижарага берувчилар, ёки бошқа меҳмонхоналарга жўнатадилар. Бундай пайтда миқоздан меҳмонхонани ўзгартириши ҳақида ижозат сўраш зарур.

Меҳмонхона учун ҳам, миқоз учун ҳам номерларни олдиндан брон қилиш қўлайдир, қанча барвақт бўлса, шунча яхши.

“Меҳмонхоналарга хизмат кўрсатиш қоидалари” асосан :“бажарувчи икки томон имзолаган меҳмонхонада жойни брон қилиш ҳақидаги шартнома ҳужжат тузиш орқали, шунингдек, почта, телефон орқали бергач, ариза истемолчидан келаётганлигига ишонч ҳосил қилинганидан сўнг брон амалга оширилади”.

Агар ташкилот меҳмонхона хизматидан доимий фойдаланаётган бўлса, унда малум муддатга шартнома тузиш мақсадга мувофиқдир. Бунда ташкилотга ўзининг тартиб рақами берилади ва ушбу ташкилот томондан юбориладиган миқозларга шартномага мувофиқ меҳмонхонадан жай берилади.

Ҳозирда турфирмалар аниқ бир меҳмонхона билан шартнома тузишга ҳаракат қилмоқдалар. Меҳмонхоналар доимий равишда миқозлар билан таминлаётган турфирмалар учун чегирмалар белгилайди.

Меҳмонхона ва турфирма ўртасидаги шартномаларга қуйидагилар кўрсатилади: туристларни жойлаштириш бўйича аризалар қайси муддатда берилиши шарт, тўлов қачон ва қай тарзда амалга оширилади.

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

Меҳмонхона жой ёки номерини брон қилишнинг бир неча усуллари мавжуд: ёзма, 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 қилади. Брон қилиш ёки бронни бекор қилиш тўғрисидаги аризалар барчаси рўйхатга олинishi шарт.

Брон бўйича менежерлар буюртмани вақтида бекор қилмасалар, хато юзага чиқмагунча, номер сотилмай қолиши мумкин. Фақат фирма бланкасидаги ариза, буюртма қилинган номер тўланганлигини тасдиқлайди.

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

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

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

Телефон орқали брон қилиш жараёнида мижоз билан суҳбатда этиборли бўлиш жуда муҳим, чунки бу суҳбатдан мижознинг меҳмонхона ҳақидаги таассуроти шаклланади. Қонда бўйича гўшакни максимум 5 та гудокдан сўнг кўтариш керак ва албатта, ушбу ходим меҳмонхонанинг номерлари бандлик ҳолати ҳақида маълумотга эга бўлиши шарт. Номерларга буюртмани телефон орқали қабул қилувчи меҳмонхоналарда махсус бланкалар ишлаб чиқилган. Унда фақат керакли графалар белгиланади, аризани тўлиқ ёзиб олиш шарт эмас. Бундай бланкалар брон бўлими компютерида ҳам бўлиши мумкин. Телефон орқали брон қилишда ёзма тасдиқловчи ҳужжат талаб қилинади.

Брон қилишнинг компьютер усули меҳмонхоналар ва мижозлар учун кенг имкониятлар яратмоқда. Жаҳон амалиётида брон қилишнинг компютерли тизимлари мавжуд: брон қилишнинг *корпоратив* тармоғида занжирга

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

Тармоқ орқали брон қилишда бошқа шаҳар ва ҳатто бошқа давлатга жойлашган меҳмонхона номерига буюртма бериш мумкин. Автоматлаштирилган тармоқнинг афзаллиги шундаки, брон қилиш шу шаҳарда жойлашган, шу занжирнинг хоҳлаган бошқа меҳмонхонасига ҳам манзиллаштирилиши мумкин.

Компютер тармоғи орқали меҳмонхонада жой буюртма бериш телефонда ҳам амалга оширилиши мумкин. Компютер тармоғи диспетчери меҳмонхона билан боғланади ва брон қилиш имкониятларини аниқлайди. Бу усул поқулайроқ, чунки брон ва жойлаштириш шартларини аниқлашга вақт кўп талаб қилинади.

Компютер орқали брон қилишнинг яна икки варианты мавжуд: Меҳмонхона ўзининг Интернет саҳифасига эга, ёки меҳмонхона Интернет брон қилиш тизимининг азоси (орехка.ком, ВЕБ Интернационал, Нота Бене). Таклиф этиладиган имкониятлар кенглиги туфайли (кам харажат эвазига) тизимлар ҳозирда оммалашиб бормокда. Мижозларни жалб қилишнинг бундай усули самарадорлиги ошгани сари, қабул қилинган буюртмага жавоб бериш вақти шунча камаймокда. Тасдиқлашни жўнатиш тезлиги келиб тушаётган аризаларни қайта ишлаш жараёнини автоматлашганлик даражаси, меҳмонхона ва агент ўзаро ҳамкорлигининг аниқлигига боғлиқ.

Бу икки бўғин ўртасида ахборот алмашинувини тўғри ташкил этиш мижозга тасдиқ жавобини олиш вақтини қисқартиради (умуман олганда онлайн 7 сония вақтни олиши керак, бизнинг мамлакатимизда кам учрайди).

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

Бу тизимда брон қуйидагича амалга ошади: Мижоз Интернет брон тизимининг ВЕБ-сайтига киради ва брон қилиш қоидалари билан танишади. Сўнгра меҳмонхонани танлайди. Бўш номер мавжудлигига ишонч ҳосил қилгач, 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 варағига киритилади. Мижоздан керакли олинганидан сўнг (олдиндан тўлов, кафолат хати), мижоз агентдан сўнгги брон тасдиғини олади. Охирга тасдиқ нусхаси меҳмонхонага жўнатилади. Бу ерда брон бандлик (загрузка) графасида

кейинчалик автоматик ўзгаришлар билан киритилади.агар меҳмонхона ўзининг сайтыга эга бўлса, тушаётган аризаларга меҳмонхонанинг ўз резерв хизмати жавоб беради.

1-жадвал

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

Йирикрок меҳмонхоналарда 6.2-жадвалда келтирилган шакл қўлланилади.

6.2-жадвал

Номерларнинг турлари		Ой кунлари						
		1	2	3	4	5	...	31
Бир ўринли номерлар								
Н	10	1	1	1				
О	9	1	1	1				
М	8	1		1				
Е С	7	1		1				
Р О	6			1				
Л	5			1				
Н	4			1				
А	3							
И	2							
Р	1							
Икки ўринли номерлар								
15			1					
14			1					
...								

Мижоздан керакли кафолатлар олинганидан сўнг миждо меҳмонхонадан брон ҳақида тасдиқ олади. Брон бандлик графасида номер фонди статусининг автоматик ўзгариши билан киритилади.

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

Телефон ёки компьютер орқали бронда резерв қилишнинг қутилмаганда тўхтаб қолиш ҳавфи мавжуд, бундай пайтда миждо тасдиқ ололмайди, меҳмонхонага келганида эса, бўш номер бўлмаслиги мумкин.

Аризалар бўйича брон бўлими келгусида меҳмонхонанинг тўлиши режасини тузиши мумкин(ойлик, қушлик, йиллик).

Кичик меҳмонхоналарда ханузгача қўлда бронлаш техникаси қўлланилади. Бундай бронлаш жадваллар ёрдамида амалга оширилади. қуйида келтирилган шакл бронлаш жадвалларининг энг соддасидир (6.1-жадвал).

Ушбу жадвалга кўра, меҳмонхона 10 бир ўринли ва 15 икки ўринли номерга эга. Буюртма келганида клерк тегишли қун катагига «бир» рақамини қўяди. 6.2-жадвалда ойнинг 1-қунига 4 бир ўринли номер бронлаштирилган (6 номер бўш қолган), 2-қунига иккитадан бир ва икки ўринли номерлар бронлаштирилган (тегишинча 8 бир ўринли ва 13 икки ўринли номерлар бўш қолган). 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 ҳақида ахборот берадилар.Агар ҳисобот нотўғри тузилган бўлса, менежерлар бандлик прогнозларига тегишли қарорларни нотўғри чиқаришлари мумкин.Номер сотилмай қолса, меҳмонхона даромади қамаяди.

Мижозга жой берувчи меҳмонхона томонидан махсус буйруқлар билан тасдиқланган брон *тасдиқланган* ҳисобланади. Мижозга резерв ҳақидаги тасдиқ почта ёки факс орқали етиб бориши учун резерв қилинганлик ҳақида тасдиқни олиш бир мунча вақтни талаб қилади.Одатда тасдиқ хатига қуйидага маълумотлар киритилади: аризани рўйхатга олиш рақами, меҳмоннинг келиб қетиш санаси, буюртма қилинган номер тури, меҳмонлар сони, керакли қроватлар сони, шунингдек, меҳмоннинг ҳар қил талаблари.Мижоз меҳмонхонага ўзи билан бу тасдиқномани ҳар эҳтимолга олиб келади.Бундай тасдиқнома ҳам миждо учун кафолат бўла олмайд, чунки шундай қоида бор: меҳмон 18 соатгача келмаса, меҳмонхона зарурати бўйича бронни бекор қилади.

Брон килиш тизимини ривожлантиришда бир катор муаммолар бўлиши мумкин:

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

Интегрвсия ривож шаронтида брон тизимини қўллашда талаб ошмоқда. Бу тизим меҳмонхона хўжалиги самарадорлигига эришиш йўлидаги кенг ҳажмла операцияларни танлаб, туристик бизнес, ресторанларни ривожлантиришда уларнинг имкониятларини кенгайтиради.

Ҳозирда кафолатланган ва кафолатланмаган брон турлари кенг қўлланилмоқда. Бу турлар мазмунини бойитиш учун хизмат кўрсатувчи кадрлар профессионал малакасини модернизациялашни қўллаш керак. Бу ерда хизматлар ассортименти сифати кашфиёти амал килиши лозим. Бу ҳолатларда меҳмонхоналарда жойларни брон килиш тури боғлиқ бўлади

Кафолатланган брон – бу миждозга буюртма берилган номерни олишини кафолатловчи, отелнинг брон ҳақидаги тасдиғидир. Бундай ҳужжат кечикиб келиш эҳтимоли бўлганда зарурдир. Брон килишда меҳмон кредит картчаси 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 ҳақида аниқ маълумотга эга бўлиш мумкин.

Кафолатланган брон килишнинг бошқа тури депозит(аванс)тўловдир. Бази ҳолатларда (м: мавсум тигизлигида) кутилаётган меҳмон келмаётганлиги сабабли номернинг туриб қолишини олдини олиш мақсадида меҳмонхона миждоздан бир кунлик ёки яшаш муддати баҳосининг ярмини тўлашини сўраши мумкин.

Туристтик гуруҳни жойлаштиришда ҳам олдиндан тўлов талаб килинади. Бу ҳам келмай қолиш ҳолати билан курашишнинг бир йўлидир.

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

Брон қилишда асосий этибор компаниялар, аксиядорлик компанияларига қаратилади, хусусий шахслар учун брон тизими сустроқ ишлайди.

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

Гуруҳли брон қилишнинг (10 тадан зиёд номерларни брон қилиш) индивидуал брон қилишдан фарқи шундаки, брон хизмати менежерлари шартнома тузиш учун масул шахс билан бевосита ўзи учрашиши ва гуруҳга хизмат кўрсатиш шартларини келишиб олиши мумкин.

Ерталаб қабул хизмати клерки навбатчиликка киришаётганида 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, миждоз номерни ҳали эгалламаган. Қабул хизматида номер банд кўрсатилган, хўжалик хизмати эса номерга юкнинг йўқлиги ва миждоз тунаб қолмаганлигини айтади.

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

Мавзунини мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Front Office бу меҳмонхонанинг қандай бўлими ҳисобланади ва унинг вазифаларига нималар қиради?
2. Қабул қилиш хизмати меҳмонхонанинг қайси қисмида жойлашаган бўлади ва унга қандай талаблар қўйилади?
3. Front Office бўлими ходимларига қимлар қиради ва уларнинг функционал вазифалари нималардан иборат?
4. Меҳмонхона администратори (порте) қандай вазифаларни бажара олиши керак?
5. Иккикаррали брон деганда нимани тушунасан?

9-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНА 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

Меҳмонларни 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 расмийликни текширади ва ҳам номер фонди хизмати билан алоқада бўлади. Бундай расмийликлар, кўп кутишлар туристлар жойлашишини узокка чўзади. Амалиётда шу аниқ бўлмоқдаки, меҳмонхоналарда туристлар сони ва мавсумга қараб портелар сони ўзгариб туриши керак. Маълумки, рўйхатга олиш стол олдида одамларнинг тўпланиб қолиши ташкилий камчиликлардан биридир. Турфирма таркибидаги меҳмонхоналар келаётган меҳмонлар ва уларнинг сони ҳақида тўлиқ маълумотга эга бўлиб, келиб чиқиши мумкин бўлган муаммоларни олдини олиши зарур. Меҳмонхона хўжалиги ташкилотчиларнинг профессионаллик даражаси уларнинг олдиндан кўра билашлари, кутилмаган ҳолатларни минималлаштириш жараёнида билинади. Ходимлар етишмаслигидан келиб чиқаётган навбатда туришлар носоғлом психологик муҳитни келтириб чиқаради.

Атрофимиздаги муҳит бу ижтимоий-руҳий, маданий-ташкилий тартиблар категориясида ва бу одамдаги шахсий бахтни шакллантиради. Ижтимоий муҳитнинг бузулиши руҳий дискомфортга олиб келади. Меҳмонхона хўжалиги одамларнинг хавфсизлиги ва жойлашиши мақсадида 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 принциплари: *огоҳлантирилганлик* ва *тезкорлик*. Бу принципларни таҳлил қилишда асосий тушунча яъни “жойлашиш муддати” муҳим аҳамиятга эга. Мазкур меъёрий

категория ижтимоий маданий ва иқтисодий планда муҳим бўгин ҳисобланади. Барча номерлар банд бўлган пайтда бу хизмат, айниқса, силлиқ ва бир тартибда ишлаш керак. Кичик бир хато конфликт ҳолатни келтириб чиқариши мумкин. Бу ҳолатнинг иқтисодий зарарли томони ҳам бор. Хизмат кўрсатувчи ходимлар иши кўпайиб, номерларни янгитурistik гуруҳ учун тайёрлаб қўйиш, санитар-гигиеник ускуналар эксплуатацияси профилактикасининг сифатлари пасайшига олиб келади. Меъёрий талаблардан келиб чиққан ҳолда, номер фондида хизмат кўрсатувчи ва сакловчи хизматлари ўз ишларида тезкорликка ва ахборот билан таъминланганликка эришмоқчи бўлсалар қуйидагиларни билишлари шарт:

- суст профессионал тайёргарлик ташкилий-профилактик хатоларга олиб келади, меҳмонхона обрўсига зарар келтиради, хизмат кўрсатишда хавф даражасини кўтаради;
- жойлаштириш даврийлиги (муддати) ҳақида маълумотларни сустиги номерларни тақсимлашда хатоларга йўл қўйишга, ускуналарнинг тез ишдан чиқишига олиб келади (кулф синиши, стулларнинг етишмаслиги, интерернинг торлиги).

Номер фонди хизмати эгилувчан (гибкий) ижтимоий технологияларга эга бўлиши керак. Ушбу хизмат мижоз ва меҳмонхона хизмати ўртасидаги биринчи ташкилий бўғимдир. Улар ушбу каватда ҳар кимга ҳам кизик бўлмаган кутилмаган ҳолатларни тезда ҳал қилади. (Масалан: меҳмон белгилаган вақтдан барвактрок келди ёки номер олдиндан брон қилинган бўса ҳам, ҳали тайёр эмас, хона бекаслари иши кўплиги, чойшабларнинг етишмаслиги). Бундай ҳолатда номер фонди хизмати психологик босимни бартириф қилиш учун резерв ускуналарига эга бўлиши керак. Ушбу ҳолатларга бефарҳлик билан қараш мижозларнинг кайфиятини янада кўпроқ тушуриши мумкин. Мижозларга қисқа муддат ичида меҳмонхона ҳақида яхши таасурот қолдиришга ҳаракат қилиш зарур. Номер фонди хизматининг ташкилотчилик малакаси бу бошқарувнинг юзи, асоси ҳисобланади. Бу ерда “имкониятимиз борича” принципи тўғри келмайди. Номер фонди хизмати объекти барча кутилмаган ҳолатларни “шу ерда ва ҳозирнинг ўзида” принципи асосида фаолият кўрсатишдир.

9.2. Тозалаш ишларини ташкил этиш

Меҳмонхона – бу узлуксиз хизмат кўрсатувчи ташкилот бўлганлиги сабабли унга юқори даражали санитария-гигиеник талаблар қўйилган.

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

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

Барча санитария-эпидемиология меъёрларига риоя қилган ҳолда юқори даражали тез тозалаш амалга ошириш учун меҳмонхонада:

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

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

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

Ушбу принципларни бажарилиши мазкур меҳмонхонада маданият даражасини белгиловчи мезондир.

Тозалаш ишларини қуйидаги категорияларини ажратиш мумкин:

- меҳмонхонага тегишли территорияни тозалаш;
- марказий кириш жойи ва вестибюлни тозалаш;
- умумий фойдаланиш жойларини тозалаш(зина, коридор, ҳолл, 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 фондида хизмат кўрсатиш бўлимининг директор ўринбосари меҳмонхонадаги хизмат кўрсатувчи ходимлар ишини ташкиллаштириштиради.

Тозалаш ишларининг олиб бориш учун қуйидаги ходимлар категорияси мавжуд:

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

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

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

Номерларни (жойлашиш хоналари) тозалашнинг қуйидаги кўринишлари мавжуд:

- меҳмон кетганидан кейин тозалаш;
- ҳар кунлик жорий тозалаш;
- умумий(тубдан) тозалаш;
- брон қилинган номерни тозалаш;
- экспресс- тозалаш;

Тозалаш ишларини тўғри ташкиллаштириш, хонани ва ундаги предметларни максимал тозалаш учун минимум куч ва вақт сарфлашга эришиш мақсадида қуйидаги кетма-кетликни бажариш зарур:

Номерларни (жойлашиш хоналари) тозалашнинг қуйидаги кўринишлари мавжуд:

- меҳмон кетганидан кейин тозалаш;
- ҳар кунлик жорий тозалаш;
- умумий(тубдан) тозалаш;
- брон қилинган номерни тозалаш;
- экспресс- тозалаш;

Тозалаш ишларини олиб бориш жараёнида хонадаги бирор бир предметни этиборсиз қолдирмаслик мақсадида соат милларига қараб ёки соат милларига қарши тозалашни олиб бориш қилиш тавсия этилади.

9.3. Номерни жойлашиш учун тайёрлаш

Номерни жойлашиш учун тайёрлаш департамент ва ҳар хил бўлимлар хизматини тўғри ташкил этишни талаб қилувчи масулиятли босқичдир. Меҳмонларни аниқ ва ўз вақтида жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш учун ходимларнинг профессионал тайёргарлиги ва малакаси юқори даражада бўлиши керак.

Меҳмонларни кутиб олиш ва жойлаштириш технологияси қуйидаги тадбирларни кўзда тутди:

1. Кутиб олиш(қабул қилиш) хизматида барча категориядаги номерлар фонди аҳволи, меҳмонларнинг паспорт маълумоти, бухгалтерия маълумотлари (меҳмон билан ҳисоб- китоб) ҳақида маълумотлар базаси

жойлашган компьютернинг мавжудлиги.Навбатчи администратор компьютерда малумотларни киритади.

2. Ҳар бир каватда тўлдириладиган ахборот қоғозларининг (информационний лист-шахматка) мавжудлиги. Ушбу хужжат кават бўйича навбатчи томонидан расмийлаштирилади.Шахматкага каватда жойлашганлар ҳақида барча ахборотлар кўрсатилади(умумий банд хоналар сони, ҳар бир хонада яшовчилар сони, келиш ва кетиш вақти, брон қилинган номерлар сони).

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

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 қилинган номерни).

9. 4.Турли тозалаш ишларини бажариш технологияси

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

Ҳар кунлик жорий тозалашни бажариш кетма-кетлиги.

Тозалаётганда энг аввало номерни ҳавосини алмаштириш лозим. учхонали номер қуйидаги кетма-кетликда тозаланadi- аввал ётоқхона, кейин меҳмонхона, кабинет, йўлак ва санузел. Иккихоналида - аввал ётоқхона, кейин меҳмонхона ва санузел.

Бирхонали номерда тозалашни овқатланиш столидан бошлаш керак.Столда овқат қолган бўлса, уни музлатгичга жойлаштириш ёки устини салфетка билан ёпиш зарур.Агар овқат номерга ресторандан келтирилган бўлса, идишлар официантга қайтарилади.Меҳмонхонага тегишли бўлса, ювиб, артиб, шкафга жойлаштирилади.Кўпгина меҳмонхоналар столи юзаси пластик билан қопланган.Уни аввал нам кейин қуруқ латта билан артиш керак.скатерт ёзилган бўлса, қоқиб яна солинади, зарур бўлса алмаштирилади.Сўнгра горнични ётоқхонада кроватни йиғиштиришга тушади.

Йиғиштиришнинг ҳар хил “ритуллари” мавжуд.Лекин қуйидаги кетма-кетликда бажариш мақсадга мувофиқдир: ёстик, устки кўрпа (одеяло) ва жойшаб (простиня) олиниб, стулга қўйилади. Перинка шамоллатилади. зарур

бўлса, жойшаб алмаштирилади. Простиня 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 қисмига жойлашсин. Сўнгра ёстиклар яхшилаб “урилади”. Кўпгина меҳмонхоналарда хона бекасилар кроват устига пакривалани шундай солишадики, кроват ёнларида ўткир бурчак ҳосил бўлади.

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

Жойшаблар яхшилаб ювилиб, крахмалланиб, дазмолланган бўлиши зарур. Нуксонлар аниқланганда жойшаб алмаштирилиб, жойшабхонага (белевой) топширилади, лекин кир жойшаб билан биргаликда қўйиш мумкин эмас. Агар жойшаб меҳмон айби билан ифлос қилинган бўлса, хона бекаси қават бўйича навбатчи ва қават бўйича мудирига хабар бериши шарт. Ушбу номерни тозалашни ва жойшабни алмаштиришни меҳмон олдида, конфликт ҳолатни аниқлаб, 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 ҳар бир қаватда 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 сақлаш зарур. Маблағларни тежаш мақсадида жойшабларни белгиланган муддатдан олдин алмаштирмаслик керак. Лекин ушбу муддатни узайтирмаслик ҳам муҳим, бу хизмат даражасини пасайтиради.

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

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

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

Номерда кроват йиғиштирилгандан сўнг хона бекаси иш столини йиғиштиришни бошлайди. Столда тегиниш ва кўриб чиқиш мумкин бўлмаган кўлёзмалар, ишчи коғозлар, китоблар ётган бўлиши мумкин. Агар стол юзаси пластикдан бўлса, уни нам латта билан , полировка бўлса юмшок ветош билан артади. Баъзида столлар ойнали ҳам бўлади. Ойна доимо тоза ва яркираб туриши керак. Бунинг учун хона бекаси махсус тозалаш воситаларидан фойдаланиши зарур. Кулдонни (пепелница) тозалаётганда у ерда бегона предметлар йўқлигини текшириш керак. Кейин нам латта билан телефон, стол лампаси, курук латта билан эса, китоб, журналлар, телевизор артилади. Стол тортмаларини ҳам диққат билан кўздан кечириб, чангдан тозалаш лозим. Нуксон топилганда усто чакирилади (синган, яхши ёпилмайди).Сўнгра хона бекаси гилам, гиламчалар, пардалар, юмшок мебелларни тозалашга ўтади.Пол ва девордаги чанглари чангютгич ёрдамида тозалайди. Бунда чангютгичнинг махсус қурилмаларидан (насадка) фойдаланилади. Масалан:мебел учун ворсли шётка, мебел бурчаклари учун ёрикли (шелевая) қурилмасидан, дропировка пол ва паталокдаги чанглари тозалаш учун узун юмшок ворсли шёткадан фойдаланилади.

Чангютгичдан фойдаланаётганда хона бекаси хавфсизлик қоидаларига риоя қилиши шарт. Кроват остини метал трубади шётка билан тозалаш тавсия этилмайди. Тахтали кроватда нуксон пайдо бўлиши мумкин. Кроватни девордан силжитиб, кейин тозалаш ишларини олиб бориш маъқул. Агар меҳмонхонада чангютгич бўлмаса нам супургидан фойдаланилади. Сув паркетга тегмаслиги учун эҳтиёткорлик билан супуриш керак. Агар гилам жуда ҳам қир бўлса, иссиқ сувда совунли қуқун аралашмасини тайёрлаш капрон шётка билан ювилади. Бу иш махсус ажратилган жойларда бажарилади. Гилам қуригандан сўнг қайта чангютгич билан устидан юргилизиб чиқилади. Чангютгич билан ишлаётганда унга бегона предметлар қириб қолмаслиги учун назорат қилинади. Кейин горични плинтус, дераза олди(подоконник) ва радиатор чангини артади.Радиатор (паровой) ораси махсус ингичка шётка билан тозаланadi.Курукветош билан стол, стул, мебел оёқчалари артилади.

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

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

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

Умумий яшаш (общеежитие) туридаги меҳмонхоналарда горнични номерни тозалаётганда меҳмонлар у ерда чемоданини сакламаётганликларини назорат қилиши керак. Нарсалар саклаш камераларида сакланиши лозим.

Тубдан тозалаш

Тубдан тозалашдан мақсад:

- тозалаш инвентарлари, материаллари, машиналаридан фойдаланиб, умумий тозалаш ишларини амалга ошириш;
- ҳар кунлик тозалаш жараёнида номернинг тозаланилмайдиган “объектларини” камраб олиш;
- санитар - гигиеник тадбирларни ўтказиш;
- номерда косметик тамирлашни (обойни елимлаш, бўяш) амалга ошириш;
- коммуникацион тизимларни кўздан кечириб, номерни жойлашишга тайёрлигига ишонч ҳосил қилиш;

Тубдан тозалаш ишлари ҳажмига қуйидагилар киради:

- деворни ювиш, қуригунга қадар артиш;
- вентилиацион панжараларни тозалаш;
- матрас, драпировкани тозалаш;
- ешиқ, ойналарни ювиш;
- қўшимча ишлар: пол, гилам йўлакчаларни ювиш, полни ранглаш;
- потолок тозалаш;
- дераза ички рамакаларини йилида икки мартаба ювиш;
- пардаларни ювиш;
- гардинларни ювиш;
- ёриткич асбобларини ювиш.

Тубдан тозалаш ҳар 7-10-14 кунда бир мартаба ўтказилади. Қондага биноан ҳар бир горнични бўйича номерлар сони бириктирилган ва у белгиланган муддатда тубдан тозалашишларини олиб бориши шарт.

Брон қилинган номерларни тозалаш

Тозалаш ишларини олиб боришдан мақсад - номерни брон қилган меҳмон келгунча тайёрлаш. Тозалаш ишларини олиб бориш занжирида брон қилинган номерни тозалаш биринчи навбатда амалга оширилади. тозалашнинг бу тури меҳмон келиши арафасида амалга оширилади (кечқурун, кечаси, келадиган куни эрталаб, ҳар куни суткасида бир мартаба). Брон қилинган номерни тозалаш ишлари ҳажмига – курук артиш, нам артиш, полни нам тозалаш киради.

Экспресс- тозалаш.

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

- номердан чиқиндини 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 сақлаш ва тўғри муомилада бўлиш санитария –эпидемиологик режим меёрларига риоя қилишнинг муҳим тадбирларидандир.

Умумий фойдаланиш иншоотларини тозалаш технологияси:

Умумий фойдаланиш жойларига: вестибюлл, ҳолл, 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 буюрувчилар сонининг кўплигигадир. Умумий фойдаланиш жойларини асосий тозалаш вақти эрталаб барвақт, кечқурун кечроқ ёки кечаси.кун давомида бу жойлар фақат ифлослангандагина тозаланади.

Умумий фойдаланиш жойларини тозалаш ишлари ҳажмига:

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

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

Кунора электроарматура сетдан ўчирилиб, тозаланади.Ойида бир маротаба эшик, батарея, картина, ёритгичлар ювилади.

Хар икки ойда девор, потолок , карнизлар артилади, пардалар ювилади.Йилида икки маротаба барча ойналар ювиб чиқилади (баҳор ва кузда).Кундузги пайтда фаррош ва швейсарлар вестибюл, кириш эшиги, деразалар, ойналанган жойлар тозалигини назорат қиладилар.Сават ва кулдондаги чиқиндиларни фаррошлар тозалайдилар.

Санузелни тозалаш (номер ва умумий фойдаланиш жойида)

Индивидуал фойдаланиш санузелини тозлаш

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

- кўзгу, ойнани туалет растачаси ва у ердаги нарсалар (совун,тиш пастаси, одеколон);

- умивалник;

- ванна;

- кафел плиталар;

- унитаз;

- биде;

- пол.

Кўзгу аввал нам кейин қуруқ латта билан артилади.Растача аввал совунли аралашма билан ювилиб, кейин қуруқ латта билан артиб олинади.

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

Девордаги кафел плиталар хар кунлик жорий тозалашда ок тоза латта билан яхшилаб артиб олинади.Тубдан тозалашда барча жойдаги кафеллар ювилади.Унитаз энг охирида тозаланари.Бунда горнични махсус резин кўлқопдан фойдаланади. Аввал иссик сув билан унитазнинг ички деворлари чайқалади, сўнг ёри ёрдамида тозалаш пастаси билан ювилади.Иссик сув билан яна чайқалиб , дезинфексия қилинади.Ешик кўлчаси, унитаз копкағи, коғоз илгич хлорка аралашмаси билан артиб олинади.Душдаги резина гиламча аввал иссик сувда кейин совук сувда чайқалиб, хлорка билан артилади.

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

Тозалаш ишлари тугаганидан сўнг, коғоз ва фирма совуни борлигини, розеткалар ишлашини, сочиқлар аҳволини текширади.

Носозликлар аниқланганда горнични катта горничнига ёки кават бўйича навбатчига хабар беради.

Умумий фойдаланиш санузелини тозалаш

Умумий фойдаланиш санузелини ҳаркунлик 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 ҳар кун тозалашда куйидаги тартибга амал қилинади:

- ечинниш хонасидаги кўзгуни артиш;
- банкетка, вешалкадаги чанглари 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.

Мавзун мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Тозалаш ишларини олиб бориш жараёнида қанақа муҳим принциплар мавжуд?
2. Фондига хизмат кўрсатувчи ва сакловчи хизматлари ўз ишларида тезкорликка ва ахборот билан таъминланганликка эришмоқчи бўлса нималарни билишлари шарт?
3. Барча санитария-эпидемиология меъёрларига риоя қилган ҳолда юқори 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. МЕҲМОНХОНАЛАРНИНГ ЁРДАМЧИ БЎЛИМЛАРИ

Режа:

- 10.1. Инженерлик хизмати.
- 10.2. Хавфсизлик хизмати.
- 10.3. Харид 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, компютерлар). Табиийки, меҳмонхона барча ускуналарни тамирлаш ва хизмат кўрсатиш мақсадида тўлиқ штатда инженер-техник ишчиларни сақлаб тура олмайди. Одатда, ушбу хизматларни кўрсатувчи махсус 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 боровчи бўёқчиларга ҳам эга бўлишлари мумкин. Бош инженерлик хизмати сув, газ, электр энергия сарфини ҳам назорат қиладилар. Улар бажарган барча ишлар махсус рўйхатга олиш журнаliga юритилади.

Инженерлик хизматининг муҳим вазифаси- ёнгин хавфсизлигини таминлашдир. Ёнгин меҳмонхона бизнесида кўп тарқалган ҳодисадир. Ёнгиннинг асосий сабаблари- чекувчи меҳмонлар, носоз ошхона ва электр ускуналари, каминлар, омборхонадаги химикатлар, чиқиндиларни ёқиш ва бошқалар бўлиши мумкин.

Ёнгин хавфсизлиги тизими меҳмонхонадаги барча иншоотлар ёнгин сигнализацияси тизимини, ёнгин ўчириш воситаларини, эвакуация воситаларини (ёнгин зиналари) ва ходимларни доимий ўқитиш тадбирларини ўз ичига олади. Барча номерларни, ёнгин рўй берганда эвакуация қилиш схемаси билан таминлаш зарур. Меҳмонхонанинг барча ходимлари ёнгин пайтида ўзларини қандай тутишларини билишлари керак. Ёнгин рўй берганда ходимнинг биринчи вазифаси ёнгин сигнализацияси тугмасини босишдир. Кейинчалик қуйидагича ҳаракатланади: бири ёнгинни ўчиради, бошқалари меҳмонларни эвакуация қилишади. Нима бўлганда ҳам саросимага тушмасдан тинчликни сақлаш зарур. Югуриб бориш, лифтдан

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

10.2. Хавфсизлик хизмати

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

Меҳмонхоналарда ҳамма вақт бўмасада, катта жиноятлар содир бўлади. Масалан, 1974 йилда 5 юлдузли мотелда машҳур америка эстрада кўшиқчиси Кони Френшизга тажовуз қилишган. Кўшиқчининг адвокатлари меҳмонхонада зарурий хавфсизлик таминламаганлиги учун мотелга нисбатан 6 млн. долларлик шикоят хати(иск)ёзадилар. Низо 1.5 млн долларга кўшиқчи фойдасига ҳал бўлади.

Меҳмонхонада энг кўп учрайдиган жиноят бу ўғриликдир.Базида шундай мижозлар учрайдики, меҳмонхонадан кетаётганларида у ердан сочик, жойшабларни ҳам олишади, лекин кўпинча эсдалик 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” (жалобшиқ) мижозлар ҳам киритилади.Улар меҳмонхонадан пул ундириш мақсадида атайин норозилик уюштирадилар.

Хавфсизлик хизматининг *асосий вазифаси* – жиноятни кўриб чиқиш эмас, уни олдини олишдир.Бу айниқса муҳим, чунки бу хизмат ходимлари милиция ходимларидан фарқли ўлароқ сўроққа тутиш, тинтув ўтказиш ҳукукига эга эмаслар.

Хавфсизлик хизматининг муваффақиятли фаолият кўрсатиши унинг бошқа хизматлар билан муносабатига боғлиқ, айниқса, молия департаменти ва кадрлар бўлими билан . Хавфсизлик хизматининг назорати молиявий назорат билан уйғунлашиши, ходимлар бўлими билан эса ишга қабул қилаётганларни назоратини ҳамкорликда олиб боришлари керак(криминал ўтмишли одамлар).

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

ўтказиш учун жой ажратиб бериш тавсия этилмайди. Бу меҳмонхона обрўсига зарар етказиши мумкин.

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

Агар отел йирик меҳмонхоналар занжирига кирса, унда хавфсизлик тизимини ташкил этиш франшиз келишувининг бир қисми бўлади: франшиза берувчи франшиза олувчини қўлланмалар(инструкция) билан таъминлайди, кадрларни ўқитади.

Штатда аёллар ҳам ишлаши мақсадга мувофиқдир. Жабрланувчи мижоз аёл киши бўлса, унга аёл киши билан суҳбатлашиш осонроқ бўлади.

Хавфсизлик хизматининг идеал ходими – бу босиқ, ўзини тута оладиган ва руҳан барқарор инсон бўлиши керак. Кўпинча бу хизматга собиқ орган ходимларини олишади.Лекин ҳар доим ҳам улар меҳмонхона инструкцияларига риоя қилишмайди(айниқса, меҳмонлар билан муносабатда уларга мулоҳимлик етишмайди). Улар меҳмонхонада армия тартиби йўқлигига кўникишлари қийин бўлади. Базида хавфсизлик хизматига швейсарлар ва пажлар ҳам бўйсунадилар. Хавфсизлик хизмати ходимлари ишга қабул қилинаётганда меҳмонхонаданнинг бўлимлари, ҳуқуқ ва мажбуриятлари, тиббий ёрдам кўрсатиш, содир бўлиши мумкин бўлган ҳолатлар бўйича ўқув курсини ўтайдилар.Шунингдек, текширув ҳисоботини тузишни ўрганадилар. Хавфсизлик хизмати ходимлари меҳмонхона фаолияти ва уларнинг ишларига таалукли барча қонунларни билишлари шарт.

Хавфсизлик хизмати албатта, ўзининг хонаси, алоҳида ечиниш хонаси ва ҳужжатлар сақлаш, текширув ҳисоботини 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 вақтда алмаштирмасликлари керак. Чунки айнан смена алмашаётганда юқори даражали ҳушёрлик талаб этилади.

10.3. Харид қилиш бўлими

Меҳмонхона харид бўлимининг асосий вазифаси- керакли товарларни керакли вақтда ва оқилона нархда сотиб олишдир. Меҳмонхонадаги захира қуввати ҳам ҳисобга олинishi зарур, чунки захирага сақлаш ҳам пул туради ва баъзи товарлар узок сақланганда бузилади.

Меҳмонхона эҳтиёжлари учун харид қилинадиган зарурий товарлар қуйидаги гуруҳларга бўлинади:

1. озиқ-овқатлар(музлатилган, консерваланган, қуритилган, ҳўл);
2. ичимликлар;
3. ускуналар ва мебел(ишдан чиқиши ва эскиришига қараб), идиш-товоклар, 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;
- Харид ҳажми;
- Тўлов шартлари(олдиндан тўловсиз(предоплата) кредитга бўлса яхшироқ);
- Харид қилинган товарга сервис хизмат(ускуналар учун);
- Олиб келиш баҳоси, таъминотчигача бўлган масофа.

Харид қилиш бўлими кўпгина ҳолларда 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 харидлар усулининг камчилиги ҳам бор. Таъминот ҳажмининг даврийлиги шартномага белгиланган бўлади. Агар меҳмонхонанинг тўлиш ҳажми пасайса, ушбу товарлар ортиб қолади ва аксинча бўлганда товарлар етмай қолиши мумкин. Яна етказиб берилаётган товарларнинг сифати кейинчалик қониқтирмаслиги мумкин, шартномани эса бузиш жараёни осон кечмайди. Ўқи бозорда товар нархи пасайиши, меҳмонхона эса шартномага белгиланган нархни тўлашига тўғри келади.

Кўпгина харидлар чакана савдолар орқали амалга оширилади. Лекин бунинг ҳам ўзига хос камчиликлари бор, керакли товарлар бозорда топилмай қолиши мумкин. Улгуржи савдода меҳмонхона вино, спиртли ичимликлар, пиво, тамаки маҳсулотлари ва гўшти сотиб олади.

Агар отел меҳмонхоналар занжирига кирса зарурий товарларнинг аксариятини ушбу занжирнинг нейтраллашган тизими орқали олади. Ушбу тизим таъминотни амалга оширадиган марказлашган омборхоналарга эга. Тизимнинг малакали ходимлари харид қилинаётган товарларнинг сифатли бўлишини таъминлашлари керак.

Харидлар куйидагича *тартибда* амалга оширилади:

1. Меҳмонхонанинг барча бўлими харид бўлимига талабнома беради. Унинг шакли хар хил бўлиши мумкин, лекин ҳаммаси ҳам деталлашган бўлади- товарнинг хажми, оғирлиги, таъминотчи давлат, миқдори ва энг асосийси муддати келишиб олинади.

2. Харидлар бўлими менежери келиб тушган талабномалар хусусиятига қараб, таъминотчилар таклифларини кўриб чиқиб (наrx, чегирмалар, тўлов воситаси ва б.), яхшисини танлайди ва буюртмани расмийлаштиради.

3. Буюртмага асосан етиб келган товарни текширишади, рўйхатдан ўтказишади, яроқсизини қайтаришади.

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 қилиш бўлими.

Мавзунини мустахкамлаш учун саволлар:

1. Инженерлик хизмати вазифаларига нималар киради?
2. Хавфсизлик хизматининг асосий вазифалари нималардан иборат?
3. Хавфсизлик хизматининг идеал ходими қандай бўлиши керак?
4. Меҳмонхона эҳтиёжлари учун харид қилинадиган зарурий товарлар гуруҳини тушунтириб беринг.
5. Таъминотчиларни танлашда менежерлар нималарга эътибор беришлари шарт?
6. Харидлар қандай тартибда амалга оширилади?

11-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНАЛАРДА ОВҚАТЛАНТИРИШ ХИЗМАТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

- 11.1.** Меҳмонхона ресторанининг фаолияти.
- 11.2.** Ресторан ходимлари функцияси.
- 11.3.** Ресторанда хизмат кўрсатиш турлари
- 11.4.** Меҳмонхона ошхонаси.
- 11.5.** “Room-service”—номерда хизмат кўрсатиш.

11.1. Меҳмонхона ресторанининг фаолияти

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

XX асрнинг 50 йилларигача меҳмонхона ресторанига иккинчи даражали фойда келтирувчи манба деб қаралар эди. Базида у меҳмонхона эгасига ортиқча юкдек туюларди. Ресторандан қўрилган зарарни номер фондидан келадиган фойда билан қоплаш мумкин деб ҳисобланарди. Бошқа тарафдан меҳмонхона мижози ресторандаги овқатни сифати паст деб ҳисоблаб ташқарида овқатланар эди.

Лекин меҳмонхоналардаги жойлашиш даражаси пасайиб борган сари меҳмонхона ресторанининг фойда келтирувчи манба сифатида роли ошиб борди ва ҳатто номер фондидан оладиган фойда билан тенглашди. Шунинг учун меҳмонхонадаги ушбу хизмат- меҳмонхона ресторанига бўлган эътибор тобора ошиб, битта меҳмонхонанинг ўзида махсус ресторанлар сони- миллий ошхоналар, барлар, кофетериялар кўпайиб бормокда. Ҳозирда меҳмонхона классификацияси юқори бўлса, у ердаги ресторанлар шунчалик аҳамиятлидир.

Меҳмонхонанинг бош директори одатда ресторан ишини унчалик тушунмайди, ҳаттоки у ҳар кун ошхонага кириб овқатлар таъини татиб кўрса ҳам, бу у учун оддий ҳолдек туюлади. Шунинг учун кўпгина ҳолларда меҳмонхона ресторани малакали рестораторга ижарага берилади ва ижара

портландцементи меҳмонхона мижозлари эҳтиёжини қондирувчи шартлар қўйиладими. Агар ресторан меҳмонхона структурасига бўлса, у оқоғлатириши хизмати кирди(Фуд анд Бевераге Департмент, Катеринг Департмент) ш уш меҳмонхона бошқаруви таркибига кирувчи директор бошқариши.

Меҳмонхонада умумий оқоғлатириши мустақил бошқарувга эга ва ушшо реклама кампанияси меҳмонхона рекламасидан алоҳида олиб борилади.

Оқоғлатириши хизмати директорида бевосита шеф-повар, оқоғлатириши хизмати контролери, метрдотел, банкет менеджери, бош биржети, снотри оғд сунали. Агар ресторан харидларини ўзи амалга оширса, ушшо интилади. Яна оғик оқоғлар, вино ва бошқа ичимликларни харид қиливчи хонимлар ҳам қиради. меҳмонхонада ресторанилар бир нечта бўлса, хар кифосинини ўз директори (хатто роом сервике яни номерда овқат ва ичимлик етказиб беривчи хизматининг ҳам) бўлади.меҳмонхонада ресторанилар бир нечта бўлса, хар бир зал ағик имиджга (хар хил миллий ошхоналар), зал инттерерлари меню ва мижозга мос келиши керак.

Ресторандан ташқари хар бир меҳмонхона бир неча кичик оқоғлатириши корхоналари- барлар, кофейнялар, буфетлар ва б.ега. Кичик меҳмонхоналарда ресторан шеф-повари менеджерлик функциясини ҳам оғжариши.

Ресторан бизнеси бу унчалик осон бизнес эмас, бир карашда муваффақият формуласи осондек: мазали овқат, сифатли сервис ва оқилона нарх снбсаатларининг уйғунлиги.

Аммо бу уйғунликка эришиш осон иш эмас, чунки Яна бошқа параметрларга ҳам эътибор бериш керак бўлади(овқатни тайёрлаш вақти, снштария меъёрлари,ишлаб чиқариш харажатлари, мижозлар хоҳиши, рақобатчи ресторанилар ва б.). Яғгиресторан оғаётганда бошқарувчи бир неча омилларга эътибор бериши керак.

Ресторан жойлашуви

Ресторан жойлашуви кўп ҳолларда унинг келажакдаги мижозлари портретини белгилаб беради: шаҳарнинг ишчан қисмида жойлашган ресторан мижозлари у ерда пиёда келишади, бу шаҳар ташқарисида жойлашган ресторандан қайсиқим фақат машинада бориш мумкин бўлган ресторандан фарқ қилади. Ресторан бошқарувчиси бу омилни ҳисобга олиб унинг инттерери, сервиси, ошхонаси ва менюси мижозларга мос келишига ҳаракат қилиши керак.

Ресторан дизайни

Ресторан дизайни, бино ҳажми ва шакли, девор ва шифтлар ранги, мебел, хуллас барча-барчаси ресторан миждози ва менюсига мос келиши керак. Психологик тадқиқотлар шуни кўрсатмоқдаки, агар ресторан деворлари кизил-жигарранг рангда бўялганда овқат кўп истемол килинар экан. Ресторанлар канчалик кўп бўлса уларни жиҳозлаш вариантлари ҳам шунчалик кўп. Масалан, ресторанда ўз-ўзига хизмат кўрсатиш бўлса- у ерда катта, ёрқин хона ва каттик стуллар бўлади(Нечего засиживаця!). Агар юқори даражали ресторан бўлса- у ерда ним коронгулик, алоҳида хоналар, юмшоқ мебеллар, гуллар ва деворда расмлар ва б.бўлади.

Яна «муҳит» яъни «атмосфера» деган мураккаб тушунча мавжудким, у нафақат дизайн ва декор балки столларнинг жойлашуви, официантларнинг кийими, хизмат кўрсатиш темпи, миждозлар кийими, мусиқа, шовқин даражаси, бино ҳарорати, тозалик ва бошқа омиллар ёрдамида яратилади. Ҳамма нарса ресторан мўлжал олган миждозлар типи, маркетинглар тилида айтганда ресторан фаолият кўрсатаётган бозор сегментига боғлиқ. Фақат хаддан ташқари бачканаликлан кочиш лозим- ресторанда жуда ҳам тинч ёки шовқин, жуда ҳам ёрқин ёки коронгу, жуда ҳам тор ёки кенг бўлмаслиги керак.

Бозор сегменти ва миждозларнинг ҳар хил ўзларига хос хусусиятларини ўрганиш- бу маркетингнинг вазифасидир. Ҳозир бир неча миждозлар 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 сўзлашиш 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 оф Сервике, Хост, Маитре)бажаради. Метрдотел функцияси хилма-хил. У столларда буюртма олиш учун жавоб беради. Буюртма қабул килинаётганда қуйидаги малумотларга эътибор берилади:

- миждоз фамилияси;

- мижознинг келиш 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 олдиғача кузатиб боради, ўткизиб таомномани кўлларига беради ва официантни юборади.

Метрдотел официантлар ўртасида ишларни тақсимлайди, уларнинг ташқи кўриниши, жиҳозларнинг(идишлар, салфетка)мавжудлигини,столдаги идишлар ва дастурхоннинг тозаллигини, меҳел, гилам, ёруғликни текширади. Мижозлар эътирозини ҳам у қабул қилади(сифациз овқат ва ичимликлар бепул алмаштирилади).

Ресторандаги қуйи лавозимга официантлар ёрдамчиси(Бус пеопле) қиради. Уларнинг вазифасига столни безаш, кир идишларни ва бинони йиғиштириш қиради.

Ресторандаги асосий лавозим бу — официант (Сервер). Йеуропада буж уда ҳурматли касб, официант бўлиш учун камида икки йил ўқиш ва чет тилини билиш зарур. Лекин, масалан, АКШда официантлик касби обрўсига кўра 90та касблардан 80чи ўринда туради.

Официантлар функцияси ресторандаги хизматлар типига боғлиқ, аммо, барча турдаги сервис учун мос келадиган операцияларни ажратиш мумкин.

1. Официант скатерт ва идишларни, унга беркитилган столни қабул қилади, текширади(стол кимирламаслиги керак).
2. Овозни пасайтирувчи махсус мато устидан скатер тўшалади. Стол устида идишлар, приборлар, бокаллар, салфеткаларни артиб, жойлаштиради.санитар меёрларга мувофиқ бокаллар чаппа қилиб қўйилади ва мижозларга хизмат кўрсатилаётганда ўнг қилиб қўйилади. Бунда барча бокаллар оёқчасидан, бошқа приборлар эса қўлчасидан олинади.
3. Мижозларга бевосита хизмат кўрсатиш(буюртма қабул қилиш, овқат ва ичимликларни олиб келиш,кесиш, очиш, солиш, кир идишларни йиғиштириш, мижоз билан ҳисоб-китоб қилиш).

Официант иш жойи — стойка (сидебоард), у ердаги яшиқда идиш-тавоқлар, скатерт, салфетка, меню,гўгирт ва бошқа зарурий анжомлар сақланади.Официантнинг мохирлиги ложка ва вилкани бир қўлда ушлаши, таомни жойлаштириши, бир қўлда учта тарелкани, подносни ушлай олиши, балиқни бўлаклаши ва бошқа жаранларда билинади.

Кўпгина маалакатларда тоза идишларни мижознинг ўнг тарафидан, овкатни тарелкага чап тарафдан, ичимликларни(кофени ҳам) ўнг тарафдан хизмат килишади. Кир идишларни эса ўнг тарафдан олишади.

Официантнинг стандарт иш қуроллари- штопор (унда фолгани кесиш учун пичокча, очкич бутилка ва пиво учун ҳам бор), авторучка, зажигалка (гўгирт), сочик (салфетка).

Стол сервировкаси. Сервировканинг бир неча вариантлари мавжуд: нонушта учун, банкетлар, коктейллар, махсус 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, пичок, салфетка ва нон ва ёғ учун тарелка қўйилади. официант эса мижоз буюртмасига қараб зарурий приборларни қўшади.

Хизмат кўрсатиш тартиби. Рестораннинг асосий қонуни- барча таомлар иссиқлигича тақдим этилиши керак. Шунинг учун тез, лекин ваҳимасиз ишлаш зарур.

Мижозларга хизмат кўрсатаётганда официант қуйидаги жараёнларни бажариши шарт:

- Мехмонларни ўтқизиш, таомномани бериш;
- Сув таклиф этиш;
- аперитив/коктейлга буюртма қабул қилиш-буюртмани олиб келиш;
- таомнома бўйича буюртмани қабул қилиш, вино таклиф этиш;
- аперитивдан сўнг идишни йиғиштириш;
- газак олиб келиш;
- газакдан сўнг идишни йиғиштириш;
- биринчи овкатни олиб келиш;
- идишни йиғиштириш;
- асосий овкат(иккинчи) (ентрее)ни олиб келиш. Овкат аввал меҳмонга кўрсатилади. У буюртмани тасдиқлаши ва унинг ташки кўринишидан мамнун бўлиши керак.
- идишни йиғиштириш;
- десерт таклиф этиш;
- идишни йиғиштириш;
- кофе, коньяк таклиф этиш;
- ҳисобни ёзиб бериш(меҳмон кўз олдида эмас), пулни олиш, столдан туришга ёрдам бериш, хайрлашиш, чой чакани мижоз олдида санамаслик.
- столни йиғиштириш;

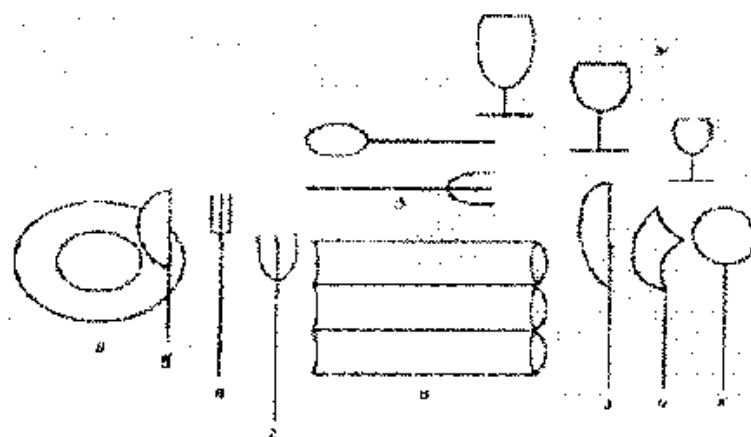


Рис. 7. Типовая сервировка для обеда:

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

Официантга қўйилган талаблар:

- белгиланган ташки кўриниш ва шахсий гигиенага риоя қилиш(тоза ва дазмолланган форма, қўллар тоза, аёллар учун оддий касметика ва минимум такинчоклар);
- таомномани билиши. Официант қайси таом нимадан тайёрланганлигини тушунтира олиши керак;
- мижоз Билан мулоқот қила олиши(мулойим, сабр-тоқат, овоз тони, табассум);
- жамоада ишлай олиши.

Умумий талаблардан ташқари официант Яна қуйидаги профессионал кўникмаларга эга бўлиши керак: вино қуйиш учун меҳмоннинг орқасига вақтида келиш; иккинчи коктейлни таклиф этиш(биринчисидан ¼ қолган бўлса); сув қуйиш; асосий таомни тайёрлаш ушланаётган бўлса, газак таклиф этишни билиши;овқатни тарелага чиройли жойлаштириш;бази овқатларга ўзининг салбий муносабатини билдирмаслиги керак;мижозга ўз таклифларини шундай билдириши керакки натижада рад жавобини олмасин.

Чойчака(Типс- «то инсуре промптнесс»еўзининг кискартмаси)-официантлар даромадини анча оширади. Умуман олганда чойчака хажми хизмат кўрсатиш сифатига боғлиқ бўлади.

Меҳмонхонада нонушта таклиф этишнинг бир неча хусусиятларини айтиб ўтиш лозим. Гап шундаки меҳмонхонадаги мижозларнинг деярли ҳаммаси бир хил вақтда нонушта қилишади. Кўплар шошилишади ва тезкор сервисдан умид қилишади. Бундай пайтда «швед столи» сервис типидан

фойдаланиш мақсадга мувофиқдир. Унинг жозибадорлиги эса меҳмонхона классига боғлиқ бўлади.

Идиш-товок. Идиш-товоклар сони ўринлар сони, унинг айланиши, сервис типи, меню, идиш-товок ювиш машинаси қувватига боғлиқ. керакли идиш-товоклар сонини аниқлаш учун ўринлар сонини 3-4 га кўпайтириш керак. Идишлар дизайни ресторан фаолият олиб бораётган бозор сегментига боғлиқ. танланган идишлар захираси ҳам бўлиши керак. Идишлар синиши олдини олиш учун официантлар ҳаракатини ҳам тўғри ташкил этиш зарур(тўқнашмаслиги учун).

11.3. Ресторанда хизмат кўрсатиш турлари

Сервис турини танлашда «қанчалик қиммат бўлса, шунчалик сервис кўп бўлиши керак» деган принципга риоя қилиш зарур. Дунёда ресторан сервисларининг қуйидаги турларини ажратишади:

- **Буфет (швед столи)-** мижоз ўз идишига ўзи овқат солади. Бунда бир неча вариантлар 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 қўядилар, бўш тарелкаларни эса мижознинг ўнг томонидан оладилар.

- **Фамилй сервике (оилавий) —**таом стол ўртасида турибди ва ҳар бир мижоз ўз тарелкасига ўзи олиб солади; баъзида столда фақат гарнирлар туради, гўшт(балиқ) эса официантлар томонидан тарелкага қўйилади. Сервиснинг бу турини инглизча ҳам дейишади.

- **Силвер сервике —**таом официантлар томонидан катта идишда столга қўйилади, ушбу идишдан официант меҳмонлар тарелкасига чап томондан порсиялар қўяди, тарелкаларни эса меҳмоннинг ўнг томонидан қўйиб чиқади. Ресторан сервисининг ушбу турини АҚШ ва Германияда русча, Францияда эса франсузча дейишади.

- **Гуэридон сервике —**ресторан сервисининг энг олий тури бўлиб, унда официант таомни махсус телешкада меҳмон столи олдида тайёрлайди.

Таъкидлаш жоизки, официант таомнинг фақат якунловчи босқичини кўрсатади(спирт алангасида қовуриш). Нима қилаётганлигини у меҳмонларга тушунтира олиши керак(агар саволлар туғилса!). Францияда сервиснинг бу турини русча деб аташади.

Разниъ 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 даже разное пространство за столом, отводимое одному посетителю,

Сервиснинг турига қараб қанча официант кераклигини аниқлаш мумкин. Масалан, Силвер сервике да битта официантга 10 та меҳмон, Плате сервике да битта официантга 18 та меҳмон. Ҳатто ҳар бир миждоз учун столда ажратилган масофа ҳам муҳим — 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 махсус(фирменный) таомлари менюсини таклиф этиш бу факатгина қиммат эксклюзив ресторанларга ҳос.

«Аля карт» менюси ҳар қайсиси алоҳида нархга эга порсияли таомларни таклиф этади. Бу менюни буюртмали деб аташ мумкин(таомларни эркин танлаш мумкин).

«Табл д'от» менюси ҳар бир таомнинг бир ёки бир неча вариантларини белгиланган нархларда таклиф этади. Менюнинг бундай тури Йевропа меҳмонхоналарининг ресторанларида кўп қўлланилади. Афзаллиги шундаки, меҳмонлар уни тежамлироқ деб ҳисоблашади.

«Дю жур» менюси навбатчи таомларни таклиф этади. Яъни одатда тез тайёрланадиган арзон, машҳур қундузги таомлар.

11.4. Меҳмонхона ошхонаси

Ошхонада иккита асосий жисмоний жараён қўлланилади: озиқ-овқатларни сақлаш учун музлатиш(холодильник ва морозильниклар) ва тайёрлаш учун иситиш. Иситиш ҳар хил йўллар билан амалга оширилади(керакли ускуналарда):

- қайнатиш оркали пишириш-(боилинг), яъни сувда, сутда ва бошқа суюқликларда. Бунда ҳарорат - 100 °С, 100 °С дан паст ҳароратда пишириш-(поачинг);
- буғда пишириш-(стеаминг);
- димлаш- маҳсулот ўз сокида пиширилади-(стевинг);
- духовкада иссиқ ҳавода ёғ билан қовуриш-(роастинг);
- скоровородкада ёғ билан қовуриш-(шаллов фрийнг);
- кўмирда ёки инфрақизил нурлар билан қовуриш-(гриллинг);
- ёғда қовуриш(фритюрницада)-(дееп фрийнг);
- духовкада ёғсиз пишириш (випечка)- (бакинг).

Истиш ва совутиш ускуналаридан ташкари ошхонада бошқа электромеханик аппаратлар- аралаштириш, майдалаш, бўлаклар, сокини эзиб чиқариш мосламалари, кофеварка ва бошқа махсус ускуналар мавжуд. Ошхонада яна энг зарур нарсалар бу тарози ҳисобланади. Музлатилган маҳсулотларни эриш учун СВЧ печлар ҳам фойдаланилади. Идишларни ювиш машинаси ҳам зарурий ускуналардандир.

Ошхона биноси ёрдамчи ва асосий сехга бўлинади. Ёрдамчи сехда маҳсулотларга(гўшт, балик, сабзавотлар алоҳида) дастлабки 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 ҳам маҳсулотларга(балик, гўштга) яқин турмаслиги, йўлаклар 80см бўлиши, буюртмалар учун бир неча пештахталар(стационар) мавжуд бўлиши керак.

Бош ошпаз (Шеф-повар (Чеф де Куисине)- ошхонани бошқаради, яқка ҳокимликка эга бўлиб, таомларнинг сифати, турли-туманлиги, умуман, ресторанининг муваффақияти учун масъулдир. У менюни ишлаб чиқади. Бунда нафақат мижозлар учун таомлар ранг-баранглигига эришиш, балки маълум даражада фойда келтирадиган, оқилона нархлар ҳам белгилаши зарурдир(нарх паст бўлса зарар, юқори бўлса мижозлар кам бўлади).

Бош ошпаз ходимлар ишини бир маромдалилигини ва бир-бирини алмаштириб туришларини ҳам назорат қилади(касалик пайтида, ускуналар бузилганда, мижозлар кўпайганда ва б.). Бош ошпаз керакли маҳсулотларни харид қилиш, сифатини текшириш ва ушбу нархга сифатнинг тўғри келиши учун масъулдир.

Бош ошпаз одатда ўз ўринбосарига эга (Солс Чеф). Бош ошпаз йўқлигида барча ишларни ўринбосар бошқаради. Биринчи таом, иккинчи таом, салатлар ва бошқа йўналишлар учун кейинги ошпазлар даражи(Чеф де Партиэ) жавоб беради. Катта ресторонларда 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 қуйи поғонасида идиш- товоқ ювувчилар, фаррошлар жойлашган. Масалан, «Балчуг» меҳмонхонаси ресторанида 72 киши ишлайди.

Главный стюард (Чиэф Стевард) отвечает за санитарное состояние кухни, контролирует мите посуду и уборку помещения, подачу посуды в банкетный зал, закупает и хранит посуду, организует набор вспомогательного персонала для банкетов.

Главный стюард (Чирф Стевард)- ошхонанинг санитар ҳолати, идишларнинг тозаллиги, банкет залида идишларнинг тарқатилиши, идишларни сотиб олиш ва саклаш, банкетларда қўшимча ходимларни ёллаш билан шуғулланади.

11.5. «Room service» —номерда хизмат кўрсатиш

Биринчи даражали меҳмонхона номерда хизмат кўрсатувчи Room Сервике хизматига эга бўлиши керак(хатто фойда келтирмаса ҳам). Агар ушбу хизмат тўғри ташкил этилса, меҳмонхона даромадининг 15% ни ташкил этиши мумкин. Room Сервике да меню одатда чекланган бўлади(баъзида ресторан менюсидан алоҳида тайёрланади), лекин юқори классли отелларда ушбу хизмат орқали ресторан таомларига ҳам буюртма бериш мумкин. Ушбу хизматда энг асосийси — етказиб бериш тезлиги, шунинг учун махсус сервис лифти бўлиши талаб этилади. Таом тележкаларда, таомнинг зарурий ҳароратини таъминловчи махсус контейнерларда олиб келинади. Хизматнинг асосий иши нонуштага тўғри келади (70%гача). Эрталабки буюртманинг ¼ қисми бу оддий «континентал» нонуштадир.

Room Сервике хизматига телефон орқали ёки меҳмон кечқурун ўз номери эшигининг ташки қўлида осиб қўйган карточка орқали буюртма бериши мумкин(меню ва буюртма вақтини карточкада кўрсатади). Кичик меҳмонхоналарда ушбу хизматларнинг иш вақти чегераланган. Катта меҳмонхоналарда узлуксиз ишлайди. Room Сервике да нархлар ресторандан кўра қимматроқ бўлади.

«Номерларда хизмат кўрсатиш» термини аввал номер хоналарига хизмат кўрсатиш маъносига қўлланилар эди. Ушбу бўлимда у тор маънода қўлланилади яъни- номерда овқат ва ичимликлар олиб келиш.

Меҳмонхона озик-овқат комплексининг бу хизмати сифатини ошириш учун қуйидаги икки йўналишда иш олиб бориш зарур:

- биринчидан, буюртмани ўз вақтида бажарилишини таъминлаш, айниқса нонушталарни, чунки ушбу хизмат меҳмонлар орасида энг машҳури;
- иложи борича хизмат нархларини арзонлаштиришга эришиш;

Ушбу хизмат фаолиятини режалаштириш учун менежер қуйидаги ҳаракатларни амалга ошириши мумкин.

Зарурий ускунулар масалан, сервис аравачаси, лаълилар,керакли ҳароратни саклаб турувчи махсус қопқокли тарелкалар ва бошқа нарсаларни буюртма бериш.

Режалаштирилган иш ҳажмига қараб менежер керакли ходимлар сонини белгилайди ва уларнинг иш графигини тузади (ишсиз ҳам қолмасин, ишдан чарчасмасин).

Меню тузилаётганда айниқса эҳтиёткор бўлиш зарур, тайёрланган таом ҳам иштахали ва ҳам сифатини йўқотмаслиги муҳимдир. Номерда хизмат кўрсатиш менюси ўрта ҳол миқозлар таъбиға мўлжалланган. Ҳатто беш юлдузли оғелларда ҳам оддий гамбургерни менюдан олиб ташлаш керак эмас, чунки уни болалар яхши кўради. Кўпинча ортиқча таъвиш орттирмаслик учун(таомни тайёрлаш жараёнида) «Роом Сервике» менюсини ресторан менюсидан келиб чиқиб тузадилар.

Алоҳида таомларға нарх белгилашда ҳаққоний ёндашиш муҳим, чунки ҳатто оқилонa нарх ҳам меҳмонлар учун жуда ҳам қиммат туюлиши мумкин ва улар сизнинг хизматингиздан воз кечадилар.

Ахборотни аниқ ва тезкор узатиш- номерларға сифатли хизмат кўрсатиш гаровидир. Алоқа каналининг бир тарафида – буюртма олиш, иккинчи тарафида миннатдор миқоз туради. Бу воқеалар ўртасида – миқозлар, буюртма олувчилар, ошпазлар ва официантлар ўртасида ахборот алмашиш жараёни туради.

Ҳар бир қаватларда жойлашган буфет-барлар ёрдамида меҳмонхона номерларида хизматни ташкил этиш мумкин. Буфет-бар иншооти ресторан ошхонаси тарқатиш жойи билан хизматчи лифт, зина ва телефонлар билан боғланган бўлиши керак. Буюртма бериш учун официантни номерда чақириш махсус сигналлар орқали ҳам амалға оширилиши мумкин. Қаватларда ёрдамчи буфетларни ташкил этиш иложи бўлмаганда бевосита ресторанининг ўзидан номерда овқатланишни ташкил этиш мумкин. Бунинг учун номерда бериладиган идиш-товоқлар, приборлар рангини, шаклини ресторан идишларидан ажратиш керак.

Номерларда хизмат кўрсатишни иккита официантға топшириш мақсадға мувофиқдир.бири буюртмани тайёрлайди, уларнинг вақтида бажарилишини таъминлайди, идишларни, приборларни, скатертларни, зираворларни, нонни танлайди, уларни аравача ёки лаълиға жойлаштиради, ичимлик ва газакларни тайёрлайди, уларни номерға олиб боради, янги буюртмани қабул килади.

Иккинчи официант асосан махсулотларни ресторандан ёрдамчи буфетға олиб боради, бўш вақтида эса биринчи официантға ёрдам беради.

Бир вақтнинг ўзида бир нечта номерларға хизмат кўрсатишда официант битта аравачада буюртмаларни олиб келади, номерларға навбат билан кириб, нима буюрилган бўлса номердаги махсус столға қўяди. Кейин столға скатерт ёйиб, ёки ҳар бир одам учун иттадан салфетка қўйиб, сервировка қоидаларига риоя қилган ҳолда сервировка предметларини, буюртмани, газак, таом ва ичимликларни жойлаштиради.

Бўшаган идишларни бир канча вақт ўтганидан сўнг олиб кетади. Идишларни олиб кетишдан олдин меҳмонлардан сўраш керак бўлади. Ҳар бир номерда овқатланиш бўлимининг телефон рақами бўлиши зарур. Меҳмон телефон орқали буюртма беради (нонушта, тушлик, кечки овқат, ичимлик). Диспетчер меҳмон хонаси рақами, одамлар сони, таом, буюртма порсияси, буюртмани қабул қилган вақт, буюртмани тақдим этиш вақтини ёзиб олади ва ижро учун юборади.

Таянч сўз ва иборалар: Меҳмонхона ресторани фаолияти. Рестораннинг жойлашиши. Ресторан дизайни. Ресторан ходимлари вазифалари. Метрдотел вазифалари. Официантга қўйилган талаблар. Ресторандаги хизматлар тури. Меню. Меҳмонхона ошхонаси. Санитария-гигиеник талаблар. Хавфсизлик техникаси. Банкет сервис. “Room Сервисе”—номерда хизмат кўрсатиш.

Мавзунинг мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхона ресторани иш фаолияти бошқа оддий ресторанлар иш фаолиятидан қандай фарқ қилади?
2. XX асрнинг 50 йилларигача меҳмонхона ресторанига нима учун иккинчи даражали фойда келтирувчи манба деб қаралар эди?
3. Ресторан дизайнини шакллантиришга қандай талаблар қўйилади?
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. Меҳмонхоналарда санитария-гигиена стандартлари

12.2. Меҳмонхона биноси учун санитария талаблари

12.3. Меҳмонхоналани жиҳозлаш ва техник хизмат кўрсатиш талаблари

12.1. Меҳмонхоналарда санитария-гигиена стандартлари

Меҳмонхоналарда санитария ва гигиенанинг асосий таркиби санитария ва гигиена талабларига катъий риоя қилиш ҳисобланади. Идеал тозалик, куннинг исталган иш шароитида санитария-техник ускуналар меҳмонхоналар учун санитария-гигиеник маҳсулотлар эксклюзив дизайн ва юқори сифатга эга бўлишни таъминлайди. Барча меҳмонхоналарнинг ҳамма хоналарида хашаротлар ва кемирувчиларга қарши самарали химоя юқори даражада бўлиши керак, ундан ташқари меҳмонхона ходимлари вақти-вақти билан тиббий кўрикдан ўтиши ва юқумли касалликлар йўқлигини тасдиқловчи тегишли гувоҳномага эга бўлиши керак.

Меҳмонхоналарда санитария-гигиена меъёрларига риоя қилишнинг турли хил таркиблари мавжуд бўлиб, бунда хонанинг декорацияси ва хонанинг ички қисмида инсон учун хавфсиз бўлган материаллардан фойдаланиш, хоналарни тозалаш, кийим кечакларни юқори сифатли ва хавфсиз ювиш воситаларидан фойдаланишган ҳолда амалга ошириш юқори даражада бўлиши талаб қилинади.

Бундан ташқари, болаларнинг жойлашадиган меҳмонхоналардаги гигиена талаблари юқори даражада бўлиш талаб этилади, хона ҳайвонларни жойлаштиришга нисбатан ҳам айрим стандартлар қўйилади. Агарда турист ўз оиласи билан саёҳат қилаётган бўлса - меҳмонхона маъмурияти ушбу оиладан эмлаш ҳақида маълумот олиши ва бирга олиб келинган уй ҳайвонининг соғлиғи ҳақида ветеринария гувоҳномаси мавжудлиги ҳақида гувоҳнома сўраши талаб этилади.

Меҳмонхоналарнинг замонавий санитария-гигиена стандартлари қуйидаги омилларни назорат қилишни ўз ичига олади: биологик, физик, кимёвий ва бошқалар.

Меҳмонхонада доимий хизмат кўрсатиш режимида фаолият юритадиган корхона бўлиб, шу сабабдан ушбу жойлаштириш воситаларидан юқори даражадаги гигиена талаблари талаб қилинади.

Меҳмонхона қандай бўлишидан қатъи назар, у ҳар доим тоза бўлиши керак. , юқори сифатли ва ҳавфсиз ювиш воситаларидан фойдаланиш. Меҳмонхона ҳудудни, хусусан; ҳовли, уй-жой ва маъмурий биноларни тозалаш учун катта миқдордаги меҳмонхона ходимлари ишини талаб қилади. Шу сабабли, меҳмонхона санъатида тозаланиш амалга ошириш бўйича ишларни ташкил этиш ва амалга оширишда замонавий усулларини қўллаш муҳимдир.

Сифатли тозалаш учун барча санитария-эпидемиология стандартларига мувофиқ келган ҳолда меҳмонхона қуйидагиларга эга бўлиши керак:

- юқори малакали кадрларга;
- тўлиқ инвентар, замонавий тозалаш материалларига

Ходимларнинг кўриниши

Ходимларнинг кўриниши меҳмонхонанинг меҳмони учун илк таассурот қолдиради. Шу сабабли, барча меҳмонхона ходимлари стандартларга тўлиқ жавоб берадиган, юқори савиядаги кўринишга эга бўлиши керак. Агар кизнинг сочлари элкаларидан узунроқ бўлса, улар юзга тушмаслиги керак, улар лента ёки соч қисқич билан ўрнатилиши лозим. Эркақлар юзлари соқолли, мўйловли ва соқол бўлиши керак - яхши тикилган ва соқолли (соқол қийиб юриш, фақат меҳмонлар билан алоқада бўлмаган ходимлар учундир).

Пояфзалар қулай шароитда, яхши ҳолатда бўлиши керак. Дезодорантлар ва антиперспирантлардан фойдаланиш мажбурийдир. Ходимлар жисмоний фаолият билан шуғулланаётганда тез-тез душ қабул қилишлари 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 турар жой қисми. экстериери, интеръери, меҳмонхонанинг функционал таркиби ва меҳмонхона тоифаси белгиланган стандартларга асосан белгиланади.

Меҳмонхона майдони қуйидаги таркибларга бўлинади:

- меҳмонхона биноси;
- автопарклар;
- автомобиллар ва автобуслар учун тўхташ жойи;

- ички ўтиш йўли, меҳмонхонанинг асосий ва бошқа кириш жойларига киришлар; ер ости гаражларига ёки тўхташ жойларига киришлар;
- юк ташиш учун ўтиш жойлари бўлган иктисодий ҳудуд.

Автомобил машиналаридаги битта автомобил учун автопарк майдони 22,5 кв.м дан ошмаслиги керак. Янги қурилган меҳмонхоналарда меҳмонхона бинолари ва ногирон ташриф буюрувчилар учун имкониятни таъминлаш учун, ногиронлар учун алоҳида машиналар тўхташ жойлари (камида 3та машина). бинога кириш учун энг яқин жой ва махсус қурилмалар (рампалар, лифтлар) билан таъминланган бўлиши керак.

14.3.Меҳмонхоналарни жиҳозлаш ва техник хизмат кўрсатиш талаблари

Барча меҳмонхона хоналара махсус хизматчилар ва тозалик ходимлари томонидан эҳтиёткорлик билан тозалаш керак. Иш бошлангунга қадар, катта хизматчи ва хизматчи тоза ва яхши дазмолланган кийим-кечак ёки кўйлак кийиб олиши керак. Ҳар хил хоналарни тозалашда йиғим-терим воситаларини, тозалаш ускуналарини ва тозалаш материалларини ишлатиш керак.Тозалаш хизмати махсус хонада биринма кетин, тартиб билан амалга оширилади. Чикиндиларни йиғиш учун бир марта ишлатиладиган полиэтилен пакетларни тақдим этиш керак. Чойшабларни очик ҳолда ташиш қатъиян ман этилади. Хоналарни тозалаш учун ишлатиладиган шкафлар белгиланган бўлиши керак ва ушбу шкафларда фақатгина тозалаш ускуналари ва қоситалари сақланиши керак.

Хона тозалигининг тозалашнинг 2 тури мавжуд булар: кундалик ва умумий.

Таянч сўз ва иборалар: санитария, гигиена, идеал тозалик, санитария-техник ускуналар, эксклюзив дизайн, юқори сифат, стандартлар, замонавий санитария-гигиена стандартлар, сифатли тозалаш.

Мавзунинг мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонхоналарда санитария-гигиена меъёрларига риоя қилишнинг қандай таркиблари мавжуд?
2. Меҳмонхоналарнинг замонавий санитария-гигиена стандартлари қандай омилларни назорат қилишни ўз ичига олади?
3. Сифатли тозалаш учун барча санитария-эпидемиология стандартларига мувофиқ келган ҳолда меҳмонхона нималарга эга бўлиши керак?
4. Меҳмонхона майдони қандай таркибларга бўлинади?
5. Хона тозалигининг сақлашнинг неча тури мавжуд?

13-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНАДА 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 вақтни 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 ҳордик чиқаришнинг жонлантиришдир. Бу ҳодиса туризмда интерер ҳашаматлилиги ва сервиси бўйича тенг бўлган курортлар рақобати натижасида юзага келган.

Анимация - бу бўш вақтни ўтказишнинг махсус дастурларини ишлаб чиқиш ва амалга ошириш бўйича фаолиятдир.Бунга туристлар ва экскурсантларни «тирилган» тарихий персонажлар кутиб оладиган анимацион шоу-музейлар ёки кечаси меҳмонхонада туристлар иштирокида шоулар ташкил қилишлар киради.Анимацион дастурлар спорт ўйинлари ва мусобақаларини, ракс кечаларини, карнавал, уйин, маънавий кизиқишлар соҳасига кирувчи машғулотларни ўз ичига олади.

Манбаларга кўра «Анимация» сўзи латинчадан келиб чиққан бўлиб, (анима-шамол, ҳаво, жон; аниматус – жонлантириш) яъни жонлантириш, руҳлантириш, ҳаётий кучга рағбатлантириш, фаолликка ундаш деган маънони англатади⁴.

«Анимация» атамаси биринчи марта XX асрда Францияда турли ассоциациялар тузиш ҳақидаги қонун жорий этилиши муносабати билан бадиний ижодиётга, маданиятга жонли кизиқишни уйғотишга қаратилган фаолият сифатида талқин этилди.

Анимация – бу ўзига хос хизмат тури бўлиб, у хизмат кўрсатиш сифатини ошириш мақсадини назарда тутди 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 ҳисобланади.

⁴Наматкулов Х.М. «Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш». Маърузалар матни. Самарқанд, СамИСИ, 2011. - 70 бет.

Туризм соҳасида анимация ўзида аниматорларнинг туристлар билан бирга бўладиган бўш вақтида расмий ва норасмий раҳбарликнинг кўшилиши асосида ўзаро ҳамкорликни амалга оширувчи мутахассислар йўл бошчилигини англатади. Бундай ўзаро ҳамкорлик натижасида ушбу жараён иштирокчиларининг соғломлаштириш, маданий-ижодий, таълимий эҳтиёжлари ва кизиқишлари қондирилади.

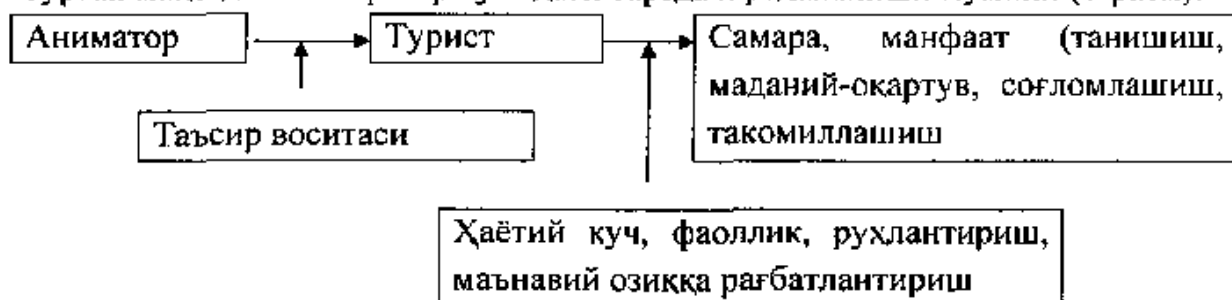
Шахснинг атроф-муҳит воқеялигини ўзида хис этиш унга муносабатини шакллантиришда ижтимоий фаоллиги учун шароит яратади.

Анимация – бу туристик фаолиятнинг хилма-хиллиги бўлиб, у туристик корхоналар (туркомплекслар, меҳмонхоналар, саёхат кемалари, поездлар ва ҳ.к.)да амалга оширилади. Қайсиким, у бўш вақт учун ишлаб чиқилган махсус дастурда иштирок этиш орқали туристларни турли хил тадбирларга жалб қилади.

Мутахассислар фикрига кўра анимация турли хил характерли кирраларга эга бўлиб, у қуйидагилардан иборат бўлади⁵:

- бўш вақтда амалга оширилади;
- эркин англаниши, кўнгиллиги, ҳам бир киши, ҳам турли ижтимоий гуруҳлар ташаббуси, фаоллиги билан фарқ қилади;
- миллий, диний, ҳудудий хусусиятлари ва анъаналар билан боғланган;
- катталар, ёшлар, болалар турли кизиқишлари асосида хилма-хил турлари билан характерланади;
- ўта шахсийлиги, ривожланувчанлиги, соғломлаштириш ва тарбиявий характердалиги билан ажралиб туради.

Анимацион фаолиятнинг тўлиқ моҳиятини тушуниш учун унинг мазмуни, мақсади ва вазифасини қараб чиқиш зарур. Чунки анимацион хизмат ўзида алоҳида жараёни мужассам этиб, қайсиким у моҳияти аниқ қонуниятлар билан шартланади (мавзуелиги, ҳиссиётлилиги, фаоллиги, мақсад сари интилувчанлиги ва ҳ.к.). Анимацион жараёнлар, улар олдида турган мақсад ва вазифалар қуйидаги тарзда ифодаланиши мумкин (1-расм).



1-расм. Анимацион жараён

⁵Маматқулов Х.М. «Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш». Маърузалар матни. Самарқанд. СамИСи. 2011. - 74 бет.

Анимацион жараён давомида аниматор туристларга воқеа содир бўлган объектларни кўришга ёрдам беради. Бу маълум мавзуда берилган воқеани томошабин сифатида қабул қилиш имконини беради. Зарур ахборотларни эшитиш ёки кўрганларини мусиқа остида тўлдириш, ўзи ҳудди шундай қилиб кўришга уриниш, жараёнга қўшилиш, амалий кўникмаларни эгаллаш.

Анимацион фаолият моҳиятининг таҳлили унда ўзига хос учта даражани белгиловчи турли хил элементлар мавжудлигини акс эттиради. Қайсиқим, уни шундай классификациялаш мумкин:

- ижодий – фаолиятда ижодий моментлар устунлиги;
- репродуктив – илгариги шакллари ва усулларда қайси ишланган тайёрларни олдий такрор ишлаб чиқариш;
- репродуктивли – ижодий – киши ўзи учун янги деб билганни кашф этиши, қайсиқим аслида объектив янги ҳисобланмайди.

Юқорида айтилганлардан келиб чиқиб, анимацияни тўлақонли рекреацион, ижтимоий-маданий, бўш вақт ва кишининг бошқа фаолиятига унинг ҳаётий кучи таъсири йўли билан жонлантирувчи ва руҳлантирувчи рағбат сифатида белгилаш мумкин.

Туристтик анимация – туристик хизматлар бўлиб, у кўрсатилиши чоғида турист ҳам биргаликда фаол ҳаракатга жалб этилади. Туристтик анимацияда тураниматор (аниматор) турист билан шахсий инсоний алоқаларга асосланади, яъни инсоний яқинлик, аниматор ва туристни туркомплекс таклиф этган анимацион дастурнинг кўнгил очиш тадбирларига жалб этади.

Анимацион меҳмонхона хизматлари меҳмонларни отелга жалб қилишнинг энг самарали воситаларидан бири ҳисобланади ва туристнинг меҳмонхона ишига ижобий баҳо беришига таъсир ўтказади. Бу меҳмонхонанинг миқдорга ўзига ҳос қўшимча хизмат кўрсатиши бўлиб, уни шундай ўзига ром қилиб оладики, туристда ижобий ҳиссиётлар уйғонади, унда меҳмонхонада дам олишдан қониқиш ҳосил бўлади ва унда ушбу меҳмонхонага яна келиш истаги туғилади.

Туристтик анимация – туристик корхоналар ўхшаш фаолиятининг ажралмас муҳим қисмидир (меҳмонхонада, ресторанда, йирик теплохода ва х.к.). Бу нафақат завқ-шавқ, кўнгил-хушлик, туристик фаолият касбининг юқори даражадаги ифодаси ва туристик маҳсулотнинг муҳим таркибий қисми ҳамдир. Шунинг учун, туристик корхоналар бошқа ҳар қил фаолиятлар сингари анимация режалаштирилган, аниқ тартибга солинган ва бошқариладиган фаолиятни ташкилий жиҳатдан пухта ишлаб чиқишга асосланади, моддий, молиявий ва кадрлар ресурслари билан таъминланади.

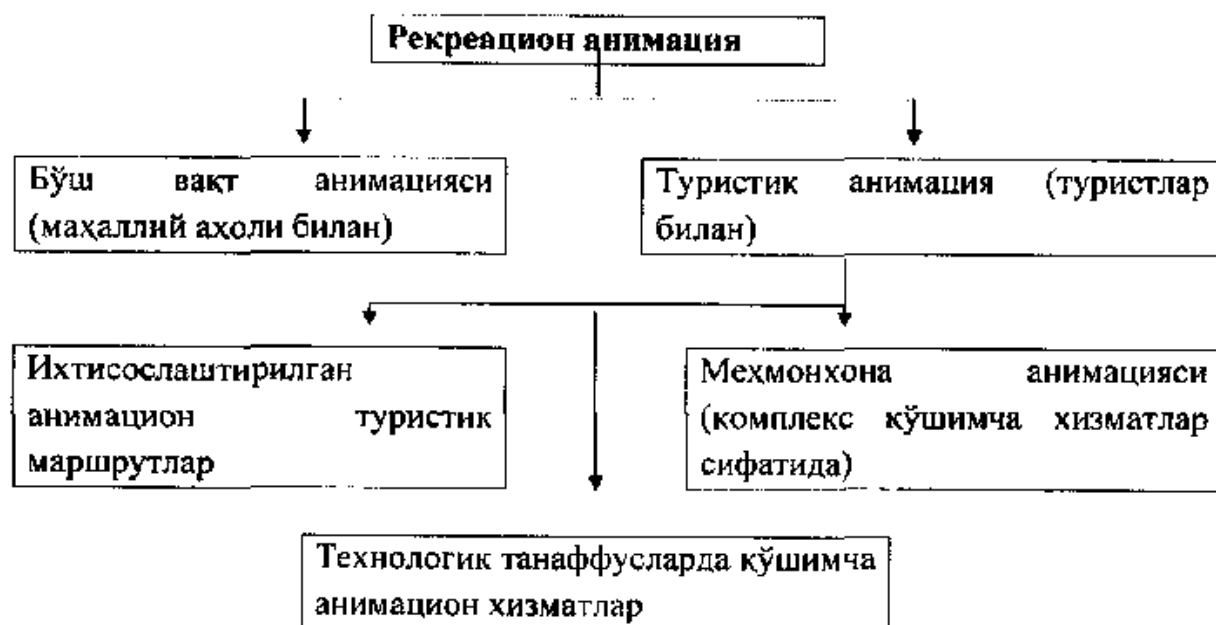
Туристтик анимациянинг пировард мақсади бу туристнинг дам олиши, яхши кайфияти, ижобий таассуроти, аклий ва жисмоний кучини тиклаши ҳисобланади. Туристтик анимациянинг муҳим рекреацион функцияси ана шундан иборат. Туристтик анимациянинг аҳамияти унинг сифатини кўтариш, туристик маҳсулотнинг хилма-хиллиги ва жозибадорлиги, доимий мижозлар сонини кўпайтириш, туристик маҳсулотга бўлган талабни ривожлантириш, туристик корхона моддий-техника базасига юкланишни ўстиришдан иборат. Шулар орқали ундан фойдаланиш самарадорлигини ошириш ва нихоят туристик фаолият рентабеллиги ва даромадлигини таъминлашдир.

Туристтик 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 мақсадли конструктив дастур учун туристик анимациянинг қуйидаги функцияларини ажратиш мумкин:

- **адаптация функцияси**, кундалик ташвишлардан эркин, ҳоли бўлиб, бўш вақтга мослашишга имконият яратади;
- **компенсация функцияси**, кишини кундалик турмушдаги рухий ва жисмоний чарчоклардан ҳолос қилувчи;
- **барқарорлаштириш функцияси**, ижобий ҳиссиёт ва рухий барқарорликка рағбатлантирувчи;
- **соғломлаштириш функцияси**, кишининг кундалик турмуш фаолиятида (меҳнатида) сусайган жисмоний қувватини қайта тиклаш ва ривожлантиришга қаратилган;
- **ахборот функцияси**, одамлар, регион (минтақа)лар, мамлакатлар ва ҳ.к. ҳақида янги маълумотларни олишга имкон берувчи;
- **таълимий функцияси**, атроф-муҳит ва оламдан олинган янги билим, кўникмалар ва ёрқин таассуротларни мустаҳкамлашга, билимни бойитишга имкон берувчи;
- **такомиллаштириш функцияси**, жисмоний ва интеллектуал такомиллашувга олиб келувчи;
- **реклама функцияси**, анимацион дастур орқали туристни мамлакат, регион (минтақа), туркомплекс, меҳмонхоналар, турфирмалар ва ҳ.к. ҳақида реклама ташувчига айлантириш имконини берувчи.

Туристтик анимациянинг хилма-хил функцияси анимацион фаолият тури кўп қиррали ва анимацион дастур ва тадбирларнинг турли кўринишдалиги билан шартланган. «Анимация» тушунчасини «меҳмонхона анимацияси», «туристик анимация» тартибидеясида турлича талқин этилиши, анимацион бўш вақт фаолият дастури ва хилма-хил шакли мавжудлиги билан боғлиқ. Бу

хилма-хиллик ҳам туристик маршрутларни, ҳам меҳмонхона бизнесини шакллантиришда кўринади. Умуман олганда, у ҳозирги замон ҳаётида одамларнинг бўш вақтини ташкил этишда намоён бўлади: мамлакатларда, шаҳарларда, бўйсунувчи шаҳарлар ва муниципалететлар, парклар, клублар, ассоциациялар, ташкилотлар, ўқув муассасалари ва бошқаларда. Бу ерда туристик, курорт-рекреацион ва меҳмонхона анимацияси ҳақида 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-қувватини тиклашга қаратилган. Рекреацион мақсадларда амалга ошириладиган бўш вақтни ўтказиш дастури ҳам туристик ва курорт корхоналарининг туристлар, дам олувчилар ва меҳмонлар билан, ҳам бўш вақтни ўтказувчи корхоналар томонидан маҳаллий аҳоли билан ишлашини кўзда тутadi. 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) мақсади дам олувчиларни соғломлаштиришга, уларни кундалик ташвишлардан холос бўлишга, кайфиятини кўтаришга ва ҳ.к.ларга

каратилади. Бошқача айтганда, рекреацион анимация туристаларнинг ҳаётий куч-қувватини тиклашга йўналтирилади.

Туристтик анимация – туристик фаолиятнинг хилма-хиллиги бўлиб, у туристик корхоналар (туристик комплекслар, меҳмонхоналар) ёки транспорт воситалари (саёҳат кемаси, поезд, автобус ва ҳ.к.) ёки туристлар келган жойда (шаҳар майдонида, театрларда, шаҳар паркларида ва ҳ.к.) амалга оширилади ва бўш вақтни ўтказиш учун махсус тузилган дастурда иштирок этиш орқали туристларни турли хил тадбирларга жалб этади. Бошқача айтганда, туристик анимация – бу туристик хизматлардир. У туристларга кўрсатилиши чоғида унда турист фаол ҳаракатда иштирок этади.

Туристтик анимацион дастурни тайёрлаш пайтида жуда кўп хусусиятлар ҳисобга олинади. Бу хусусиятлар қуйидагилардан иборат бўлади:

- туристларнинг миллати;
- уларнинг ёши (болалар, ёшлар, етук ёшдагилар, учинчи ёшдагилар, аралаш ёшлилар);
- жинси (аёл, эркак, биргалликда);
- сони (индивидуал, гуруҳий, оммавий);
- туристлар иштироки фаоллиги (фаол, пассив).

Бундан ташқари, туристик анимация муҳимлиги **жиҳатидан учта асосий** типга бўлинади⁶: мўлжали, саёҳат умумий дастурида **анимацион дастур** ҳажми (тур маҳсулотда) ва муҳимлиги.

1. **Анимацион туристик маршрутлар** – битта анимацион дастур натижаси мақсадли туристик сафарда бир анимацион хизматдан (дастурдан) бошқасига ўтиш, турли географик нукталарда амалга оширилади. Ушбу ҳолда анимацион дастур мақсадли, мўлжалли ва турпакетда **нафақат** жисмоний ҳажм, балки маънавий рағбатлантириш бўйича рухлантирувчи куч сифатида мустаҳкам ўрин эгаллаган бўлади.

Бундай анимацион дастур турмаҳсулотда ўзига хос нарх ҳосил қилувчи омил сифатида намоён бўлади. Одатда ушбу дастурлар индивидуаллар ёки бир хилдаги туристик гуруҳлар, битта маънавий қизиқиш билан бирлашганлар (профессионал, хобби) учун мўлжалланган. Ана шундан анимацион дастурларнинг асосий турли кўринишларини санаб ўтамиз: маданий-билиш ва тематик, фольклор, адабий, мусикий, театрий, санъатшунослик, илмий, фестивалли, карнавалли, спортли. Ёки, мисол учун, турли мамлакатларда жойлашган казино-марказлар бўйлаб казино ўйинини яхши кўрувчилар учун туристик сафар уюштириш.

⁶ Маматкулов Х.М. «Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш». Маърузалар матни. Самарқанд, СамИСИ, 2011. - 84 бет.

2. **Қўшимча анимацион хизматлар** – анимацион дастурлар, турpaketда келишилган асосий туристик хизматларни «қувватлаш» учун мўлжалланган бўлади. Технологик танаффузларда, йўлда ушланиб қолганда (кема, поезд, автобус, меҳмонхона, вокзал ва ҳ.к.), кўчиб ўтишда, об-хаво бузилганда (спорт ва хаваскорлик турлари уюштиришда, пляжли курортларда), тоғ чанғиси курортларида қор бўлмаганда ва бошқа ҳолларда амалга оширилади.

3. **Меҳмонхона анимацияси** – меҳмонхона комплекс рекреацион хизмати, тураниматорни турист билан шахсий инсоний алоқаларида, инсоний яқинлигига, аниматор ва туристни туркомплекс анимацион дастурлари таклиф этган кўнгил очар тадбирларда биргаликдаги иштирокига асосланади. Кўзланган мақсад меҳмонхона хизмат кўрсатишининг янги фалсафасини амалга ошириш, хизмат кўрсатиш сифатини олириш, туристнинг дам олишидан қониқиш ҳосил қилишига эришиш, меҳмонхона маркетинг стратегиясидан жалб қилувчи хизматлардан бири сифатида фойдаланишдир.

Меҳмонхона анимацияси тушунчаси юқорида учта қараб чиқилганлардан нисбатан торроқдир. Чунки у фақат туристик қорхоналарда бўш вақтни ташкил этишни кўзда тутди: туристик комплекслар, меҳмонхоналар, турбазалар ва бошқаларда. Бошқача айтганда, меҳмонхона анимацияси – бу туристик комплекслар, меҳмонхоналар, меҳмонхоналарнинг таклиф қиладиган бўш вақтни ўтказиш фаолиятидир. Турист анимациянинг ушбу қисми бироқ кўпроқ аҳамиятли бўлиб, кенг тарқалгандир. Анимацион дастурлар дам олишнинг клубли ташкил қилиш, меҳмонхона занжирлари, турли мақсадли ва турли хил катталиқдаги меҳмонхоналарда бир-биридан фарқ қилади.

1-жадвал

Анимацион фаолият типологияси

Турист анимация турлари	Анимацион машғулотлар шакллари
Турист соғломлаштириш	Поход, слёт, туристик мусобақалар
Спорт-соғломлаштириш	Спорт мусобақалари, фитнес, эстафеталар, спортакидалар
Томоша-соғломлаштириш	Байрам, конкурс, фестиваль, карнавал, ярмарка, дискотека
Билиш-соғломлаштириш	Экскурсия, лекция, суҳбатлар, викториналар, билимдонлар мусобақаси ва бошқа спорт, ўйин (танца), ҳунар турларига ўқитиш ва ҳ.к.
Комплекс	Аралаш экскурсия, дам олиш қуни поход, шоу-дастурда иштирок этиш ва бошқ.

Л.М.Курило ўзининг «Анимация назарияси ва амалиёти туристик анимациянинг назарий асослари» китобида туристик анимациянинг 1-жадвалда кўрсатилган бир неча бошқа типологияларини келтиради. Унда анимация барча турларига «соғломлаштириш» қўшимчаси тиркалган, бу билан анимациянинг соғломлаштириш ва рекреацион функцияни бажариши таъкидланади. Ҳар бир турига белгиланган мақсадларга мувофиқ, анимация туризм ва туристик мусобақа, спорт баҳси ва спорт билан шугулланиш, томоша тадбири, билиш ва экскурсион фаолият ҳисобланади.

13.2. Анимацион дастурларни амалга ошириш технологиясини ривожлантириш

Туристтик анимацияга тизимли (системали) ёндошув нуқати назаридан – бу мулоқот, ҳаракат, маданият, ижод, кўнгил очиш, вақтни хушчақчақ ўтказишда ўзига хос туристик эҳтиёжларни қондиришдир. Бу эҳтиёжларнинг камрови жуда кенг бўлиб, бу тўғрида мутлоқо ҳар хил фикр билдиришади. Хусусан: биров учун дам олиш – бу саёҳатдир, бошқа учун эса – китоб ўқишдир, учинчи киши учун эса бу – ўрмонда сайр қилишдир, тўртинчи одамга – балиқ овлаш ва ҳ.к. Ушбу талабларга мувофиқ туристик хизмат кўрсатиш амалиётида туристлар (дам олувчилар)ни турли эҳтиёжларини қондирувчи анимациянинг қуйидаги турлари фарқланади⁷.

Ҳаракатда анимация – замонавий кишининг ҳаракатда эҳтиёжини қондиради, кўнгилли кечинмалар қониқиш билан қўшилиб кетади.

Кечинмалар орқали анимация – янги, номаълум ҳисда, қўйилмаган қийинчиликни енгиб ўтишда қашфиётларда, мулоқотда эҳтиёжни қондиради.

Мулоқот орқали анимация – янги ва қизиқарли кишилар билан мулоқотда, одамлар ички оламини очиш ва мулоқот орқали ўзлигини англаш билан эҳтиёжини қондиради.

Тинчлаштириш орқали анимация – одамларнинг қўндалик рухий зўриқиши, чарчокдан тинчлантириш эҳтиёжини, ҳамдардлик билдириш, табиат билан алоқада бўлиш орқали қондиради.

Маданий анимация – шахснинг маънавий ривожланган одамлар эҳтиёжини ёдгорликлар ва мамлакатлар, минтақалар, халқлар, миллатлар маданияти замонавий намуналарига ҳамнафас бўлиши орқали қондиради.

Ижодий анимация – инсоннинг эҳтиёжини ижодда, ўз ижодий яратувчанлик қобилиятини намоён қилишда қалбдан яқин одамлар билан алоқа ўрнатиш, биргаликда ижод қилиш, яратиш орқали қондиради.

⁷Маматқулов Х.М. «Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш». Маърузалар матни. 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 гиштлиридай. Одатда, анимацион дастурлар бир вақтнинг ўзида соф кўнгил очиш тадбирлари билан хилма-хил спорт ўйинлари, машқлар ва мусобақаларни ўз ичига олади. Бундай кўшилишлар анимацион дастурларни соғлиқ учун фойдали, кизиқарли хиллар билан янада бойитади. 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 фойдаланишни тушиниш керак. Анимацион дастурларни яратиш ва сотиш (реализация қилиш) – мураккаб жараён ва кўп режалидир. Чунки у қуйидаги вазифаларни ҳал этади:

- анимация дастурларини тузиш;
- дастурлар иқтисодий кийматини ҳисоблаш;
- дастурларни реклама қилиш;
- уларни реализация қилиш;
- анимацион дастурларни таҳлил этган ҳолда ижодий равишда уни амалга тадбиқ қилиш.

Ушбу технологик жараёнлар ўзида бутун бир тизимни мужассамлаштиради ва барча компонентлар ўзаро ҳаракатда бўлади.

Анимацион дастурларни тузиш ва реализация қилиш тизими сифатида ўзаро боғланган бир неча **тизим ости** вазифалар ҳам мавжуд бўлиб, улар қуйидагилардан иборат:

- **тизим ости ташкилий ишлари** – иқтисодий, техник, реклама бўлимларининг биргаликдаги анимацион фаолияти командаси(гурухи)ни ташкил этиш;
- **инструкторлик-методик тизим ости** – тадбирлар сценарийсини тузиш ва қайта ишлаш, экскурсия матнларини ишлаб чиқиш, спорт ўйинлари ва мусобақаларини танлаб олиш, тажрибаларни умумлаштирган ҳолда методик тавсияларни ишлаб чиқиш билан походларнинг маршрутларини тузиш;
- **тизим ости режиссёрлиги** – ролларни тақсимлаш, репетиция режаси, сахналаштириш;
- **техник тизим ости** – анимацион тадбирлар учун майдон (сахна), реквизитлар, декорация, ёриткичлар, мусиқа қўйлари, костюмлар ва бошқаларни тайёрлаш.

Барча тизим остилар технология тизимини ташкил этади ва анимацион хизматнинг ишлашига асос бўлиб хизмат килади. Анимацион фаолият ўзига хос бўлган қоидалар асосида ҳаракат қилувчи реал ва мутлоқ ўзгача оламдир. Бу ҳаракатни профессионалялар яъни касбий тайёргарликка эга бўлган мутахассислар амалга ошириш жараёнида имкон қадар кўпроқ одамларни жалб қилиш учун қўллашади. Бу ерда анимацион фаолиятни ишлашининг ўзига хос қонуниятлари мавжуд.

Анимацион дастурлар тузиш технологик жараёни ўз ичига қуйидаги элементларни киритади:

- фаолият объектлари хизмат кўрсатиладиган аҳоли ташриф буюрувчилар (алоҳида шахслар ва одамлар жамоалари);
- фаолият субъектлари: анимацион хизматлар раҳбарлари, мутахассислари;
- анимацион хизматнинг ўзи (субъектнинг субъектга ўзаро таъсир жараёни) унинг бутун компонентлари билан.

Технологик жараённинг ҳамма ишлаш элементлари биргаликда ва ўзаро ҳаракатда бўлади ҳамда ягона тизимни ташкил қилади. Ушбу тизимда асосий элементлар – фаолият объектлари, одамлар: туристлар, меҳмонлар, дам олувчилар, ҳамма нарса уларнинг жисмоний ва маънавий эҳтиёжларини қондиришга қаратилган. Шунинг учун мутахассис – аниматорлар ушбу эҳтиёжларни билиши лозим, ҳар куни улар аудиторияни, аҳоли турли гуруҳлари қайфиятлари ва кизиқишларини ўрганишлари зарур. Одамларни билмасдан туриб, қўйилган натижага эришиш қийин, аудиторияга ҳиссий таъсир этиш ва интеллектуал самарадорликни ошириш мушкул бўлади.

Анимацион дастурларни ишлаб чиқиш ва ўтказиш босқичлари у 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 қуйидагиларни киритади:

- таклиф этилаётган анимацион дастур таҳлили;
- мақсад ва вазифаларни аниқлаш;
- дастурни ўтказиш жойи ва вақтини танлаш;
- анимацион дастурларни ёши, этник ва ушбу хизмат истеъмолчиларининг бошқа хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда лойиҳалаштириш;
- дастурга киритилган анимацион тадбирлар сценарийларини танлаш ёки тузиш;
- дастурларни ўтказишга сарфланадиган харажатлар сметасини тузиш;
- ижодий жамоани танлаб олиш, анимацион команда (гуруҳ) ичида бурчларни тақсимлаш;

- техник тайёрлаш: инвентарлар сотиб олиш, декорация, кастюмлар, реквизитлар ва ҳ.к. тайёрлаш;
- товуш ва ёритиш аппаратларини ва бошқа техник воситаларни ўрнатиш, сахнани 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 ҳамма аниматорларнинг кучини бирлаштиришни тоқога этади, асабий зўриқишни енгиб ўтиш ва қўйилган вазифани бажаришни талаб қилади.

Учинчи босқич – якунини чиқариш: ўтказилган дастурни таҳлил қилинади; таҳлил билан бирга истеъмолчилар анкета сўровлари умумлаштирилади; дастурни такомиллаштириш ишлари олиб борилади. Шундай қилиб, технологик жараён уч асосий босқични ўз ичига олади: тайёргарлик қисми, дастурни ўтказиш ва ўтказилган дастурни таҳлил қилиш.

Анимацион дастур рекламаси. Анимацион дастурнинг самарадорлиги кўп жиҳатдан реклама компаниясининг тўғри ташкил этилишига боғлиқ бўлади. Маълумки, реклама товарларни истеъмолчилик хусусиятлари ва хизмат турларини уларга талабни ошириш мақсадида истеъмолчиларга етказиш ҳисобланади. Шундай бўладик, анимацион дастурлар жуда паст даражада реклама қилинади. Ҳатто ушбу дастур бор туристик корхоналарда ҳам.

Анимацион дастурни реклама қилиш – бу шундай воситаки, истеъмолчида уларга қизиқиш уйғотиш мақсадида мазмуни, хусусиятлари, жозибадорлиги ҳақида маълумот берилади, истеъмолчилар реклама қилинган товарни сотиб олиш билан анимацион дастур иштирокчисига айланади.

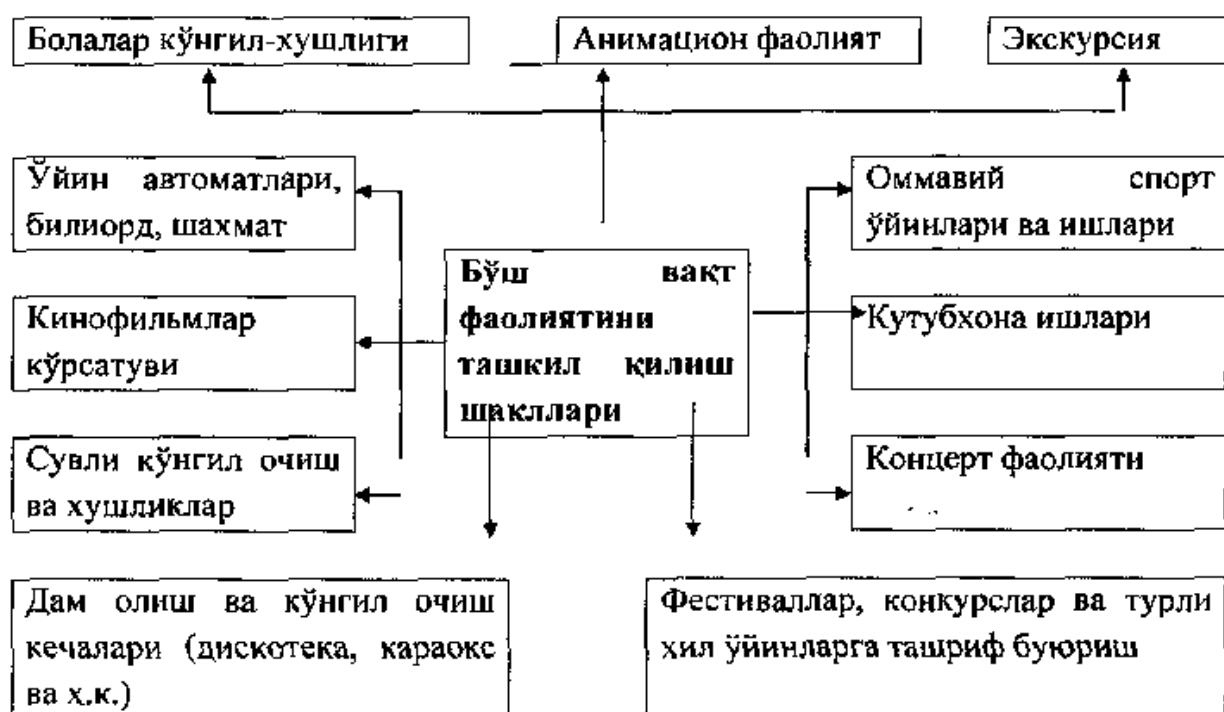
13.3.Жойлаштириш воситаларида бўш вақтнинг мазмунли ташкил этиш хусусиятлари

Курортларда рекреант(дам олувчи)ларнинг дам олишини ҳордиқ чиқаришини, ташкил қилиш – курорт ишлари ва туризм мутахассисларининг муҳим вазифаларидан бири ҳисобланади. Кўпсонли анкета сўровлари шуни кўрсатадики, курортларда дам олишга келувчиларнинг 50-70 % асосий мақсади дам олиш, ҳордиқ чиқариш ҳисобланади. Бу фоиз денгиз бўйи курортлари учун бир мунча юқори даражада, тор ихтисослашувдаги корхоналар учун эса паст кўрсаткичга эга бўлади. Ҳар қандай ҳолатда ҳам дам олувчиларнинг бўш вақтини ташкил этиш огир ва мушқил вазифа ҳисобланади. Энг аввало, дам олувчиларнинг меҳмонхоналар ва курортларда бўлган даврида бўш вақтлари жуда кўп бўлиши кузатилади.

Кейинги йилларда дам олувчиларнинг бўш вақтларини ташкил қилишда сезиларли ўзгаришлар рўй берди. Бу эса бир катор сабаблари билан шартланади:

- хорижий курортлар тажрибасини алмашиниши;
- аҳоли маданий ва таълимий даражасининг ўсиши;
- бўш вақтдан фойдаланиш таркибининг ўзгариши;
- профессионал театр, кино ва эстрада концерт фаолияти, гастролларининг фаоллашуви.

Туристик тармоқлар хизматининг потенциал истеъмолчиси бўлган ўз таътилини денгиз бўйи курортларида ўтказишни танлаган киши, шубҳасиз, ўз олдида биринчи навбатда дам олиш, кундалик ташвишлардан холи бўлиш, кейинги ҳаёти учун зарур куч-қудрат ва хис-туйғуларга эга бўлиши вазифасини қўяди. Айнан рухий ҳолат, кайфият ва ҳиссиёт ушбу меҳмонхонада ўтказилган бўш вақтдан қониқиш ҳосил қилиш туйғусини белгилайди.



3-расм. Анимацион-бўш вақт фаолиятини ташкил этиш шакллари

Меҳмонхона корхонаси фаолиятининг кўп режали муҳим қисми, унинг юксак даражада профессионализм (касбий тайёргарлик) ифодаси анимацияни ташкил этиш ҳисобланади. Бу ўзига хос ва таъсирчан реклама шаклидир. У орқали мижозларни, уларнинг танишларини қайта жалб этиш, ушбу маҳсулотни меҳмонхона хизматлари бозорида ҳаракатланишини амалга

ошириш, корхона иши самарадорлигини, даромадлиги ва рентабеллигини ошириши мумкин.

Меҳмонхона ракобатбардошлигини оширишнинг инкор қилиб бўлмайдиган омили, у ёки бу дам олиш жойини танлаш ҳукуки «меҳмонхона анимацияси» кенг маънодаги тушунчасини янги йўналишлар тўғдирувчи шартларга айлантириши мумкин.

Юқоридаги расмда келтирилган анимацион бўш вақт фаолиятининг аниқ шаклини танлаш, меҳмонхонанинг моддий-техник базаси имкониятлари, унинг жойлашган ўрни ва инфратузилмалари мавжудлиги, дам олувчилар сони, бўш вақт соҳаси ходимларининг касбий тайёргарлик даражасига боғлиқ бўлади. Бўш вақтни ташкил этишнинг нисбатан анъанавий шакли бу оммавий спорт ишлари, экскурсион ишлар, кинофильмлар кўрсатиш, дам олиш кечаларини ўтказиш кабилар ҳисобланади.

Оммавий спорт ишлари ҳам меҳмонхонанинг ўз ходимлари, ҳам ташкаридан жалб этилган касбий тайёргарликка эга бўлган мутахассислар кучлари билан ўтказилади. Экскурсион ишлар ҳам меҳмонхонанинг ўз кучи билан, ҳам ихтисолашган турфирма ташкилотлари ва экскурсион бюроларни жалб этиш орқали амлага оширилиши мумкин. Таҷрибалар кўрсатадики, ихтисослашган туристик экскурсион ташкилотлар хизматидан фойдаланиш ўз кучи билан ташкил этишдан кўра мақбулроқ.

Сўнг йилларда курорт меҳмонхоналари ва туристик комплексларда дам олувчилар учун кинофильмлар кўрсатиш янги технологиялар ва йўлдош телевидение пайдо бўлиши билан иккинчи даражага тушиб қолди. Энг кейинги техника воситалари билан жиҳозланган залларда кичикроқ аудиториялар учун кинофильмлар трансляцияси бундан мустасно.

Дам олиш кечалари-бўш вақтни ўтказишнинг энг оммавий шакллари билан ҳисобланади ва уларни ўтказишнинг жуда кўп вариантлари билан характерланади. Булар учрашув кечалари, танца (ўйин) тадбирлари, жонли мусика окшомлари, байрам кечалари, конкурслар ва ҳ.к. бўлиши мумкин. Бу тадбирлар кўпинча меҳмонхоналарнинг ўз кучлари билан ўтказилади, камдан-кам ҳолларда эса профессионал мутахассислар жалб этилади.

Кутубхона хизмати-дам олувчиларнинг бўш вақтини ўтказишнинг анча эски шакллари билан ҳисобланади. Кутубхона иши кўпинча уч йўналишда амалга оширилади: бўш вақтда ўқиш учун даврий журналлар, китоблар ва газеталарни тавсия этиш; турли тематик тадбирлар ўтказиш; соғлом тармуш афзалини тарғиб қилиш ва бошқалар.

Бўш вақт фаолиятини ташкил этишнинг ўйин шакллари ҳам курортларда жуда оммалашган. Дам олувчиларга ҳам 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 машҳур меҳмонхоналар янада аҳамиятлироқ тадбирлар ўтказишади. Бунда таниқли эстрада юлдузларининг концертлари ташкил этилади. Кино ва театр артистлари бенифислари ва ижодий кечалари ўтказилади. Турли фестиваллар, модалар намоиши, кўргазма ва ярмаркалар, умуммамлакат аҳамиятидаги конференциялар, симпозиумлар уюштирилади. Ана шундай тадбирларни ўтказувчи машҳур марказлар ва бошқа айрим курорт шаҳарлари ҳисобланади.

Дам олувчиларнинг бўш вақтини ташкил этишда анимацион сервисни янги йўналиш сифатида қараб чиқишга тўғри келади. Таъкидлаш лозимки, анимацион-маданий фаолият кўпроқ Ғарбда тўлиқроқ намоён бўлмоқда. Хорижда аста-секин аҳолининг бўш вақти ҳажми кўпаймоқда, шунга мувофиқ бўш вақт дастурлари ва хизматлари сифатий кўпайиш жараёнилари кечмоқда.

У ерда кўнгил очиш индустрияси ярим асрдан аввалроқ ривожлана бошлаганди, бўш вақтни ташкил этиш тизимининг ривожланиши шунинг натижасидир. Бу борада АҚШ, Канада, Ғарбий Европа мамлакатлари (Германия, Дания, Бельгия, Нидерландия, Финляндия) кўп ишларни бажаришга улгурдилар.

Туристик анимацион сервис нисбатан курорт зоналарида анча тараккий этган бўлиб, бу ерда у туристик саёхатлар ва дам олиш сифатини фаол оширишга имкон беради. Жаҳондаги барча курорт зоналарида дам олувчиларнинг бўш вақтини ташкил этишда алоҳида ўрин (роль) айнан анимацион сервисга дахлдор эканлиги чуқур англаб етилмоқда: фаол мусобақалар, ўйин тадбирлари, турли шоулар ва байрамлар ва ҳ.к. Ғарбда анимацион секторнинг асосий фаолияти – катталар ва болалар учун бепул хизматларни ўз ичига олган кундалик кўнгил очиш дастурлари ҳисобланади.

Шунга қарамай ҳар бир меҳмонхонанинг анимацион базаси ўз хусусиятларига эга бўлиб, анимацион типдаги барча хизматларни қуйидаги тарзда структуралаш мумкин (2-жадвал).

2-жадвал

Хорижий туристларга курортларда анимацион типдаги хизматлар

Стандартли	Қўшимча	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
Гримхона ва ди-жей жойи	Пневматик тир	Армрестлинг клуби
Спорткомплекс	Қўшиқ-грин клуби	Мини аквапарк

Ҳар бир туристик жойлаштириш объекти (меҳмонхоналар, туристик комплекслар, турбазалар ва бошқ.) ўзининг кундалик кўнгилочар дастурига эга, қайсиқим у дам олувчилар контингенти ва сони, объект жойлашган ўрни, ходимлар, овқатланиш графиги, экскурсиялар ва бошқаларга боғлиқдир. Туристик соҳада муваффақиятли ривожланаётган мамлакатлар тажрибаси таҳлили шуни кўрсатадики, кўнгил очиш индустрияси сифатли дастурлар, қиммат турадиган ва юқори сифатли ускуналар, бошқарувда янгича ёндошув, юқори малакали ходимларни талаб қилади.

Туристлар учун мароқли дам олишнинг асосий (бош) хусусияти дам олиш давомида уларнинг рухий ҳолати, қайфияти ҳисобланади. Дам олувчиларга хизмат кўрсатишни ташкил қилишда шуни ёдда тутиш муҳимки, туристик жойлаштириш объектининг юқори сифатли ҳолати ўз-ўзидан турист учун тўла қонли қулайликни таъминлаб қолмайди. Меҳмонхона, туристик комплекслар деворларини жонлантириш керак, дам олувчиларни уларни жойлаштирганларни ғояларига сингиб кетиш имконини бериш лозим – мана қабул қилувчи томоннинг бош вазифаси. Туристик жойлаштириш объекти штат таркибини ишлаб чиқишда ва ходимларни дам олувчилар рухий ҳолатига таъсирини таҳлил этишда шуни эътиборга олиш керакки, меҳмонхонада ва туристик комплексларда у ёки бу рухий муҳитни яратишда анимацион сервис ходимлари – аниматорлар асосий роль ўйнайдилар.

Пировард натижада айнан уларнинг шахсий сифатлари ва туристларда шинамлик, қулайликни ҳис этиш тўйғусини уйғотиш маҳорати меҳмонхона ва туристик комплекслар меҳмонлари тўла қонли дам олишини таъминлайди.

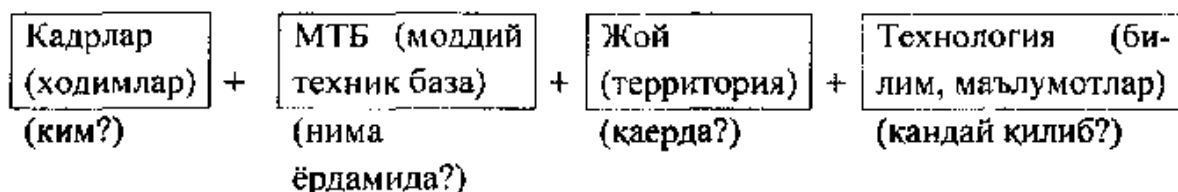
Аниматор – туристик бозорда турист – спорт маҳсулотларини шакллантириш ва илгари суриш бўйича мутахассис ва туристларни спорт-соғломлаштириш фаолиятини ташкил этувчидир. Анимацион сектор профессионал командаси ўйинлар, конкурслар ва спорт мусобакалари ташкил

этади ва ўтказади. Томошага театрли ва ракс шоу, мюзиклар, комедиялар, классик мусиқа иштирокчиларини таклиф қилади, кинофильмлар намоиш қилади, пляжда кечалар ўтказади ва ҳ.к. Меҳмонхоналар анимацион секторлари фаолияти сервисдаги айрим камчиликларни бартараф этиб, меҳмонхонани даромад олишини кўпайтиради.

Бўш вақтни ўтказишнинг ҳар қандай усули у психологик жиҳатдан ўзини оқлагандагина яхши. Иши доимий зўриқишни талаб қиладиган одамлар учун дам олиш – хордик чиқариш, чарчок ва зўриқишни бартараф этиш фойдалидир. Айрим одамлар эса аксинча ўз кучини фаоллаштиришга зарурат сезади. Бундан ташқари, анимацион фаолиятни мажбурий тарзда дам олувчилар контингенти жинс, ёш хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда ташкил этиш талаб қилинади. Шу нуқати назардан ушбу жойда жойлашган маданий-бўш вақт муассасаларини биргаликда амалга ошириладиган мақсадли дастурларини ишлаб чиқиш зарурати юзага келади.

Дам олиш дастури қанча хилма-хил бўлса, у шунчалик кизиқарли бўлади. Бу айниқса болалар учун анимацион дастурлар ишлаб чиқишда ғоят долзарбдир.

Анимацион сервис бир неча асосий компонентлардан мужассамлашади. Қулай, ташқи шароит ҳисобга олинган ҳолда анимацион лойиҳани амалга ошириш шакли қуйидаги кўринишни ҳосил қилади (4-расм).



4-расм. Анимацион лойиҳани амалга ошириш шакли

Хорижий туристларни жойлаштириш объектида кундалик анимация дастури ўз таркибига қуйидагиларни киритиши мумкин:

- катталар учун спорт ўйинлари ва мусобақалар (пляжда ёки бассейнда аэробика, волейбол, сув тўли, дартс, армреетлинг, стол тенниси, комондан ва пневматик тўппончадан ўқ отиш ва бошқ);
- 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

чиқишлари, тематик оқшомлар ўтказиш дисколари, жонли мусика ва х.к.).

Шундан келиб чиқиб, туризм анимацияси услубий асосларини қуйидагича 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 қабул қилиниши ва тематикасини ҳисобга оладиган дам олиш (тадбир) сценарийсини тузиш;
- йўналишда туристларнинг ҳар хил бўлиш эҳтимоли бор хизматлар боғлиқлигини кўзда тутган ҳолда ишлаб чиқилган сценарий асосида тўлиқ хизмат кўрсатиш комплексини амалга ошириш;
- об-ҳаво ва бошқа сабабларга кўра дастурга ўзгартириш киритилганда аниматорларнинг туристлар билан ишлаши. Умуман анимацион туризм фаолияти деганда хордик чиқариш-томоша ва сервис комплексларининг ҳар бир турист дам олишига ва хизмат кўрсатишга шахсий ёндашувнинг ўзаро яқин ҳамкорлигини тушунишимиз мумкин.

Таянч сўз ва иборалар: анимация, хизмат кўрсатиш дастурлари, интерер ҳашаматлилиги, жонлантириш, рухлантириш, ҳаётий кучга рағбатлантириш, фаолликка ундаш, миллий, диний, ҳудудий, катталар, ёшлар, болалар, ўта шахсийлиги, ривожланувчанлиги, соғломлаштириш ва тарбиявий характердалиги, завқ-шавқ, кўнгил-хушлик, турпакет, меҳмонхона анимацияси.

Мавзунини мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Анимация – сўзининг маъноси нима?
2. Анимацион фаолият классификациясини тушунтиринг?
3. Туристтик анимациянинг қандай функциялари мавжуд?
4. Рекреацион анимация деганда нимани тушунаси?
5. Анимацион дастурлар тузишнинг технологик жараёга қандай элементалар қиради?
6. Анимацион дастурларни ишлаб чиқиш ва ўтказиш босқичларини тушунтиринг?

14-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНАЛАРДА СИФАТЛИ ХИЗМАТ КЎРСАТИШНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ

Режа:

17.1. Хизматнинг сифати - бошқариш объекти

17.2. Хизматнинг сифати истеъмолчи нуктаи назарида

17.3. Меҳмонхона хизматлари сифатини бошқариш тизими

17.4. Меҳмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастурини ишлаб чиқиш

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 айниқса кўп қўлланади:

«Хизматнинг сифати – хизматнинг белгиланган ёки тахмин қилинган эҳтиёжларни қондириш қобилиятини таъминловчи хусусиятлари мажмуи».

ИСО 8402-94 халқаро стандартида «хизмат кўрсатиш сифати» атамаси ҳам қабул қилинган бўлиб, унга истеъмолчининг аниқланган ёки тахмин қилинган эҳтиёжларини қондириш имконини берувчи хизмат кўрсатиш жараёнининг ўзига хос хусусиятлари ва шартлари мажмун деб қаралади.

Хизматнинг муайян эҳтиёжларни қондириш қобилиятини таъминловчи энг муҳим **хусусиятларига** қуйидагилар киради:

- ишонарлилик;
- жонкуярлик;
- ишончлилик;
- тезкорлик;
- коммуникативлик;
- сериалтифотлик.

Ишонарлилик деганда ходимларнинг ваъда қилинган хизматни аниқ кўрсатиш қобилияти тушунилади. Сифатли хизмат кўрсатиш дастурини ишлаб чиқиш ишонарлиликни таъминлашдан бошланиши лозим. Хизмат кўрсатувчи ходимлар касбий лаёқати даражасининг юқорилиги ишонарлиликни таъминлаш учун асос бўлиб хизмат қилади. Ходимларнинг лаёқатизлиги натижасида меҳмонхона обрўсига етган путурни меҳмонхона биносини реконструкция қилиш ва қайта жиҳозлашга сарфланган катта харажатлар ҳам, миждозга дўстона ва хушмуомала муносабат ҳам силлиқлай олмайди.

Жонқуярлик - миждозга ёрдам бериш ва зудлик билан хизмат кўрсатишга тайёрлик. Хизмат кўрсатиш вақтида кўпинча фавқулдда ҳолатлар рўй беради ёки миждозлар кутилмаган илтимослар (масалан, номерга оқ роял ёки каттароқ каравот кўйиш ва ҳ.к.) билан муроджаат этади. Бундай ҳолларда корхонанинг юзага келган муамманинг оқилона ечимини топиш қобилиятига баҳо берилади. Хизматлар, хусусан, меҳмонхона хизматлари кўрсатиш соҳасидаги корхоналар фаолиятининг ўзига ҳослиги шундан иборатки, бу ерда доим фавқулдда ҳолатлар рўй берган ва рўй бераверади. Шу боис бундай муаммоларни ҳал қилиш йўллари оқдидан режалаштириш ва ўз иш принципларини ишлаб чиқиш зарур. Бундай ҳолларда ходимлар сифатли ишлашлари, юзага келган муаммоларга зудлик билан эътибор беришлари, ҳар бир корхонанинг талабчан ва жанжалкаш миждозлар билан ишлаш принципларига риоя қилишлари лозим (Парето қондасига биноан, миждозларнинг 20% муаммоларнинг 80% ни вужудга келтиришини тахмин қилиш мумкин). Меҳмонхона корхоналарида ўтказилган тадқиқотлар низоли вазиятларда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг аксарияти ўзини ҳимоя қилишга, муамманинг юзага келишига сабабчи эмаслигини исботлашга ҳаракат қилишини кўрсатади. Бу ҳолат хизматчилар раҳбарият миждозларнинг талабларини қондириш ҳақида ғамхўрлик қилишни қўллаб-қувватлашига ишончи қомил эмаслигидан далолат беради. Акс ҳолда улар низони янада қучайтириш ва ўзининг ҳақлигини исботлаш ўрнига энг аввало муаммони ҳал қилишга ҳаракат қилган бўлардилар. Миждоз амалда доим ҳам ҳақ бўлавермайди. Бироқ, миждознинг ҳақ эмаслигини исботлаш билан меҳмонхона ҳеч қандай наф қўрмайди. Аксинча, у миждозни йўқотади, янгимиждозни жалб қилиш янада оғирлашади ва қимматлашади. Миждозларга хизмат кўрсатиш халқаро уюшмаси ўтказган тадқиқотлар янги миждозни жалб қилиш ҳаражатлари эски миждозни саклашдан беш барабар қимматроқ эканлигини кўрсатди. Техник ёрдам кўрсатиш бўйича тадқиқот дастурлари институти ўтказган бошқа бир тадқиқот эса ўзига кўрсатилган хизматлардан норози бўлган миждозларнинг 91% бу корхонага бошқа ҳеч қачон муроджаат этмаслигидан ва уларнинг ҳар бири ўз муаммолари ҳақида бошқа миждозларнинг қамида тўққизтаси билан ўртоқлашишидан далолат беради. Бироқ, қилган шикоятлари қаноатлантирилган тақдирда, бундай миждозларнинг 54-70% ўзларини «хафа қилган» корхона хизматларидан яна фойдаланади. Агар миждозлар юзага келган муаммолар жуда тез ҳал қилинганлигини кўрсалар, бу рақам 95% этади.

Ишончлилиқ – ходимларнинг ўзига нисбатан ишонч уйғота олиш қобилияти. Ўзаро ишонч муносабатлари юзага келиши учун истеъмолчилар кўпроқ ишонадиган ташқи белгиларга эътибор бериш жуда муҳимдир.

Меҳмонхона ҳолли, номерлари, ресторанининг 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 ишониш мумкинлиги ҳақида шуларга қараб ҳулоса чикаради.

Тезкорлик – хизмат кўрсатувчи ходимлар билан алоқа боғлашнинг осонлиги. Мисол учун, агар меҳмон номерга чопарни чакирган бўлса, у бир неча соат ичида эмас, балки санокли дақиқаларда етиб келиши лозим.

Коммуникативлик – мижозларга зарур ахборотни ўз вақтида ва уларнинг қўшимча талабисиз тақдим этиш ҳисобига ходимлар билан мижозлар ўртасида англашилмовчиликлар чиқишини истисно қиладиган хизмат кўрсатишни таъминлаш.

Серилтифотлик – мижозга алоҳида эътибор бериш ва унга индивидуал хизмат кўрсатиш. Ҳар бир мижознинг ўз муайян эҳтиёжлари бўлади. Мижоз корхонага содик қолишини таъминлаш учун хизматлар кўрсатиш чоғида муайян мижоз меҳмонхона учун алоҳида аҳамиятга эга эканлиги, унинг индивидуал эҳтиёжлари ҳисобга олинишини кўрсатиш лозим.

Хизматлар сифатини кўриб чиқишда «талабга жавоб беради – жавоб бермайди», «талаб даражасидан юкори – паст», «яхши – ёмон», «талабни қондиради - қондирмайди» каби ностандарт таърифлар кўп қўлланилади. Мисол учун: «Маҳаллий меҳмонхоналарда хизмат кўрсатишнинг сифати халқаро стандартлар талабига жавоб бермайди», «Дўстлик» меҳмонхонасида хизмат кўрсатиш даражаси уч юлдузли меҳмонхонадаги хизмат кўрсатиш даражасидан паст», «Кичик шаҳарлардаги меҳмонхоналарда кўрсатиладиган хизматлар сифатини «кониқарсиз» деб баҳолаш мумкин». Хизматлар сифатига нисбатан ностандарт атамаларнинг кенг тарқалганлиги ўринлидир, чунки бу меҳмондўстлик корхоналари фаолияти сифат хусусиятларининг ранг-баранглигини кўрсатиш имконини беради.

14.2. Хизматнинг сифати истеъмолчи нуктан назаридан

Хизматлар бозорида сифат деганда мўлжал килинган истеъмолчи нимани тушуниши меҳмондўстлик корхоналари учун муҳим аҳамиятга эга, яъни «сифат» тушунчасини муҳокама қилишда истеъмолчининг шахсияти диққат марказида туради.

Хизматнинг сифатига баҳо беришда истеъмолчи ўзига берилган нарсани ўзи олишни хоҳлаган нарсага солиштиради. Муайян хизматга берилган баҳо истеъмолчининг шундай хизматлар кўрсатувчи корхоналарга мурожаат этиш тажрибасига, хизмат ҳақидаги билимларига, шахсий хоҳиш-истакларига ҳамда хизмат кўрсатувчи корхонанинг имижига боғлиқ бўлади.

Фойдаланилувчи хизмат танлаб қабул қилиш, мослашиш ва таассуротларни кучайтириш эффектларига бўйсунди.

Танлаб қабул қилиш айти бир хизматни турли истеъмолчилар ҳар хил қабул қилишини аниқлатади. Бу истеъмолчилар феъл-атвори, кизиқишлари, шахсий фазилатлари, билимлари, шунингдек хизматдан фойдаланиш ҳолати билан белгиланади. Хизматнинг сифатини қабул қилишнинг вазиятга доир хусусиятларига хизмат кўрсатилган вақт (масалан, барча тафсилотларни шиошилинида пайкамаслик, хотиржам вазиятда эса яхшилаб кўриб олиш мумкин), муайян шароит (масалан, ёмон об-ҳавода курорт меҳмонхоналарида дам олаётган мижозлар номердаги мебел ва жиҳозларга диққат билан эътибор бера бошлайдилар, уларда овқатланиш сифатига кизиқиш ортади ва х.к.) киради.

Сифатни қабул қилиш хизматдан фойдаланиш чоғида кутилган натижага мослашиши мумкин. Агар қабул қилинган сифат кутилган натижа доирасидан биров четга чиқса, фойдаланувчи уни ўз мўлжалига мослаштиради. Бирок, қабул қилинган хизмат кутилган натижага мутлақо мос келмаса, контраст эффекти вужудга келади: кутилган натижанинг катталиғи контраст эффектини кучайтиради.

Фойдаланувчи бировнинг — хизмат ёки унинг таркибий қисмлари билан таниш бўлган дўстлари, ҳамкасблари, қўшнилари тажрибасидан фойдаланишга ҳаракат қилган ҳолларда *таассуротларнинг муттасили кучайиши* содир бўлади. Натижада ижобий таассуротлар мустаҳкамланади, салбий таассуротлар эса сиқиб чиқарилади ёки бунинг тескариси содир бўлади.

Фойдаланувчининг хизмат сифатини қабул қилишининг юқорида тавсифланган модели мазкур тушунчага қуйидаги уч таркибий қисм бирлиги деб қараш имконини беради:

- асосий сифат;
- талаб этилган сифат;
- хоҳланган сифат.

Асосий сифат — хизматнинг фойдаланувчи бўлиши шарт деб ҳисоблаган хоссалари йиғиндиси. Мижоз мазкур сифатнинг мавжудлигига умид қилиб, ишлаб чиқарувчи билан уларни муҳокама қилишни лозим топмайди. Меҳмонхона корхонаси хизматлари учун асосий сифатларга қуйидагилар мисол бўлиши мумкин:

- меҳмонхонага жойлашишда тоза чойшаб, ёстик жилди ва сочикларнинг мавжудлиғи;
- меҳмонхона номерининг ҳар куни тозаланиши;

- телевизор ҳамда номерда мавжуд бошқа аппаратуранинг бузилмай ишлаш кафолати;

- меҳмон билан якуний ҳисоб-китобда хато қилмаслик ва ҳ.к.

Хизматнинг асосий сифатини таъминлаш корхонадан бу йўналишда муттасил иш олиб бориш ва харажатлар килишни тақозо этиши мумкин. Хизматнинг асосий сифатига лозим даражада эътибор бермаслик корхона обрўсига путур етиши ва миқозлар йўқолишига олиб келади.

Талаб этилган (қўтилган) сифат – хизматнинг техник ва функционал хусусиятлари йиғиндиси. Улар хизмат ишлаб чиқарувчининг режасига қай даражада мувофиқлигини кўрсатади. Одатда ишлаб чиқарувчи хизматнинг талаб этилган хоссаларини реклама килади ва кафолатлайди. Меҳмонхона хизматларининг талаб этилган техник хоссаларига қуйидагилар мисол бўлади: номерларда коммунал шароит (ванна, душ, хожатхона), кондиционерлар, конференс-заллар, музокара хоналари ва ҳ.к.нинг мавжудлиги. Меҳмонхона хизматларининг талаб этилган функционал хоссаларига қуйидагилар киради: номерларда ва каватларда уззукун хизмат кўрсатилиши, янгигазета ва журналлар ҳар куни етказиб берилиши ва ҳ.к.

Хохланган сифат – истеъмолчи хизматнинг мавжудлиги ҳақида фақат орзу килиши мумкин бўлган сифати. Сифатнинг хоҳланган кўрсаткичлари хусусияти шундаки, уларни истеъмолчи ўзи ўйлаб топмаслиги керак. Истеъмолчи, қонда тарикасида, мазкур сифат кўрсаткичларини талаб қилмайди, аммо ўзига таклиф этилган хизмат таркибида уларнинг мавжудлигини юксак баҳолайди. Хоҳланган сифатли меҳмонхона хизматларига қуйидагилар мисол бўлади: номерларда йўлдошли ва кабелли телевидениенинг мавжудлиги; миқозга меҳмонхонадан хотира сифатида фен, зонт, пардоз аяжомлари ва ҳ.к.ни таклиф қилиш; кечки овқатга беғуз шампан виноси тақдим этиш ва ш.к. Агар хоҳланган сифатни ўз ичига олган хизмат яхши кўрсатилган бўлса, у миқознинг ўзига кўрсатилган хизматлардан қониқиш даражасини ошириши, ишлаб чиқарувчи учун бозор секторини янада қонгайтириши мумкин.

Миқозларнинг эҳтиёжларини қондириш нуқтаи назаридан америкалик олимлар Кедотт ва Тержен таклиф қилган *хизмат кўрсатиш элементлари типологияси* диққатга сазовордир. Миқозлар хизматларни харид қилиш тўғрисида қарор қабул қилишига таъсир кўрсаталган эҳтиёжларни ўрганиш натижасида, ушбу олимлар хизмат кўрсатиш элементларининг тўрт гуруҳини ажратдилар:

- критик элементлар;
- нейтрал элементлар;

- каноатлантирувчи элементлар;
- ихлосни қолдирувчи элементлар.

Критик элементлар меҳмондўстлик саноатининг моҳиятини ташкил этади. Улар истеъмолчининг хулқ-атвориға 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 қилиш учун қўлларидан келганча ҳаракат қилишлари лозим. Меҳмонхона номерлари, жамоат жойларининг тозалиги, хавфсизлик, соғлом овқат мана шундай элементлар жумласидан. Мазкур минимал стандартларга эришилган-еришилмаганлигига қараб миқозларда ижобий ёки салбий муносабат уйғотганлиги учун ушбу элементлар критик элементлар деб аталади. Меҳмондўстлик саноати корхоналарида мазкур элементларнинг мавжуд эмаслиги фақат фавқуллоҳда 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 миқозларнинг хизматлардан каноатланганлик даражасига кам таъсир кўрсатади, шу боис бошқарув фаолиятида уларга катта эътибор бериш шарт эмас.

Агар кўрсатилган хизматлар сифати кутилганидан ҳам зиёда бўлса, *қаноатлантирувчи элементлар* миқозларда яхши таассуротлар қолдириши мумкин. Аммо миқознинг бу умиди оқланган бўлмаса ҳам салбий таассурот қолмайди. Меҳмонхонада тунда хизматлар кўрсатиш, банкетлар чоғида директор номидан беғул ичимликлар такдим этиш, ресторанларда аёлларга маъмурият номидан гуллар бериш мана шундай элементларга қиради. Табиийки, мазкур элементлар корхонага шу соҳадаги бошқа корхоналардан ажралиб туриш имконини беради. Беғул овқат, гул ёки шоколаддан ҳеч ким бош тортмайди. Худди шунингдек, бундай «сюрприз»лар бўлмаган тақдирда, ҳеч ким бундан шикоят ҳам қилмайди.

Тўғри бажарилмаган ва миқознинг салбий муносабатига сабаб бўлган элементлар *ихлосни қолдирувчи элементлар* ҳисобланади. Бирок, барча элементлар тўғри бажарилган тақдирда, миқозларда ҳеч қандай норозилик туғилмаслиги мумкин. Бундай элементларга нотўғри танланган ёки ташкил этилган, меҳмонларни узоққа боришга мажбур қилувчи машиналар турар жойи, кенг тарқалган кредит карточкалари бўйича ҳақ тўлашнинг рад этилиши, ходимларнинг илтифоқизлиги, кулдонларнинг ифлослиги ва ҳ.к. қиради.

14.3. Меҳмонхона хизматлари сифатини бошқариш тизими

Хизмат кўрсатиш сифатининг модели. Меҳмонхона хизматлари сифатини бошқариш амалиётида беш босқичли ёки концептуал модел номи билан машҳур бўлган хизмат кўрсатиш сифати модели кенг қўлланилади (10.5-расм). У мижоз умидининг окланиши нуктаи назаридан хизмат кўрсатиш сифатини белгилайди. Модел муаллифларининг сўзларига қараганда, мижоз нимага умид қилишини ва мижознинг умидларини меҳмонхона қандай қилиб оклаши мумкинлигини билиш хизмат кўрсатиш жараёнининг биринчи босқичидир.

Биринчи босқич: Истеъмолчининг 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 тадқиқотлар ўтказди, бироқ кейин раҳбарият фирманинг ички муаммоларига қалғиб, 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 ҳақида ҳеч нарса билмаслиги мумкин. Менежерлар пухта ўйлаб иш тутишлари ва меҳмонлар билан гаплашганда тесқари алоқага киришишлари лозим. Бунинг учун маркетинг ахборот тизимларидан ҳам фойдаланиш зарур.

Мисол учун, қабул қилиш ва жойлаштириш хизматининг раҳбари меҳмонларни 15 минут ичида қабул қилиш тизимини ишлаб чиқди. Бироқ, меҳмонлар орадан 10 минут ўтмасидан безовта бўла бошладилар. Мижозлар билан гаплашгач, менежер улар учун кутишнинг критик вақти 15 минутни эмас, балки 10 минутни ташкил этишини тушунди.

Иккинчи босқич: Хизмат кўрсатиш сифати хусусиятининг раҳбарият томонидан қабул қилиниши.

Менежерлар ўз мижозлари нимани хоҳлашларини билладилар, бироқ уларни қаноатлантириш имконини берувчи тизимларни ривожлантиришга қодир бўлмайдилар ёки бундай қилишни истамайдилар. Бунинг бир неча сабаблари мавжуд:

- хизмат кўрсатиш сифатига лозим даражада эътибор бермаслик;
- сифатни таъминлаш имкониятини яхши тушунмаслик;
- вазифанинг мувофиқ тарзда стандартлаштирилмаганлиги;

- мақсаднинг йўқлиги.

Айрим меҳмонхоналар тез даромад олишга ҳаракат қиладилар ва ўз ходимларига ёки меҳмонхонани жиҳозлашга маблағ жойлаштиришни истамайдилар. Бунда муқаррар тарзда хизмат кўрсатишнинг сифати билан боғлиқ муаммолар юзага келади. Айланма капитални етарли даражада таъминлашдан бош тортган меҳмонхоналарнинг раҳбарлари 2-босқичда хатога йўл қўйишлари мумкин.

Масалан, хизмат кўрсатишни ташкил этиш чоғида чойшаблар, сочиклар, халатлар ва ҳ.к.нинг тақчиллиги юзага келиши мумкин. Бу ҳолат ортиқча муаммолар туғдиради, хизмат кўрсатишдан олинган ижобий таассуротни камайтиради, меҳмонхона хизматчиларининг миқдор олдидagi маънавий масъулиятини сусайтиради.

Баъзан меҳмонхона корхоналарнинг раҳбарлари аynи шароитда мавжуд муаммони ҳал қилишнинг иложи йўқ деб ўйлайдилар. Мисол учун, меҳмонхоналар хизматида фойдаланувчи ишбилармон одамларнинг аксарияти ундан нонуштадан кейин жўнаб кетишни хоҳлайдилар. Меҳмонхона раҳбарлари ҳар куни эрталаб ресторандаги узун навбат билан боғлиқ вазиятни кўрадилар, лекин муаммони ҳал қилишга уринмайдилар, чунки бу кизгин пайтда ёрдам учун қўшимча хизматчилар ёллашни хоҳламайдилар.

Нихоят, мақсадлар меҳмонхона ходимлари томонидан қўллаб-қувватланиши лозим. Раҳбарият қўл остидаги ходимлар ишининг натижаларига лозим даражада баҳо бериш, улар билан муттасил алоқа қилиш ва яхши ишлаган ходимларни рағбатлантириш йўли билан уларни қўллаб-қувватлашлари керак.

Учинчи босқич: Хизмат кўрсатиш сифатининг раҳбарият томонидан қабул қилиниши.

Мазкур босқич раҳбарият миқдорларнинг эҳтиёжларини ва уларга хизмат кўрсатиш сифати даражасини тушунган, аммо хизматчилар бундай даражада хизмат кўрсатишга қодир бўлмаган ёки буни истамаган ҳолда юзага келади.

Тўртинчи босқич: Хизматлар кўрсатиш ва мажбуриятлар.

Ушбу босқич меҳмонхона ўз имконияти даражасидан ортиқ нарсаларни ваъда қилганида юзага келади. Мисол учун, реклама брошюрасида меҳмонхона номерлари деразасидан денгиз манзараси кўриниши ҳақида маълумот берилган эди. Бироқ, амалда деразадан фақат шаҳар манзараси кўринади, денгиз эса узоқда, уфқ чизигида кўзга ташланади. Маркетинг бўйича мутахассислар ваъда қилган хизматларини амалда кўрсата олишларига ишонч ҳосил қилишлари керак.

Бешинчи босқич: Кутилган хизмат кўрсатиш сифати ва амалда кўрсатилган хизматта муносабат.

Бу босқич олдинги босқичлардан бевосита келиб чиқади. Кутилган сифат миқдор меҳмонхонада олишни умид қилган сифатдир. Кўрсатилган хизмат деганда миқдор амалда олган сифат тушунилади. Агар меҳмон ўзи кутганидан камроқ олган бўлса, кўрсатилган хизматлардан қаноатланмайди ва бошқа ҳеч қачон бу меҳмонхонага қадам босмайди.

Хизмат кўрсатиш сифатини таҳлил қилишнинг беш босқичли модели меҳмондўстлик саноатида сифатли хизмат кўрсатилишини лозим даражада тушуниш имконини беради. Уни ўрганиш орқали биз сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этишнинг потенциал муаммоларини тушуниб етишимиз мумкин.

Бу бизга ишлаб чиқариш 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
Хизматчилар	Ўқитиб-ўргатиш Ҳар бир миқдорга хизмат кўрсатиш	Жамоанинг баҳамжихатлиги Сотувлар Хизматлар Тиришқоклик Касбий маҳорат Профессионализм ва непрофессионализм Ишга ижодий ёндашишни ўрганиш Мураккаб вазиятдан чиқа олиш
Сифатли хизмат кўрсатиш менежменти	Ёлтироф этиш ва рағбатлантириш	Йилнинг энг яхши хизматчиси Йилнинг энг яхши меҳмонхонаси Номоддий рағбатлантириш Мукофотлар
	Хизмат кўрсатувчи ходимлар ваколатларини белгилаш	Иш сифати бўйича гуруҳлар тузиш Ходимларнинг вазифаларини белгилаш Меҳмонларнинг шикоятларини кўриб чиқиш Ишдаги камчиликларнинг олдини олиш ва

		бартараф этиш
	Мижознинг истакларини бажариш	Бозорни тадқиқ қилиш Меҳмонларнинг фикр-мулоҳазалари
Сифат	Мижоз қаноатланиши лозим Хизматлар тўпламини кенгайтириш	Янги хизматлар жорий этиш Мижозларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ камчиликларни бартараф этиш Мавжуд хизматларнинг сифатини ошириш
	Еътироф этиш ва рағбатлантириш	Янги ва доимий миждларнинг эхтиёжларини кондирит Доимий миждларга онд маълумотлар базаси
Менеждмент	Назоратчиз хизмат кўрсатилишини ташкит этиш	Хизмат кўрсатувчи ходимларга намуна тарзида ташаббусни рағбатлантириш Умумий маданый савиясини ошириш Ташаббускор ходимларни рағбатлантириш Хизмат бўйича кўтарилиш имконияти Ишга халакит берувчи тўсикларни бартараф этиш

10.6-расм. Междонхонада сифатни бошқаришнинг концептуал модели

Биринчи тизим ходимларни танлаб олиш ва уларни ўқитиб-ўргатиш билан шуғулланади. Междонхоналар ходимларни ўқитиб-ўргатишга катта маблағлар сарфлайди.

Ходимларнинг касбий лаёқати хизматлар сифатини бошқаришда жуда муҳим аҳамиятга эга. Междонхона маъмурияти ходимлар юқори сифатли хизматлар кўрсатиш учун зарур малака ва билимга эга бўлишлари хақида муттасил кайгуриши керак.

Иккинчи тизим — ходимларни қўллаб-қувватлаш ва рағбатлантириш тизими.

Междонхона корхоналарининг омилкор раҳбарлари истеъмолчининг междонхонага 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 қаноатланиш даражасини муттасил кузатиб боришлари керак.

Агар меҳмонхона раҳбарияти ходимларга ҳаётий муаммоларини ҳал қилишга 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, ортикча стандартлаштириш кўрсатиладиган хизматни қашшоқлаштиришини назарда тутиш керак. Хизматни конвеерга қўйишга ёки ҳаражатларни камайтиришга бўлган уринишлар меҳмонхонанинг рентабеллигини қисқа муддатга ошириши мумкин. Айни вақтда, бундай ҳаракатлар меҳмонхонанинг узоқ муддатли истикболда янги хизматларни ўз фаолиятига жорий этиш, шунингдек хизматлар кўрсатишнинг юқори даражасини сақлаб қолиш, мижозларнинг ўзгарувчи талаблари ва истакларига мослашиш қобилиятини сусайтиради.

Тўртинчи тизим – меҳнат унумдорлигини назорат қилиш тизими.

Меҳмонхона раҳбарияти кам ҳаражатлар билан меҳнат унумдорлигини оширишга ҳаракат қилиши керак. Бу мақсадга эришиш учун одатда қуйидаги усуллар қўлланади:

- Ходимларнинг касбий тайёргарлиги даражасини ошириш.
- Сифатга зиён етказмасдан, кўрсатиладиган хизматлар ҳажминини кўпайтириш.
- Хизматлар ишлаб чиқариш техник таъминотини яхшилаш.
- Хизмат кўрсатишда инсон меҳнати ҳаражатларини камайтирувчи янги ишловлар ва ихтироларни амалга жорий этиш.
- Хизмат кўрсатишни табақалаштириш – мижоз умид қилувчи асосий хизматлар тўпламига иккиламчи (қўшимча) хизматлар тўпамини ишлаб чиқиш.
- Мижозларни ўзига ўзи хизмат кўрсатишга даъват этиш (ресторанда швед столи).
- Меҳнат унумдорлигининг ўсишига тўртки берувчи янги технологияларни қўллаш.

Бешинчи тизим – шикоят ва таклифларни таҳлил қилиш, мижозларни ўрганиш, ракибларнинг хизматлари сифатини ўз хизматлари сифатига солиштириш тизими ёрдамида мижозларнинг кўрсатилган хизматлардан қаноатланганлик даражасини назорат қилиш.

Мижозларнинг шикоятларидан ракиблар олдида муайян устунликка эришиш манбаи сифатида фойдаланувчи меҳмонхоналар мазкур устунликни бой бермаслик учун шикоятларга ишлов беришнинг оқилона механизминини

ярагидилар. Шикоятлар ишни такомиллаштириш йўллари кўрсатади, порози мижозни қаноатлантириш имконини беради.

Ўтказилган тадқиқотлар намунали меҳмонхона стратегик режалаштириш тизимининг мавжудлиги, раҳбариятнинг хизматлар сифатини оширишга интилиши, хизмат кўрсатиш стандартларининг юқорилиги, хизматлар кўрсатилиши устидан назорат тизими, истеъмолчиларнинг шикоятларини қондириш тизимининг мавжудлиги билан тавсифланишини кўрсатди. Бунда ходимларга ва ҳаридорларнинг қаноатланганлик даражасига алоҳида эътибор берилади.

4. Меҳмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастурини ишлаб чиқиш

Хизмат кўрсатиш сифатини ошириш дастури меҳмонхонанинг барча бўлимлари фаолиятини ўз ичига олади. Корхонада сифатни ялпи бошқаришнинг муфассал таомилини тавсифлаш мазкур дастурнинг вазифасига крмайди. Бирок, меҳмонхонада хизмат кўрсатиш сифатини ошириш учун, ишлаб чиқиладиган дастур 10 асосий принципларни ўз ичига олиши лозим.

1. Оқилона раҳбарлик. Меҳмонхона раҳбарияти корхонанинг вазифалари ва унинг келгусида ривожланиши ҳақида аниқ тасаввурга эга бўлиши керак. Аммо шунинг ўзи кифоя эмас. Раҳбарлар бу тасаввурни қўл остидаги ходимларга етказишлари ва уларни бунга ишонтира олишлари ҳам керак. Яхши раҳбарлар хизматчиларни ишонтириш орқали сифатли хизмат кўрсатишга эришишни асосий мақсад деб биладилар.

2. Меҳмонхонанинг барча бўлимларига маркетинг ёндашувини жорий этиш. Маркетинг концепцияси уни бутун ташкилотга тўла жорий этишни назарда тутди. Меҳмонхонада мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича маркетинг функцияларини бажариш фақат маркетинг бўлими ходимларининг вазифаси эмаслигини 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 ҳис қиладилар. Юқори сифатли хизмат кўрсатадиган меҳмонхона бозор ўзидан нимани талаб қилишини яхши билади. Меҳмонхона таклиф қилувчи хизмат муайян бозорга мўлжалланган бўлиши керак.

4. Меҳмонхона бизнесининг мақсадлари ва вазифаларини тушуниш. Мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш бутун меҳмонхона жамоаси уюшқоклик билан, баҳамжихат ишлашини тақозо этади. Ўз иши бутун жамоа фаолиятининг натижасига таъсир кўрсатишини ҳар бир бўлим хизматчилари яхши тушунишлари керак. Айрим меҳмонхоналарда ходимларга чапараста

хизмат кўрсатиш ўргатилади, яъни ходим ҳар хил ишларни бажаради. Бу ходимга турдош касбларни ўзлаштириш ва бошқа ихтисосликлар бўйича ишларнинг моҳиятини тушуниб етиш имконини беради.

5. Ишда асосий ташкилий принципларни қўллаш. Меҳмонхона 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 ёллаш ва уларни ўқитиб-ўргатиш, хизматларни харид қилиш 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 қўйилган 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 ҳаракатларида муайян даражада эркинликка эга бўлишлари керак. Уларни қатъий йўриқномалар ва қоидаларга боғлаб қўйиш ярамайди. Бўлимларнинг раҳбарлари ходимлар мижозга лозим даражада хизмат кўрсатишига ҳалакит берадиган ҳар хил қоидалар ва йўриқномалар тарзидаги тўсиқларни ўрнатиш ўрнига, ходимларга тўғри йўл кўрсатишлари ва уларнинг ишини қўллаб-қувватлашлари керак.

7. Тегишли технологиядан фойдаланиш. Технологиядан маркетинг муҳитининг ўзгаришини назорат қилиш, операцион тизимларга ёрдам бериш, мижозларнинг маълумотлар базаларини ривожлантириш ва улар билан алоқа қилиш усулларини такомиллаштириш учун фойдаланилиши лозим. Мисол учун, «меҳмон тарихи» компютер кичик тизими мижозга сифатли хизмат кўрсатишга монелик қилиши мумкин бўлган муаммоларни аниқлаш учун ўзига хос оғоҳлантириш тизими бўлиб хизмат қилади. Бошқа бир тизим - ПМС (бинони бошқариш тизими) эса номерларга техник хизмат кўрсатиш ва уларни профилактик таъмирлаш цикллари ҳақида ахборот беради.

8. Кадрларни оқилона бошқариш. Раҳбарият фаолияти – меҳмонхона жамоаси билан алоқа қилишнинг бирдан-бир йўли. Ҳар қандай раҳбар ўзининг муайян вазиятга муносабатини қўл остидаги ходимлари кузатиб туришлари ва унинг ҳулқ-атворини ўрганишларини яхши тушуниши керак. Агар меҳмонхона директори ерга тушиб кетган қоғозни кўтариб олса, хизматчилар ҳам шундай қилади. Ходимлар баҳамжиҳат ишлашнинг муҳимлигини қайд этувчи менежер ишлаб чиқариш интизомини мустаҳкамлаши ва жамоанинг ишончига умид қилиши мумкин.

9. Стандартлар ўрнатиш, ишнинг бажарилишига баҳо бериш ва стимуллар тизимини жорий этиш.

Хизмат кўрсатиш стандартлари ва мақсадларини белгилаш, сўнгра бунга бошқарувчилар ва хизматчиларни ўргатиш хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашнинг энг муҳим усулидир. Мазкур стандартлар узлуксиз ошириб борилиши, уларга риоя қилувчи хизматчилар эса рағбатлантирилиши лозим. Сифатни бошқариш дастури миждозларга хизмат кўрсатиш стандартларини ва ходимнинг меҳнати бу стандартларга қай даражада мувофиқлигини баҳолаш методларини ишлаб чиқишни ўз ичига олиши керак. Ходимлар билан муносабатларни шундай йўлга қўйиш керакки, маъмурият уларнинг ишига баҳо бериб турсин.

10. Меҳнат натижаларига қараб хизматчилар билан тесқари алоқа. Меҳмонхона ишининг натижалари ҳақида хизматчиларга маълумот бериб турилиши лозим. Меҳмонхона ходимлари миждозлар нимани ёқтириши ва нимани хуш кўрмаслигини билишлари керак. Улар шунингдек қайси иш соҳалари яхшиланаётгани ва қайсиларида ўзгариш бўлмаётгани ҳақида ҳам тасаввурга эга бўлишлари лозим.

Меҳмонхоналарда сифатни яхшилаш дастурларини ўрганиш натижалар ҳамма ерда ҳам бир хил эмаслигини кўрсатди.

Бир қанча меҳмонхоналарда сифатни ошириш бўйича амалга оширилган ишлар иждобий натижа берган, мазкур меҳмонхона қорхоналарининг рентабеллиги ошган. Аммо, айрим меҳмонхоналарда сифат дастурлари иш бермаган. Бунинг асосий сабаблари қуйидагилар билан боғлиқ:

- сифат муаммосига қизиқишнинг йўқолганлиги, бошқарувнинг олий ва ўрта бўғини ходимларида масъулият ҳиссининг етишмаслиги;
- сифат учун жавобгар шахснинг йўқлиги;
- меҳмонхона эгасининг алмашиши.

Таянч сўз ва иборалар: Хизмат сифати, ишонарлилик, жонқуярлик, ишончлилик, коммуникативлик, серилтифотлик, асосий сифат, талаб этилган сифат, ҳоҳланган сифат, критик элемент, нейтрал элемент қаноатлантирувчи элемент исббий сифат, салоҳият сифат, функционал сифат, иждимой сифат, стандартлаштириш; хизмат кўрсатиш сифатининг модели; сифатни ошириш дастурини ишлаб чиқиш . . .

Мавзунн мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Хизматнинг сифати деганда нимани тушунаси?
2. Хизматнинг муайян эҳтиёжларни қондириш қобилиятини таъминловчи энг муҳим хусусиятларига нималар қиради?
3. Меҳмонхона қорхонаси хизматлари учун асосий сифатларга нималар мисол бўлиши мумкин?
4. Миждозларнинг эҳтиёжларини қондириш нуқтаи назаридан америкалик олимлар Кедотт ва Тержен таклиф қилган хизмат кўрсатиш элементлари типологиясини тушунтириб беринг.
5. Хизмат кўрсатиш сифатининг моделини тушунтириб беринг.

15-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНА ХОДИМЛАРИ ФАОЛИЯТИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

- 15.1. Меҳмонхона саноатида инсон ресурсларининг роли**
- 15.2. Ходимларни танлаш**
- 15.3. Ходимларни танлаш мезонлари**
- 15.4. Ишга қабул қилиш**

15.1. Меҳмонхона саноатида инсон ресурсларининг роли

Сўнгги йилларда меҳмонхона саноатида янги технологиялар қўлланилишининг кенгайиши бу ерда иш жойлари кискаришига олиб келди. Бу эса, ўз навбатида, меҳнатни ташкил этишининг муқобил усуллари қўлланишига, бошқарувда ижодий ва инновацион ёндашувларнинг қўпайишига сабаб бўлди.

Катта меҳнат сарфини талаб қиладиган меҳмонхона саноатида одамлар корхонанинг энг муҳим активи ҳисобланади. Бинобарин, ходимларни бошқариш мазкур қудратли активларни мувофиқлаштириш вазифасини бажаради ва компания менежменти тизимини ва услубини тарқатиш ҳамда ривожлантиришга ишга қўшилган катта ҳисса ҳисобланади.

Меҳмонхона ҳўжалигида хизматлар кўрсатишни ташкил этиш учун миқозларнинг талабига жавоб берадиган ходимларни танлаш жуда муҳим. Кўпгина ходимлар миқозлар билан бевосита алоқа қилади ва ташкилотнинг асосий мақсадларига эришиш жараёнига ўз-ўзидан жалб этилади, хизмат кўрсатиш сифати эса нафақат уларнинг маҳоратига, балки онглилик даражасига боғлиқ бўлади. Хизматлар кўрсатиш соҳасида миқозларни қаноатлантиришга ходимларнинг ҳушмуомалалиги, жонқуярлиги билан ҳам эришиш мумкин.

Меҳмонхона саноатидаги корхоналарнинг аксариятида ходимларни ёрдамчи компонент деб ҳисоблаб, уларни бошқаришга лозим даражада эътибор беришмайди. Аммо бу нотўғри, чунки меҳмонхона саноатида одамлар яъни хизмат кўрсатувчи ходимлар ташкил қилинадиган хизматларнинг ажралмас таркибий қисми ҳисобланиб, бунинг натижасида меҳмонхона миқозлардан ҳақ олади. Масалан, меҳмонхонада меҳмон нафақат яшаш, ҳавфсизлик, тозалик учун, балки меҳмонхона хизматчиларининг эътибори учун ҳам ҳақ тўлайди.

Меҳмонхона саноатида узок муддатли истикболда инсон ресурсларидан бизнеснинг бош стратегияси сифатида фойдаланиш

15.2. Ходимларни танлаш

Фирманинг иш режаси тузилганидан кейин (меҳнат ресурслари режаси унинг таркибий қисми ҳисобланади) менежернинг энг муҳим ишни бажариши, яъни ходимларни танлаш фурсати келади. Мазкур жараённинг моҳияти шундан иборатки, мавжуд бўш ўринга номзодга қўйилган талабларни ҳисобга олиб баҳо берган ҳолда ишга қабул қилиш 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 жабҳалари сингари жуда мураккабдир. Биринчи босқичда номзодга бўлғуси иш моҳиятини тўғри ва аниқ тушунтириш айтилиши муҳим, акс ҳолда зарур малакага эга бўлмаган кишиларни қабул қилиш ва улар билан суҳбатлашишга кўп вақт сарфлаш мумкин.

Ходимларни танлаш соҳасидаги кадрлар снѐсати ишга қабул қилиш тамойилларини, тегишли функцияларини сифатли бажариш учун зарур ходимлар миқдорини, ходимларнинг кўникмаларини мустаҳкамлаш ва уларни касбий жиҳатдан ўстириш методологиясини белгилашдан иборат. Кадрларни танлашга бошқарувнинг шахсга нисбатан амалга ошириладиган кичик функцияси деб қаралади. Ходимларни танлаш жараёни номзодлар шахси ва ишга баҳо бериш мезонларини танлашдан бошланади. Мезонлар ҳуқуқ-атвор қоидаларини ва касбий кўникмаларининг тафсилотларини ўз ичига олади. Ходимларни танлашнинг навбатдаги босқичи – номзоднинг экспертлар томонидан баҳоланишидир. Ушбу босқич тест ўтказиш, масалалар ечиш ва машқларни бажаришга асосланади. Тест ўтказилгандан кейин кузатиш босқичи келади: номзод суҳбатга чақирилади. Юқорида айтиб ўтилган босқичлардан ўтилганидан сўнг олиган натижалар таҳлил қилинади ва улар номзодларни баҳолаш мезонларига солиштириб кўрилади. Номзодларни танлаш жараёни қарор қабул қилиш билан якунланади. Агар узун-кесил қарор қабул қилишда маълум қийинчиликлар туғилган бўлса, қўшимча тест ўтказилиши мумкин.

Кадрлар танлаш муаммосини тўғри ҳал қилишнинг аҳамияти ишчи кучининг анча қимматлиги билан боғлиқ. Шу сабабли биринчи навбатда мазкур номзод фирмага керак ёки керак эмаслигини аниқлаш лозим. Акс ҳолда хатога йўл қўйилса бу анча қимматга тушиши мумкин. Кадрларни танлашда хатога йўл қўймаслик учун ҳар хил ахборот манбаларидан фойдаланиш лозим (1-жадвал).

Ходимларни танлашда ахборот манбалари

Манба	Ахборот мазмуни ва унинг аҳамияти
Ишга олиш тўғрисида ариза	Номзод ҳақидаги дастлабки умумий таассуротни шакллантиришга ёрдам беради.
Фотосурат	Номзоднинг ташқи кўриниши ҳақида маълумот беради.
Таржимаи ҳол	Номзоднинг шаклланиш жараёни, ҳаётининг тафсилотлари ҳақида маълумот беради.
Шахсий сўровнома	Номзод ҳақида энг муҳим маълумотларни жамлайди ва тизимга солади.
Йетуклик аттестати	Номзоднинг мактабдаги давомати ва унинг касбий малакаси ҳақида энг нисбий маълумот беради.
Меҳнат дафтарчаси	Олдинги иш жойларини тасдиқлайди, меҳнат фаолиятини ёритади.
Тавсиялар	Касбий лаёқатининг барча жиҳатларини ёритади.
Номзод билан суҳбат	Бошқа манбалардан олинган ахборотлардаги бўшлиқ ўрнини тўлдириш, Номзод ҳақида шахсан тасаввур ҳосил қилишимконини беради.
Синов	Маълум вақт оралиғида номзоднинг муайян ишни бажариш қобилияти текшириб кўрилади.
Тиббий кўрик ва психологик тестлар	Қисман номзоднинг касбий лаёқатини тавсифлайди.

Ташкилот ичидя ходимларни танлашнинг ижобий томонлари:

- Хизмат пиллапояси бўйлаб кўтарилиш имконияти, жамоадаги уюшқоқлик, хизмат кўрсатишдаги яхши муҳит;
- Ходимларни танлашда кам ҳаражат қилиниши;
- Ходимнинг иш жараёнини билиши;
- Ишдаги рағбатлантиришлар даражасининг сақланиши;
- Бўш лавозим тез эгалланиши;

- ёшлар учун бўш ўринлар очилиши.

Ташкилот ичида ходимларни танлашнинг камчиликлари:

- Танлаш имкониятининг камайиши;
- Малака оширишга катта харажатлар қилиниши;
- Ходимга ўз корхонасидаги камчиликлар қўринмайди;
- Ҳамкасабаларнинг ишдан ихлоси қайтиши;
- Узоқ вақт ишлаган ходимга «йўқ» дея олмаслик.

Ташкилотдан ташқарида ходимларни танлашнинг ижобий томонлари:

- Танлаш имкониятининг кенглиги;
- Корхонага «янги гоялар»нинг кириши;
- Ишга қабул қилиш кадрларга бўлган талабни бевосита кондирати;
- Четдан олинган ходим бошқа корхоналардаги тажрибаларни олиб

келади;

Ташкилотдан ташқарида ходимларни танлашнинг камчиликлари:

- Танлашда катта харажат қилинади;
- Янги қабул қилинган ходимлар улушининг кўплиги кадрлар қўнимсизлигига имконият яратади;
- Жамоадаги муҳитга салбий таъсир кўрсатиши мумкин;
- Янги ходимнинг билим ва кўникмалари камлиги туфайли синов муддатига кўп вақт сарфланади;
- Иш жараёнини билмайди;

15.3. Ходимларни танлаш мезонлари

Номзодларни баҳолаш стандарт мезонларга кўра амалга оширилиши лозим. Бу баҳолаш мезонлари қуйидагилар бўлиши мумкин.

Маълумоти ва хизмат кўрсатиши соҳасидаги тажрибаси:

- Мустақил тарзда, кимнингдир раҳбарлиги остида ишлаш;
- Ишлаб чиқариш харажатлари учун жавобгарлик;
- Ходимларни бошқариш;
- Бошқалар билан бирга ишлаш.

Хулқ-атвори(ўзини тутishi):

- Ташқи кўриниши;
- Ўз кучига ишончи;

- Мослашувчанлик ва киришимлилик;
- Босиклик.

Мақсадга интилувчанлиги:

- Хизмат бўйича кўтарилиш истаги;
- Ташаббускорлиги;
- Топпирикларни бажаришга тайёрлик;
- Тиришқоқлик.
- Ўз билимлари ва маълумотини ошириш қобилияти.

Интеллектуал қобилияти:

- Зехни;
- Абстракт фикрлаш қобилияти;
- Менежернинг ҳаракатларига муносабати;
- Фикрлаш даражаси;
- Музокара олиб бориш қобилияти.

Сўзлашнинг услуби:

- Топкирлик;
- Кўп сўзлилиқ;
- Ўз фикрини аниқ баён этиш.

15.4. Ходимларни баҳолаш

Ходимларни баҳолаш- шахснинг ишбилармонлик ва шахсий фазилатлари лавозим ёки иш ўрни талабларига мувофиқлигини аниқлашга йўналтирилган изчил жараёндир.

Ходимларни баҳолаш методларини уч асосий гуруҳга ажратиш мумкин:

1) *прогностик методлар*. Сўровнома маълумотларидан, ёзма ёки оғзаки таърифлардан, раҳбар ва ҳамкасабаларнинг фикр-мулоҳазалари ҳамда тавсияномаларидан, шахсий суҳбатлар ва психологик тестлардан фойдаланилади;

2) *амалий методлар*. Ходимнинг амалий иш натижаларига асосан унинг хизмат вазифаларини бажаришга яроқлилиги текширилади. Бунинг учун ходимни муайян лавозимда синаш усуллари ва техникасидан фойдаланилади;

3) *имитацион методлар*. Номзодга муайян вазифани ҳал қилиш топширилади.

Натижада шахснинг хусусиятлари ва ишчанлиги эксперт баҳоланади. Ҳар бир ҳолатларда баҳолаш мезонлари тўплами бўлгуси ишнинг мазмуни ва

сифатига боғлиқ бўлади. Бунда номзоднинг ё касбий ё шахсий фазилатлари биринчи ўринга қўйилиши мумкин. Ходимни муайян лавозимда синаш усуллари ва техникасидан фойдаланилса, мақсадга мувофиқ бўлади. Бу усуллар ёрдамида номзод меҳнатининг самарадорлик даражаси аниқланади. Аини ҳолда экспертлардан объектив баҳо олиш айниқса мушкулдир. Экспертиза учун номзод меҳнاتини баҳолашнинг қуйидаги шакли таклиф қилинади (2-жадвал).

2-жадвал

Номзод меҳнатини баҳолаш

Сифат мезони	Мезонининг ривожланиш даражаси				
	А	В	С	Д	Е
Меҳнат миқдори					
Меҳнат сифати					
Ишга муносабати					
Ишда пухталиқ					
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 юқори; Ёе- меҳнат унумдорлиги талаб даражасидан анча юқори.

Меҳнат миқдорини баҳолашда меҳнат ҳажми, маҳсулдорлиги, интенсивлиги, фойдаланадиган вақти аниқлинади.

Меҳнат сифатини баҳолашда ишда йўл қўйган хатоларининг улуши, меҳмонхона маҳсулининг сифати, унинг жаҳон андозаларига мувофиқлиги аниқланади.

Ишга муносабатини таҳлил қилишда ходимнинг ташаббускорлиги, ишда катта оғирликни ўз зиммасига олиш имконияти, турли вазиятларга мослашиш имконияти, жавобгарлик ҳиссининг юқорилиги ва б.баҳоланади.

Ишда пухталиқхизмат кўрсатиш воситаларига муносабати, улардан фойдаланишни, ҳам ашё ва материаллардан оқилона фойдаланишни, иш ўрнида моддий харажатларнинг ҳисобга олиниш даражасини ва бошқаларни назарда тутати.

Ҳамкорликка тайёрлик буқўйилган вазифаларни биргаликда ҳал қилишда ходимнинг иштироки, жамоадаги муносабатлар, жамоа ишида катнашш кўникмалари, четдан айтилган фикрга муносабати каби бошқа шахсий фазилатлари эътиборга олинади.

Ушбу мезонлар ходимни баҳолаш негизини ташкил этади. Уларнинг ҳар бирини миқдорий ифодалаш муҳимдир(балларда). Балларда баҳолаш мазкур мезонлар муайян ходимда қай даражада мавжудлигини аниқлаш имконини беради.

15.4. Ишга қабул қилиш

Ходимларни баҳолаш ўтказилгандан кейин, нихоят, кўплаб номзодлар орасидан энг юқори баҳо олган бита талабгор танлаб олинади. Меҳмонхона раҳбари уни ишга олишга розилик берганидан сўнг янги ходим билан шартнома тузилади. Шартномани муҳокама қилиш ишга ёллаш жараёнининг таркибий қисми эканлигини ҳисобга олиш лозим. Шу сабабли суҳбатлашиш пайтида оғзаки шаклда бўлса ҳам қилинган таклифлар шартноманинг таркибий қисми ҳисобланади. Одатда “шартнома” атамаси икки тараф ўртасида юридик жиҳатдан расмийлаштирилган битимни англатади. Ҳар қандай шартнома кимдир таклиф қилиниши ва кимдир бу таклифни қабул қилишини назарда тутади.

Ишга олинаётган ходимга тақдим этилиши лозим бўлган шартноманинг шартлари ва муддатлари ҳақидаги ахборотнинг минимал ҳажмига қуйидаги маълумотлар киради:

- тарафлар(иш берувчи ва ходим)номи;
- ишнинг номи;
- ишни бошлаш санаси(шартнома маълум муддатда тузилаётган бўлса шартнома муддати тугайдиган сана);
- меҳнат ҳақининг тариф ставкаси ёки ҳисоб-китоб қилиш усули;
- меҳнатга ҳақ тўлашнинг даврийлиги(ҳафталик, ойлик, б.);
- байрам кунлари ва уларга ҳақ тўлаш;
- касаллик ва бахциз тасодиф туфайли таътиллارни расмийлаштириш ва уларга ҳақ тўлаш қоидалари;
- пенсияни ҳисоб-китоб қилиш схемаси ва пенсия сугуртаси давлат тизими ходимга нисбатан амал қилиш-қилмаслиги ҳақида маълумот;
- шикоятлар бериш тартиби;
- шартнома муддати тугагунга қадар ходим ишни тўхтатиш ҳақида хабарнома олиши ёки ариза бериши лозим бўлган муддат.

Меҳнат шартномасида юқорида зикр этилган барча бандлар бўлиши лозим.

Таянч сўз ва иборалар: Инсон ресурслари, ходимларни бошқариш, ходимларни танлаш, ходимларни баҳолаш, ишга қабул қилиш, шартнома.

Мавзунини мустахкамлаш 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 ташқарида ходимларни танлашнинг ижобий томонларини тушунтиринг.
5. Ташкилотдан ташқарида ходимларни танлашнинг камчиликларини тушунтиринг.

16-МАВЗУ. МЕҲМОНХОНА ХОДИМЛАРИ ВА МИЖОЗЛАРИ ЎРТАСИДАГИ МУНОСАБАТЛАР ЭТИКАСИ

Режа:

16.1. Меҳмонхоналарда ходимлар хулқ атворининг аҳамияти

16.2. Меҳмонхона ходимларининг меҳнат муносабатлари этикаси

16.3. Меҳмонхона ходимларининг нутқ маданияти

16.1. Меҳмонхоналарда ходимлар хулқ атворининг аҳамияти

Қадим замонлардан буён файласуфлар шахс хулқ-атворининг у ёки бу шакллари қонуниятларини аниқлашга, нима сабабдан бир киши билан умумий тил топиш осон, бошқа киши билан умумий тил топишнинг ҳеч қандай иложи йўқлигини, айрим кишининг хулқ-атвори мантиғи нима билан белгиланишини аниқлашга уриниб келганлар.

Хулқ-атвор шахснинг атроф-муҳит билан ўзаро таъсирга киришиш шаклларида иборат бўлиб, улар бир қатор омилларга боғлиқ бўлади. Шахсни ва унинг хулқ-атворини тавсифлаб берадиган асосий омилларга қуйидагилар киради:

- шахснинг табиий хусусиятлари, унинг ўзига хос психологик хусусиятлари;
- еҳтиёжлари, сабаблари, кизикишлари тизими;
- шахсни бошқариш тизими, унинг “мен-образи”.

Шахснинг табиий хусусиятлари - унинг туғилган вақтидан бошлаб мавжуд бўлган хислатларидир. Одатда улар фаоллик ва таъсирчанлик сингари динамик тавсифларнинг маълум даражада ифодаланиши билан ажралиб туради. Шахснинг фаоллиги турли хил фаолиятларга интилишида, ўзини намоён қилишида, психик жараёнларнинг, ҳаракат реакциясининг кечиш кучи ва тезлигида ифодаланади, яъни шахснинг фаолиятига хос бўлган хусусият сифатида намоён бўлади. Фаолликнинг энг охирги ифодаси, бир томондан, қатъи қарор билан қарор қабул қилиш, ҳаракатдаги, фаолиятдаги, нутқдаги шиддаткорлик бўлса, иккинчи томондан, психик фаоллик, нутқ, имо-ишоранинг заифлиги, пассивлигида акс этади. Таъсирчанлик шахснинг асаби қўзғалувчанлигининг турли даражасида, унинг атрофимиздаги оламга бўлган муносабатини кўрсатиб берувчи ҳис-туйғуларининг шиддаткорлигида намоён бўлади. XX аср 20-йилларининг бошларида шведиялик руҳшунос К.Г.Юнг шахснинг руҳий хусусиятларини “экстраверсия” ва “интроверсия” тушунчалари орқали таърифлаб беришни таклиф этди.

Экстраверсия(экстра-ташқари) - шахснинг шундай рухий хусусиятларини кўрсатиб берадики, бунда шахс ўзининг қизиқишларини ташқи омилга, ташқи объектларга қаратади, баъзан буни ўзининг қизиқишлари ҳисобига, шахсий аҳамиятини пасайтириш ҳисобига амалга оширади.

Экстравертларга ҳулқ - атворининг таъсирчанлиги, имо-ишоралардаги фаоллик, самимийлик, ташаббус кўрсатиш (баъзан ортик даражада), ижтимоий кўникувчанлик, ички оламнинг очиклиги хос бўлади.

Холерикларда - шиддатли реаксиялар, очиқлик, қайфиятнинг кескин алмашинуви, беқарорлик ва умумий ҳаракатчанлик билан намойон бўлади.

Флегматикларда - сусткашлик, барқарорлик, ҳиссий ҳолатини ташқарига унчалик намойон қилмаслик, мулоҳазаларнинг мантиқийлиги билан ажралиб туради.

Меланхоликларда - беқарорлик, осонгина таъсирланish, одамшаванда эмаслик, ҳатто арзimas нarsalar ва voqealardan ham chuqur kuyinish bilan ajraladi.

Сангвиникларда - ҳаракатчанлик, таассуротларни алмаштириб турishga moyillik, vijdonli, ta'sirchanligi ajralib turadi.

1-расм. Темпераментнинг турлари.

Интроверсия(интро - ички) - шахснинг ўз шахсий манфаатларига, ички оламига диққат эътиборининг қайд қилиниши билан ажралиб туради.

Интровертлар ўзларининг манфаатларини энг муҳим деб ҳисоблаб, уни юқори даражада кадрлайдилар. Улар учун одамовилик, ижтимоий пассивлик, мустақил таҳлил қилишга мойиллик, етарли даражада мураккаб ижтимоий адаптация (кўникувчанлик) ҳосдир.

Интроверсия-экстраверсиянинг ҳиссий тавсифлар билан бирга қўшилиб келиши шахс темпераментини белгилаб беради.

Темперамент тушунчаси лотинча “темпераментум” - қисмларнинг тегишли нисбати, мутаносиблик деган сўздан келиб чиқди.

Темпераментнинг энг машхур турлари (сангвиник, меланхолик, флегматик ва холерик) миллоддан аввалги асрда Гиппократ томонидан жорий

килинган бўлиб, уларнинг номлари ханузгача сақланиб қолган, лекин мазмунни ўзгарган.

Темперамент- шахснинг ўзига хос хусусиятлари мажмуидан иборат бўлиб, унинг фаолиятининг динамик ва хиссий томонларини, шунингдек хулқ-атворини акс эттиради ва улар қуйидагича намоён бўлади(5.1-расм):

Темпераментнинг санаб ўтилган бу хиллари нисбатан барқарор бўлиб, муҳит ва тарбия таъсирида ўзгаришларга кам бўйсунди. Шу билан бирга улар шахснинг кадриятлари ва эҳтиёжларини ифодаламайди.

Ўтган асрнинг 40-йилларида бир гуруҳ америкалик олимлар Г.Айзенк раҳбарлигида темперамент тушунчасини юқорида караб чиқилган иккита омил: экстраверсия ва хиссий барқарорликнинг ўзаро боғликлиги натижаси сифатида талкин қилинган ва шахснинг устун даражадаги темпераментини аниқлаш бўйича тест ишлаб чиқишди. Энг кўп тарқалган ва машҳур тестлар: ММРИ, Кеттелла ва бошқалар. Шахснинг темпераментидан келиб чиқиб, унинг қандай реакция беришини билиш темпераментнинг ижобий хусусиятларига таяниш ва салбий хусусиятларига барҳам бериш имконини туғдиради. Масалан, холерикнинг кэскинлигига хушмуомалалик ва босиқлик билан жавоб бериш, флегматикнинг сустрлигига фаолликни, таъсирчанликни карама-карши қўйиш, меланхоликнинг қайғусини негбинлик (оптимизм) билан енгил мумкин. Психологларнинг таъкидлашича, сангвиниклар маълумотномалар тайёрлашга одатда кўпинча қораламаларни қисқартириб ёзадилар ёки уларни мутлақо ёзмайдилар, холериклар кўпинча эътиборсизликлари туфайли оддий хатоларга йўл қўядилар, флегматиклар эса вақтнинг ўтиб кетганлигини пайкамай, ишни кечикиб тамомлашлари мумкин. Шундай қилиб, ходимнинг индивидуал-психологик хусусиятларини билиш у билан қандай муомалада бўлиш шаклини тўғри танлашга ёрдам беради.

Шахснинг тавсифи унинг характери, яъни инсоннинг хулқ-атворини, унинг ишга, нарсаларга, бошқа кишилар ва ўзига муносабатини белгилаб берадиган барқарор рухий хусусиятлари йигиндисидир, шунингдек характерга хос хусусиятларнинг карама-каршилигини: сахийлик - исрофгарчилик, меҳнацеварлик - дангасалик, пухталиқ - пала-партишлиқ ва хоказоларни ҳам айтиб ўтиш керак.

Характер хусусиятлари муайян шарт-шароитлардан, ҳаётнинг ижтимоий муҳитидан ва шахснинг ишлари хусусиятидан келиб чиқади ва кўп жихатдан табиий белгилар, темперамент билан белгиланади.

Табиий белгилар билан боғлиқ бўлган шахснинг рухий хусусиятлари яна бир муҳим хусусият - қобилиятларни ташкил этади. Қобилиятлар шахснинг билим, кўникма ва малакаларни ҳосил қилиш тезлиги ва унинг муайян турдаги фаолиятни бажариш имконияти билан белгиланади.

Шахснинг иккинчи омили ёки таркибий қисми унинг эҳтиёжлари, мотивлари, кизикишлари тизимидир, яъни шахснинг хулқ-атвори сабабларини нималар белгиласа, қабул қилинадиган қарорларни тушунтиришга ўшалар ёрдам беради.

Инсоннинг хулқ-атворини тушунтирадиган кўпгина назариялар яратилган. Жумладан файласуфлар қадим замонлардан бўён шахснинг фаоллиги манбалари ва мотив манбаларни белгилашга уриниб келганлар. Уларнинг фикрича, инсон хулқ-атворининг асосий сабаби унинг қаноатланишга интилишидир(гедонизм таълимоти). XX аср Америка психологиясидаги йўналиш бўлган *бихевиоризм* машҳур бўлиб, унинг тадқиқот мажмуи шахс хулқ-атворининг турли шакллари, улар ташқи муҳитнинг рағбатлантирувчи омилларига организмнинг реакцияси мажмуи сифатида тушунилади.

Кейинчалик инсоннинг эҳтиёжларидан келиб чиқиб, унинг хулқ-атворини тушунтириб берадиган назариялар кўпроқ ривож топди. Бундай назарияларнинг муаллифлари машҳур А.Маслоу, Э.Каит, Д.Мак Клеелланд, Ф.Герсбург ва бошқа бир қатор олимлардир.

Шахснинг эҳтиёжи - инсонда ҳаракатга интилишни вужудга келтирувчи бирор-бир нарсанинг йўқлигини англашдир. Инсон эҳтиёжларининг миқдори ва хилма-хиллиги ниҳоятда катта бўлиб, бирламчи эҳтиёжлар ажратиб кўрсатилади. Булар инсон физиологияси томонидан вужудга келадиган озиқ-овқатга, ҳаво, уйқу, уй-жой, ҳавфсизликка, жинсий алоқага бўлган эҳтиёжлар бўлиб, улар инсоннинг биологик тур сифатида мавжуд бўлишини таъминлайди.

Иккиламчи эҳтиёжлар ҳаётий тажрибани ривожлантириш ва ҳосил қилиш жараёнида пайдо бўлади. Улар бирламчи эҳтиёжлардан анчагина фарқ қилиб, шахснинг руҳий ривожланишига, турмуш шароитига, жамиятда, гуруҳда қабул қилинган ижтимоий меъёрларга боғлиқдир.

Шахснинг эҳтиёжлари бизнес билан шуғулланишдаги муваффақиятни кўп жиҳатдан белгилаб беради. Бир томондан, бизнесга кизикишнинг пайдо бўлиши, бу соҳада ишлаш шахснинг ўз ижтимоий эҳтиёжларини қондиришга бўлган (муваффақиятга эришиш, кўпроқ нарсани қўлга киритиш, ижтимоий фойдали меҳнат билан шуғулланиш ва ҳ.к.) жавоб ҳисобланади, лекин иккинчи томондан, миқдорларнинг ҳақиқий эҳтиёжларини билиш, уларнинг ривожланишини баҳорат қила олиш мазкур бизнеснинг амалга ошишига ёрдам беради.

Бозорда таклиф этиладиган буюмлар, хизматлар миқдорнинг муайян эҳтиёжини қондирган тақдирдагина бирмунча қонғроқ ўрин олади. Бошқариш соҳасида маслаҳат берувчи ҳисобланган машҳур америкалик мутахассис

II. Дракер бундай деб ёзган: “Ҳеч ким товарнинг ўзига ҳақ тўламайди, балки унинг эҳтиёжларни қаноатлантириш хусусияти учун ҳақ тўлайди...”.

Шахс эҳтиёжларининг ҳилма-хиллиги унинг фаолиятининг сабабини ташкил этади. Сабаб - инсоннинг нима учун ҳаракат қилишини кўрсатувчи, фаолиятга ички ундовчи нарса бўлиб, у муайян эҳтиёжларни қондириш билан боғлиқдир. Мисол: яхши ҳақ олиб ишламайдиган мутахассис ходимнинг даромадлироқ янги иш излаши муқаррардир. Бундай ҳатти-ҳаракатнинг сабаби ишдан қониқмаслик, бажараётган вазифаларига қизиқишининг пасайганлиги, эҳтимол, раҳбар билан муносабатларининг бузилиши, жамоадаги шароитнинг ўзгарганлиги ва ҳамкасблари билан муносабатларида кэсинликнинг қучайганлиги ва бошқа сабаблар бўлиши мумкин.

Бу барча ҳолларда мутахассис ходимлар ҳулқ-атворининг ҳақиқий сабабларини ўрганиб бориш ўз навбатида яхши ходимдан ажралиб қолишнинг олдини олиш, жамоадаги эҳтимол тутилган низонинг олдини олиш имконини беради.

Мутахассиснинг муваффақиятли фаолияти учун қизиқиш тушунчаси ҳам муайян аҳамиятга эгадир. Қизиқиш - шахснинг у ёки бу нарсага қаратилган билиш эҳтиёжининг намоён бўлиш шакли бўлиб, бу нарса ижобий ҳис-туйғу уйғотиши мумкин. Шахснинг қизиқишлари турлича бўлади: мусикага, техникага, табиатга ва ҳоказоларга бўлган қизиқиш. Мазкур тушунчада энг асосий нарса қандайдир бир нарсага инсон ўз қизиқишини намоён қилиб, бу қизиқишни ўз мақсадларига эришиш воситасига айлантиришидир. Мисол:

- мақсад - бошқалардан ажралиб туриш, шон-шухрат қозониш, пул ишлаб қолиш;
- қизиқиш - мусикага, спортга ва бошқа нарсаларга қизиқиш;
- ҳулқ-атвори ташкил этиш - мусика соҳасини ўрганиш ва ўзининг билимлари ва мусикий кўникмалари асосида ўз фаолиятини ташкил этиш.

Шахснинг ҳулқ-атворини белгилаб берадиган учинчи таркибий қисм бошқарув тизими ёки “мен- образ”дир. Унинг моҳияти ҳар бир кишининг ўзига ҳослигини, бетакрорлигини, ўз “мен”ини ҳис қилишини, шахс ўзини ўтмишда, ҳозирги вақтда ва келгусида қандай ҳолда кўришини англаб етишидан иборатдир. Мазкур тушунча шахснинг ўзи ҳақидаги, ўз қизиқишлари, майллари, мўлжаллари, ўзини-ўзи ҳурмат қилиши, ўзига бўлган ишончи ҳақидаги 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 реакцияси шахснинг ўз реакцияси билан қандай мос қилини фактидан қилиб чиқиб ташкил этилади.

“Мен-образ”нинг барқарорлиги инсон хулқ-атворининг изчиллиги ва барқарорлигининг шарти ҳисобланади. Шахс муайян хусусиятлар мажмуини ўрнатишга ва уни доимий равишда саклаб туришга интилади. Шахс ўзининг атрофдагилар билан ўз муносабатларини ана шу тасаввурлар йиғиндисига мувофиқ ташкил этади, ўзига ўзи ва бошқаларга баҳо беради. Бир қатор ҳолларда одамлар агар объектив ахборот ўз тасаввурларига мувофиқ келмаса, уни инкор қилишлари мумкин ва нотўғри ёки ҳатто ёлгон маълумотларга ишонишлари (агар улар “мен-образ”га мувофиқ келса) мумкин. Масалан, агар шахс ўз қобилиятларини объектив равишда баҳолаб, иш жараёнида камчилик ёки ноаниқликка йўл қўйса, бу ҳатти унинг шериги топган тақдирда у буни тўғри қабул қилади (бошқа тенг шароитларда) ва эътирозни эътироф этади. Агар ўзига берган баҳоси ошириб юборилган бўлса, бу эътироз камситиш тарзида қабул қилинади ёки уни эпитмагандай муомала қилади. Агар ўзига берган баҳоси пасайтириб юборилган тақдирда шахс узок вақт қуйиниб юради, ҳатто топшириқни бажаришдан бош тортиши ҳам мумкин.

Инсон онгида ўз образини, ўзининг реал “мен”ини ҳимоя қилишнинг рухий механизми мавжуд бўлади. Улар шахснинг рухий мувозанатини саклаш ва унинг рухий “шинамлиги” учун зарур бўлади. Шу билан бирга мазкур механизмлар танкидий мулоҳазаларни идрок этишни қийинлаштириши мумкин, чунки улар яратилган ички образни, шахснинг ўзи ҳақидаги тасаввури бирлигини бузади.

Кишининг ўзи ҳақида нотўғри тасаввурга эга бўлиши унинг бошқалар билан муомаласида қўпгина тўсиқлар вужудга келтириши мумкин ва унинг хулқ-атворида зиддиятлар келтириб чиқаради. Ҳар бир киши ўз шахсини ҳимоя қилиш шакллариини ҳосил қилади, баъзан бу онгсиз тарзда юз беради. Мана, улардан айримлари:

Қоринтириш - салбий импульсни ёки ноқулай ҳис-туйғуни жавоб ҳатти-ҳаракати учун қулай бўлмаган бир объектдан бошқасига, анча қулай объектга қўчириш учун қайта мўлжаллаш назарда тутилади.

Проекция - ўзининг салбий ҳис-туйғуларини, истакларини, хусусиятларини бошқа шахсга онгсиз равишда тўнкаш. Одатда мазкур механизмнинг таъсири айниқса, ўзининг камчиликларини тушунишга қобилиятсиз бўлган (ўзи ўзига оширилган баҳо бериш) шахсларга ҳосил. Бундан ташқари, элатлараро муносабатларда мазкур механизмнинг таъсири натижасида бир гуруҳ шахсларга ўзлари англаб етмаган салбий хусусиятлар тақалиши мумкин, бу ҳол муомала жараёнини қийинлаштиради.

Идеаллаштириш - Айрим шахсларда баъзан ўзи ҳақида ўзининг “мен”и тўғрисида идеаллаштирилган тасаввур шаклланади, улар ўзларини мукаммал шахс деб биладилар, ўз камчиликларини қўрмайдилар. Бундай “мен-

образ'сининг яратилиши турли хил шахслараро мураккабликларга олиб келиши мумкин. Бу концепцияга амал қилиб шахс атрофдагиларга мутлако тўғри келмайдиган талаблар қўйиши мумкин. Мисол: "Мен"ни идеаллаштирилган киши ҳамиша уни эътироф этишларини истайди, доимо ўзини мактаб юришларини хоҳлайди. Танкид қилинишига ҳар қандай шаъмани у ҳақорат деб ҳисоблайди.

Шахс жамиятдан, жамоадан, гуруҳдан ташқарида бўла олмайди, у гуруҳда қарор топади, рўёбга чиқади. Шахснинг ижтимоий муҳитга мослашув жараёни шахснинг ижтимоийлашуви дейилади.

Ижтимоийлашув - шахснинг муомала ёрдамида мазкур жамоага, гуруҳга, жамиятга ҳос бўлган меъёрларни, қадриятларни, йўл-йўриқларни ўзлаштириш асосида унинг шаклланиш жараёнидир. Мазкур жараён етарли даражада мураккаб, баъзан оғрикли бўлиб, бир неча босқичда содир бўлади ва инсоннинг бутун умри бўйи давом этади, яъни ижтимоий гуруҳлар, тартибларнинг алмашинувида, айниқса жамиятдаги ижтимоий йўналишларнинг алмашинувида содир бўлади. Ҳозирги вақтда жамиятимизда рўй бераётган жараёнлар ижтимоий йўл-йўриқларнинг ўзгариши билан боғлиқ бўлиб, шахснинг меъёрлари ва мўлжаллари ўзгаришида ўз ифодасини топади. Амалда ҳар бир киши бозор иқтисодиёти шароитида жамиятда ўз ўрнини қидириб топишга мажбур бўлмоқда, кўпгина қадриятларга қайтадан баҳо бериш содир бўлмоқда, шахснинг ўзига-ўзи баҳо бериши ҳам ўзгармоқда.

Жамоа тушунчаси бошқаришнинг кўпгина бўлимларида марказий ўринлардан бирини эгаллайди. Жамоа деганда нима тушунилади ва нима сабабдан бу тушунча бошқариш тизимида шунчалик муҳим ўрин тутати?

Жамоа - ижтимоий ташкилот бўлиб, унинг учун биргаликдаги ижтимоий аҳамиятли фаолият ҳосдир.

Шу билан бирга жамоа- бу биргаликда меҳнат қиладиган шахслар гуруҳи бўлиб, унда кишилар бир-бирлари билан шундай ўзаро ҳаракат қиладиларки, бунда ҳар ким бошқа шахсга мурожаат қилади, айти вақтда унинг таъсирини ҳам ҳис этади.

Жамоалар кичик (3-5 кишидан иборат айрим бўлима шаклида) ва кўп минг кишилиқ бўлиши мумкин. Ҳар бир ҳолда ҳам жамоа айрим шахсга нисбатан муайян функцияларни бажаради. Бирон-бир жамоанинг аъзоси бўлиш инсонга ўзининг объектив ижтимоий эҳтиёжларидан бирини-гуруҳга, жамоага мансуб эканлигини ҳис қилиш, уни рўёбга чиқариш имконини беради. Инсоннинг бирон-бир гуруҳга тегишли эканлигини сезиб туриши, айниқса лавозим топшириқларини 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 муҳит яратишдир. Бундан ташқари жамоада шахснинг ўз-ўзини намоён этиши жараёни содир бўлади. Корхонанинг муваффақиятли фаолиятида жамоанинг ролига илгаридан баҳо бериб келинган ва кўпгина илгор компанияларнинг диккат-марказида туради. Чунончи, Т.Питерс ва Р.Устерман муваффақият принципларини шакллантиришда жамоада қулай вазият яратишни қўллаб-қувватлаш учун куч-гайрат ва имкониятларни аямаслик кераклигини тавсия этадилар. “Жамоа” тушунчасининг ўзи умумлаштирувчи ҳисобланади, чунки йирик жамоаларда кишиларнинг ёши, касбий қизиқишлари ва хоказолар бўйича турли гуруҳларни топиш мумкин. Жамоани тавсифлаш учун баъзан уни белгиловчи аломатларни ажратиб кўрсатиш мумкин:

1. *Жамоадаги барча аъзолар мақсадларининг бирлиги* - яъни, булар кадриятли йўналишлар бўлиб, жамоадаги шахсларни бирлаштиради. Агар биз корхона ва ташкилотнинг ишлаб чиқариш жамоаси ҳақида гапирадиган бўлсак, у ҳолда мақсадлар ташқаридан берилади. Бунда бошқарув топшириқларидан бири мақсадни тўғри шакллантиришдан иборатдир. Агарда расмий тузилма ҳақида гап борадиган бўлса, унда мақсад айнан шу жамоани ҳосил қилувчи асос бўлади, бунга дам олишни, топшириқларни биргаликда бажариш киради.

2. *Раҳбарлик* - бошқарув органисиз жамоа бўлмайди, кимдир раҳбарлик вазифасини ўз зиммасига олиши, одамларни жипслаштириши, улар ўртасида топшириқларни тақсимлаши лозим бўлади, акс ҳолда ҳар қандай биргаликдаги фаолиятини оқилона ташкил этиш мумкин эмас.

3. *Интизом* - яъни, мазкур жамоа учун қабул қилинган ҳуққ-атвор меъёрларини бажариш. Одатда бу ёзиб қўйилмаган ахлокий меъёрлар фақат мазкур гуруҳнинг, жамоанинг ўзига тааллуқли бўлади.

Интизом - жамоанинг ўз олдига қўйилган вазифани уddалашида муайян тартиб бўлишини таъминлайди, умумий мақсадга эришишга тўсқинлик қилувчи тамойилларни барҳам топтиришга ёрдам беради. Интизом шахсни мазкур жамоада қабул қилинган муайян ҳуққ-атвор андозасига олиб киради, меъёр билан иш юритиш учун шарт-шароит яратади. Шу билан бирга жамоанинг, гуруҳнинг шахсга ўтказадиган таъсири етарли даражада катта эканлигини ҳам айтиб ўтиш керак. Ғарб адабиётларида аллақачон *комформизм* тушунчаси, яъни гуруҳнинг таъйиқига ён бериш тушунчаси ишлаб чиқилган ва кенг суратда ёритиб келинади.

Ҳозирги вақтда жамоаларни таснифлашга доир кўпгина йўналишлар ишлаб чиқилган. Ходимни бошқариш хизматлари иши нуктаи назаридан расмий-норасмий жамоалар (гуруҳлар)ни қараб чиқиш қизиқарлидир.

Расмий жамоалар (жамоаларнинг тузилмалари) ишлаб чиқариш жараёнини ташкил этиш учун раҳбарият иродаси билан ташкил этилади. Бу жамоаларнинг вазифаси мазкур ташкилотдаги меҳнат тақсимотига мувофиқ муайян ишларни бажаришдан иборатдир.

Бирламчи жамоалар - булар бўлимлар, хизматлар, участкалар, бригадалар, жамоалар бўлиб, улар ходимларни айрим технология жараёни асосида бирлаштириб, бу жараёни амалга ошириш билан ходимлар бевосита муносабатларга киришадилар.

Иккинчламчи жамоалар - бўлим миқёсида ҳаракат қилади. Бундай жамоа барча аъзоларининг бевосита таъсир кўрсатиш даражаси анча пастроқ бўлади (масалан, фирма аъзоларининг сопи 100-200 киши бўлса, айрим ходимлар бир бирларини мутлақо танимасликлари, билмасликлари мумкин), лекин фирмага мансублик ҳар бир шахс учун катта аҳамиятга эга бўлади.

Норасмий жамоалар (гуруҳлар) - 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 гуруҳлар раҳбардан норози кишилар томонидан ташкил этилиши мумкин.

Норасмий жамоаларнинг таъсир кўрсатиш кучи етарли даражада катта бўлиб, муайян шароитларда у устунлик қилиб, раҳбариятнинг куч-қайратини йўққа чиқариши ҳам мумкин. Уларнинг фаолият кўрсатиш қонуниятларини, ходимларга таъсир кўрсатишини тадқиқ қилиш ишлари анча илгари, ўтган асрнинг 20- йиллардаёқ бошланган эди. Мутахассисларнинг фикрича, ишлаб чиқариш вазифаларини бажариш жараёнида ходимлар ўртасидаги ўзаро ижтимоий муносабатлар улар учун нихоятда муҳим бўлиб, уни жамоани бошқаришда ҳисобга олиш зарур. Ҳатто яхши ташкил этилган ташкилотда ва жамоанинг оқилона ишлаб чиқилган расмий тузилмасида ҳам кичик гуруҳларни ва уларда мавжуд бўлган норасмий етакчиларни ҳисобга олмаслик барча умидларни чиппаққа чиқариши мумкин ва ташкилот бошқариб бўлмайдиган бўлиб қолади.

Норасмий етакчи - бу расмий раҳбар бўлмаган мутахассис бўлиб, у ўзининг шахсий фазилатлари, касб маҳорати ёки бошқа ҳислатлари билан жамоада обрў-еътибор қозонган бўлади ва унинг ҳулқ-атвориға жиддий таъсир кўрсата олади.

Норасмий гуруҳда ҳамкасбларга ёрдам кўрсатиш ёки улардан ёрдам олиш имкониятлари кўпроқ бўлади. Янги ходим ўз бошлиғидан кўра ўз

ҳамкасбига тезроқ маслаҳат сўраб мурожаат қилиши мумкин. Бу ҳол шунга олиб келадик, янги ходимлар ҳам бундай гуруҳларда қатнашишга интиладилар.

Бундан ташқари, одамлар кўпинча норасмий гуруҳлардаги ўзларига маъқул келадиган кишиларга яқинроқ бўлиш учун мурожаат қиладилар. Америкалик олимлар тажрибасининг кўрсатишича, одамлар ишда ўзларидан бир неча метр нарида бўлган шериклари билан эмас, балки ёнларида ўзларидан бир ярим метр нарида турган ҳамкасблари билан ҳамкорлик қилишга интиладилар. Одамлар ким уларини кўпроқ қаноатлантирса, омилкор бўлса, ҳимоя ва ҳурмат қилса, 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 юқорироқ босқичга оқилона кўчиришдан иборат. Бундай босқичларга қуйидагилар киради:

- пайдо бўлиш;
- шаклланиш;
- барқарорлашиш;
- такомиллашув ёки инкироз (бу табиийки олдинги босқичларга қарама-қарши бўлиб, уларни инкор қилади).

Пайдо бўлиш босқичи янги корхонанинг ташкил этилиш босқичи ёки янги раҳбарнинг келиши билан боғлиқдир. Бу босқичда мақсадли йўл-йўриklar (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 тапланган, лекин бу ҳали жамоа эмас. Уларнинг бирга ишлаш тажрибаси, “раҳбар-ходим” муносабатини амалга ошириш тажрибаси йўқ, ишлаб чиқариш вазифасини бажаришдаги ўзаро боғлиқлик йўналишлари белгиланмаган. Жамоанинг бу босқичидаги психологияси-ижрочилик бўлиб, кутиб туриш, баъзан эҳтиёткорлик кайфияти устун туради. Бу ҳол вужудга келган жамоага янги раҳбар тайинланганда ҳам юз беради.

Шаклланиш босқичи норасмий кичик гуруҳларнинг вужудга келишини назарда тутди, бунда ташки таъсир ички турткилар билан алмашади, шунингдек жамоанинг ижтимоий фикри шаклланади.

Мазкур боскич жамоани бошқариш учун айниқса мураккабдир. Бир томондан, кичик гуруҳларнинг ташкил этилиши объектив жараён бўлиб, раҳбар бунга халакит бера олмайди. Иккинчи томондан, бирмунча табақаланиш, айниқса кучли норасмий етакчилар мавжуд бўлган шароитда, жамоа олдида турган асосий мақсадларнинг бажарилишини кийинлаштириши мумкин. Шу сабабдан раҳбарнинг бу боскичдаги вазифаси норасмий гуруҳлар ўртасидаги кучлар нисбатини тўғри тақсимлашдир. Бунда ҳар гуруҳга ёки айрим бажарувчига топшириқлар берилади, улар рағбатлантирилади ва ҳар кимга алоҳида- алоҳида ёндашилади.

Ғарбдаги мутахассислар жамоани жилслаштириш учун (айниқса, 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 қарор топган бўлади. Бундай жамоа етарли даражада барқарор, ташқи таъсирларга қаршилиқ кўрсатиши мумкин. Шу билан бирга мазкур қорхонанинг қарор топган норасмий тузилиши бошқарув нуқтаи назаридан муайян мураккабликлар келтириб чиқаради. Агар гуруҳлардаги меъёрлар мазкур қорхона учун расмий бўлган меъёрлар билан мос келса, унумдорлик анча юқори бўлиши мумкин. Акс ҳолда ўзгаришларга қаршилиқ кўрсатиш тенденцияси кўзга ташланади.

Ташқи ва ички омилларнинг таъсир кўрсатиши натижасида (иктисодий вазиятда, ташқи муҳитда) жамоа барқарорлашув (такомиллашув) ёки инкироз боскичига ўтиши мумкин.

16.2. Меҳмонхона ходимларининг меҳнат муносабатлари этикаси

Этика - юнонча “*етҳикос*” сўзидан олинган бўлиб, “ахлоқ, ҳулқ, одоб” маъноларини англатади. Этика атамасини биринчи бўлиб қадимги юнон файласуфи Арасту (миллодан аввалги 384-322 йиллар) муомалага киритган.

Этикет - французча “*этикетте*” сўзидан олинган бўлиб, том маънода “*этикетка*” ёки “*биркани*” англатади. Кенг маънода эса “ўзини тутиш, ахлоқ, одоб, ҳушмомалалик қоидалари” тушунилади. Этикет иборасининг ўзига хос келиб чиқиш тарихи бўлиб, у Франция қироли Людовик ХІВ даври билан бевосита боғлиқ. Авваллари Францияда товарнинг номи ёзилган қоғоз ёпиштирилиб қўйиладиган қознқча этикет деб номланган. Кейинчалик шу ном билан товар номи ёзилган қоғознинг ўзи юритила бошланган. Франция қироли Людовик ХІВ тантанали қабул маросимларидан бирида меҳмонларга

“Хулк–атвор”, яъни ахлоқ қоидалари деб ёзилган “этикетка” деб номланган карточка тарқатади. Вақт ўтиши ва Францияда монархиянинг мустахкамланиши билан этикетка сўзи этикет иборасига, унда ёзилган қоидалар эса ахлоқ ва одоб қоидалари деб юритила бошланган. Бугунги кунда этикет ибораси деярли дунёнинг барча тилларида ишлатилади. Масалан, рус тили луғатида этикет –жамиятда ўзини тутишнинг (юриш – туриш) белгиланган тартиби ва муомала қилиш шакли деб таърифланади.

Жамиятда шаклланган этикет қоидалари эса ахлоқий меъёрлар дейилади. Бизнес соҳасида ҳам ўзига хос ахлоқий меъёрлари мавжуд. Шу меъёрларга риоя қилинган ҳолда бизнес фаолиятини олиб борадиган шахслар маънавий маданиятли деб ҳисобланади, уларнинг иши ижобий деб баҳиланади.

Этикет қоидалари қатъий эмас, жамиятдаги ўзгариш билан улар ҳам ўзгариб, такомиллашиб боради: вақтнинг ўтиши билан уларнинг баъзи бирлари эскириб, қўлланишдан чиқади, ўрнига эса янги ахлоқ қоидалари пайдо бўлади, баъзи бир қоидалар такомиллашиб жамиятдан жамиятга ўтиб боради. Масалан, қадимий Хитой, Монғолия ва Миср халқлари томонидан саломлашиш ибораси ўрнида ишлатилган “Бугун сиз овқатландингизми?” ёки “Молларингиз омонми?” ибораси ҳозир ишлатилмайди. Буларнинг ўрнига сўз билан ёки қўл бериб саломлашиш қоидалари қабул қилинган. Қадим замонларда ҳарбийлар металлдан ясалган совут, темир қалпоқ ва қўлқоп кийиб юришган. Улар меҳмондорчиликка ҳам шу кийимда боришган, лекин саломлашишда темир қалпоғи ва қўлқопини ечишган. Ушбу саломлашиш қондаси такомиллашиб, бугунги кунда баъзи бир мамлакатларда бош кийим эчиши ёки озгина қўтариб қўйиш саломлашиш қондасига айланган. Демак, ҳозирги замон этикет қоидалари бундан олдинги замонларда шаклланган ахлоқ ва одоб қоидалари маҳсули ҳисобланади.

Бизнес –этикет деганда бизнес соҳасида, ёки бизнесменлар ўртасида қабул қилинган халқаро ва миллий этикет қоидаларига риоя қилиш асосида бизнес фаолияти билан шуғулланиш тушунилади.

Бизнес–этикет касбий этикетнинг аниқ бир тури бўлиб, умумфуқаролик ахлоқ ва одоб қоидаларидан фарқ қилади. Бизнес–этикет қоидалари ҳам вақт ўтиши билан муомаладан чиқиб, ўзгариб, такомиллашиб боради. Бизнес, айниқса халқаро бизнес, дипломатия, умумфуқаролик ва бошқа соҳаларда баъзи бир этикет қоидалари, масалан, овқатланиш этикети қоидалари бир хил бўлади. Этикет қоидаларининг барча йўналишларида бир хил қўлланилиши уларнинг универсаллигини билдиради. Баъзи бир этикет қоидаларининг бир жамиятдан бошқасига ўзгармай ўтиши этикетнинг доимийлиги дейилади. Ўзбекистонда бизнес фаолиятини юритиш ўзбек миллий урф–одат қоидалари билан бойитилган Йевропа халқаро бизнес–этикет қоидаларига асосланади.

Жамиятдан ажралган ҳолда одам бир ўзи ҳеч қачон ва ҳеч қаерда яшай олмайди. Агар у бошқа одамлар билан муносабат ўрнатмаса, ўз фикрларини бошқаларга изҳор қилмаса, хурсандчилик ва қайғу – ғамларини бошқалар билан баҳам кўрмаса, уни ҳеч қандай бойлик ҳам, метин соғлиқ ҳам бахтли қила олмайди. Лекин жамиятда яшаш катор расм–русумларга риоя қилишни 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 фақат билиш кифоя қилмайди, уларни ёшликдан бутун умри давомида ўрганиши ва риоя қилиши керак.

Этикет 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 қуйидагиларга бўлинади: умумфуқаролик этикети, сарой этикети, дипломатик этикет ва ҳарбий этикет.

Умумфуқаролик этикети – бу фуқароларнинг бир–бирлари билан турли вазиятларда риоя қилиши керак бўлган қоидалар ва расм–русумлар мажмуи ҳисобланади. Умумфуқаролик этикетига ўз хизмат доирасидан ташқарида дипломатия ходимлари, давлат арбоблари, ҳарбий ходимлар ҳам риоя қилишади.

Сарой этикети – деганда давлат саройларида ўрнатилган қоида ва расм–русумлар тушунилиб, уларга давлат бошқарув идоралари ходимлари риоя қилишади.

Дипломатик этикет – бу дипломатларнинг ва бошқа давлат расмий вакилларининг турли дипломатик қабул ва маросимларда, расмий ташрифларда ва музокараларда бир–бирлари билан муносабати ва ўзини тутиш қоидаларининг мажмуи тушунилади. Бу қоидаларга дипломатия ходимлари ва расмий шахслар қатъий риоя қилишади.

Ҳарбий этикет – деганда армия хизмати доирасида ҳарбийлар томонидан риоя қилиниши керак бўлган ўзаро муносабат ва юриш–туриш қоидалари тушунилади.

Хизмат кўрсатиш соҳаларида, шу жумладан меҳмонхона соҳасида, **хизмат этикети** қоидаларига амал қилинади. Бизнес–этикет умумфуқаролик этикетининг бир тури ҳисобланиб, меҳмонхона соҳасида ишлайдиган ходимларнинг хизмат юзасидан турли вазиятларда, учрашувларда, миждозлар билан ўзаро муносабатида риоя қилиниши керак бўлган қоидалар мажмуи тушунилади.

Этикет раҳбар ва ходимларнинг турли хизмат вазиятларида сўзлашиш (гаплашиш) маҳоратини моҳирлигини, ўзларини тутиши (юриш–туриш) ва

кийиниш услубини ўз ичига олади. Бундан ташқари бизнес–этикет қоидаларида касб – меҳнат муомаласи билан боғлиқ саломлашиш, танишиш–таништириш, совғаларни тортиқ қилиш, кутиб олиш, ҳамкорлари ва ҳамкасблари билан суҳбат ўтказиш, телефонда гаплашиш, овқатланиш столи атрофида ўзини тутиш, ўзгаларни ҳурмат–иззат қилган ҳолда баҳслашиш каби масалаларга катта эътибор берилади.

Хушмуомалалик, ҳуш–атвор қоидаларини билмайдиган, билса ҳам уларга риоя қилмайдиган ходим нафакат ўзига, балки меҳмонхона обрўига иснод келтиради. Жамиятда бизнес соҳасида юқори мартабага эришиш, оммавий ҳурматга, иззат–иқромга сазовор бўлиш учун нафакат бизнес–этикет қоидаларини, балки жамиятда ўрнатилган барча умумфуқаролик қоидаларини ўрганиш ва уларга риоя қилган ҳолда фаолият кўрсатиш лозим.

Муносабатга тушиш орқали одамлар ўз фикрларини, аτροφ–мухитга, воқеа ва ҳодисаларга ҳамда бошқаларга бўлган муносабатларини билдиришади. Бундан ташқари одамлар бир–бири билан мулоқот қилиш жараёнида содир бўлаётган воқеалар ва ҳодисалар, ҳатто ўзига бўлган ҳурмат даражаси тўғрисида маълумотлар олади, яъни ўзининг кизикишлари бўйича маълумотларга бўлган талабини қондиради. Бошқалар билан муносабатга тушишнинг энг муҳим томони одам бошқалардан ижобий энергия олади, унинг қайфияти кўтарилади, ҳаётга ва ўз касбига бўлган кизикиши янада ошади. Шунинг учун ҳам одамлар азалдан бир–бирлари билан яхши муносабатда бўлишга ва ахил яшашга ҳаракат қилиб келишган.

Одамларнинг жамиятда тинч–тотув яшаши ва турли соҳаларда муваффақиятли фаолият кўрсатишининг нигизида минг йиллар давомида шаклланиб жамиятда қабул қилинган урф–одат қоидалари (бир–бирлари билан мулоқотга тушиш, юриш–туриш ва турли вазиятларда ўзини тутиш) ҳамда расм–русумларга риоя қилиш ётади. Бугунги кунда ҳар бир соҳа ходимлари ҳаётида этикет қоидалари катта ўрин тутаяди. Уларни ўрганиб, эгаллаб олиш, биринчидан, хизмат кўрсатиш ходимлари учун маданият белгиси ҳисобланади, иккинчидан, уларга риоя қиладиган кишиларнинг фаолиятида муваффақиятнинг таъминлайди. Шу сабабли ҳам ўзини маданиятли деб ҳисоблайдиган ҳар бир киши этикет қоидаларини ёшлигидан бошлаб бутун умри давомида ўрганишади. Ҳозирги кунда этикет қоидалари бошланғич мактабдан бошлаб ўргатилади.

Меҳмонхона ходимлари 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 чиқармасликлари керак.

Меҳмонхона раҳбар ва ходимлари ўз фаолиятлари юзасидан республиканинг бошқа жойларига ва чет давлатларга ҳам боришлари мумкин. Чет мамлакатларга борганда ҳам шу мамлакатнинг қонунларига ва халқининг урф—одат қоидаларига риоя қилишлари ҳамда ҳамкорлари билан муносабатда этикет қоидаларидан фойдаланишлари лозим. Ҳамкорлар билан муносабат қилишнинг универсал қоидаларидан асосийлари куйидагилар ҳисобланади: табассум, ҳушмуомалалик, сабр—тоқатлилиқ ва камтарлик.

Табассум. Инсонлар чехрасининг ҳолатига қараб уч хилга бўлиш мумкин: *бепарво чехрали, сержаҳл чехрали ва табассум чехрали.*

Чехрадаги *бепарволик* инсонга хос энг ёмон хусусиятлардан бири ҳисобланади. Бепарволик ҳамкор ёки суҳбатдошга, унинг гапларига ва фикрига ҳеч қандай кизиқиш йўқлигидан дарак беради. Буни тажрибасиз ва мохир бўлмаган ёки кўйилган масаланинг моҳиятини яхши тушунмайдиган кишиларнинг суҳбати даврида ёки уларнинг ўтказаётган мажлисларида кузатиш мумкин. Бундан ташқари бепарво чехра соҳибининг манманлигидан дарак беради, ўзини ҳамкорига ёки суҳбатдошига нисбатан устун тутиш белгиси ҳисобланади. Албатта, бундай кишилар суҳбатидан ижобий натижа кутиш қийин.

Сержаҳл чехра соҳиби нимадандир ёки кимдандир норозилик ёки жаҳли чиқиб турганлик белгиси ҳисобланади. Бундай вақтларда маданиятли ҳамкор ёки суҳбатдош ундан кайфиятингиз қандай деб сўрамаслиги керак. Одамлар жаҳлининг чиқишига ва чехраларининг ўзгаришига олиб келувчи сабаблар жуда ҳам кўп. Унинг асосий сабабларидан бири ҳамкор ёки суҳбатдошнинг маданиятсизлиги, сабр—тоқатсизлиги ва этикет қоидаларига риоя қилмаслиги ҳисобланади. Албатта, баджаҳдли чехра муаммо ечилишини қийинлаштиради ва иккинчи томоннинг ҳам кайфиятини бузади. Маданиятли ходим биринчидан, ўзининг баджаҳл ҳолатини ҳамкорига ёки суҳбатдошига билдирмасликка ҳаракат қилади, иккинчидан, билдирмасликнинг иложи бўлмаса, кечирим сўраб, ўзининг ҳолатини айтиши ва хафа бўлмаслигини ҳамкоридан ёки суҳбатдошидан сўраши лозим.

Табассумли чехра соҳиби ҳамкорларини ва барча суҳбатдошларини ўзига мойил қилади ҳамда уларнинг диққатини тортади, ишончли ҳаракат қилишга ва ишончли гаплашишга имкон беради. Табассум дунё мавжудодларидан фақат инсонга тортиқ қилинган ва катта руҳий кучга эга бўлган қобилият бўлиб, ўзаро ва халқаро муносабатларда ҳамкорлик кўприги сифатида хизмат қилади. У катта масофа ва қийинчиликларни “босиб ўтиб”, ўз соҳибига фақат фойда келтиради, муаммоларнинг ечилишини осонлаштиради. Шу сабабдан

бўлса керакки, халқимизнинг “Юзингиздан табассум аримасин” деган мақоли бежиз айтишмайди.

Юқорида келтирилган маълумотлардан кўриниб турибдики, меҳмонхонада хизмат кўрсатувчи ходим муомаласидаги чехрасининг ҳолати унга фойда келтириши ёки қарши “ишлаши” мумкин. Лекин фойда келтирар экан деб, ҳар жойда ва ҳар қандай вазиятда ҳам доимо жилмайиш керак эмас, чунки баъзи бир вазиятларда у ўринли бўлмаслиги мумкин. Шунинг билан тутиш керакки, бошқа барча вазиятларда табассум ҳамкор ва суҳбатдошларга қучли ижобий таъсир кўрсатади ва уларнинг кайфиятини кўтаради.

Хушмуомалалик. Меҳмонхона раҳбар ва ходимлари учун ўзаро ҳамда халқаро муносабат қилишнинг универсал воситаларидан яна бири хушмуомалалик ҳисобланади. Хушмуомалалик – бу нафақат мижозларни, балки, ҳамкорлар, бошқа инсонларни ҳам ҳурмат қилиш белгиси ва маданиятли кишилар ўртасидаги муомала қилишнинг одатга айланган усули сифатида қаралади. Хушмуомалалик ўзгаларга ва ўзига ҳурмат билан қараш, ҳамкорлар ва суҳбатдошлар манфаатини ҳисобга олиш ҳамда уларнинг ҳурматга сазоворлигини тасдиқлашнинг элементар қонундасидир.

Хушмуомалалик муносабатга алоқадор кишиларнинг кайфиятига ижобий таъсир кўрсатади, натижада томонларнинг бир-бирига бўлган ҳурмати ошади. Бу эса ўз навбатида масалаларнинг ижобий ҳал бўлишига, иш юзасидан алоқаларнинг янада мустақамланишига имкон беради. Шу сабабли бўлса керак, М.Сервантес “Бирор бир нарса хушмуомаладек шунча арзон турмайди ва шундай қиммат баҳоланмайди” – деган эди.

Маълумки, хушмуомалалик ҳақиқий ва сохта бўлиши мумкин. Сохта хушмуомалалик – бу икки юзламалик ва маданиятсизлик белгисидир. Ҳақиқий хушмуомалалик кишиларнинг ички маданияти ва ҳис туйғуларидан келиб чиқади ва бошқача мулоқотга тушишга йўл қўмайди. Шунинг учун ҳам маданиятли ходимлар мижозлар билан, ҳамкорлари билан, кўчада, жамоат жойларида, оила аъзолари ва ўртоқлари билан ҳам бир хил ҳақиқий муомалада бўлади. Маданиятли одамнинг хушмуомалалиги унинг кайфиятига боғлиқ бўлмайди.

Хушмуомалалик бир нечта шаклларда бўлиши мумкин, масалан очик чехра билан муомала қилиш, ҳурмат–эҳтиром билан (катта ёшдагилар ва бошлиқларга нисбатан) муомала қилиш, вазминли муомала қилиш (нотаниш кишилар билан), ҳолис ҳурмат юзасидан хушмуомалалик қилиш. Ўта хушмуомалаликнинг ҳам чегарасидан чиқмаслик керак, чунки ўта хушмуомалалик хушомадгўйликка ва лаганбардорликка айланиб кетиши мумкин.

Дунё халқларининг ўзаро муносабат қилиш пойдеворини хушмуомалалик, яъни ширинсуханлик ташкил қилади. Шу сабабли ҳам ширинсуханлик чет мамлакатлар халқлари ва миллатлар урф-одатларига ҳамда ватандошларга бўлган ҳурмат белгиси, одоб билан муносабатда бўлишнинг асосий қоидаларидан бири ҳисобланади. Хушмуомалали кишилар доимо ҳурмат-иззатда бўладилар.

Сабр-тоқатлилик. Меҳмонхона ходимлари ўзларининг фаолияти давомида ҳар хил табақали ва табиатли кишилар билан, турли миллат ва дин вакиллари билан мулоқотга тушишлари, бирга фаолият кўрсатишлари ва бирга яшашлари ҳам мумкин. Ҳатто шундай ҳолатлар бўладики, умуман ёқтирмайдиган, маданияциз, ўта тажанг, ўзини тута олмайдиган кишилар билан мулоқотга тушишга тўғри келиши мумкин. Бундай кишилар билан мулоқотда бўлишда уларнинг муомала қилиш тарзига ва ҳатти-ҳаракатларига кўп эътибор бермасдан, этикет қоидаларига кўра ҳаракат қилиш лозим, чунки, сабр-тоқат қилган киши албатта ўз мақсадига эришади ва унинг иши ижобий яқунланади.

Камтарлик. Камтарлик этикетнинг энг асосий ва қадимий қоидаларидан бири ҳисобланади. Камтарлик – бу шахс томонидан жамият ва фуқаролар олдидagi бурчи, вазифалари ҳамда ҳуқуқларини англаб етишидир. Қуйида камтар ходимларга хос асосий фазилатлар келтирилган:

- камтар, маданиятли раҳбар ва ходим бошқа ходимларга нисбатан лавозими ёки обрўи юқори эканлигини таъна қилмайди;
- турли вазиятларда кўпроқ ҳуқуқга эга бўлишни талаб қилмайди;
- ўзининг хоҳиши бўйича жамият талабларига тўлиқ бўйсунди ва амалдаги этикет қоидаларига кўра ҳатти-ҳаракат қилади;
- ўзини ва жамият аъзоларини ҳурмат қиладиган инсон ўзининг шахсий эҳтиёжларини бошқа оддий фуқароларнинг моддий шаронтига қараб чегаралайди;
- ҳамкорларга ва суҳбатдошларга нисбатан уларнинг жамиятдаги ўрнидан, қайси миллат ва элатга мансублигидан, ёшидан, жинсидан катъий назар, катта ҳурмат-эҳтиром ва хушмуомалалик билан мулоқот қилади;
- жамоа олдидagi хизматига, ҳатти-ҳаракатига, гапирадиган гапларига танкидий нуқтаи-назарда қарайди.

Раҳбар ходимлар юқори ташкилот ёки жамоа томонидан мутахассислар ўртасидан танланади. Уларни танлашда билим савияси, касби бўйича тажрибаси, ташкилотчилиги ва меҳмонхона ходимлари ўртасидаги обрў-еътибори ҳисобга олинади. Бозор иқтисодиёти даврида корхонанинг муваффақиятли фаолият юритишида раҳбар ходимларнинг билим даражаси, тажрибаси, ташкилотчилиги ва обрўсидан ташқари, ҳамкасблари билан

муомала қилиши ҳамда ўзини тута олиши маданияти катта аҳамиятга эга, чунки меҳнат фаолияти билан шуғулланадиган ҳар бир одам ўз вақтининг деярли 3/1 қисмини корхонада ўтказди. Иш вақтининг самарали ўтиши ва ходимларнинг кайфияти корхона раҳбарининг раҳбарлик қилиш маданиятига ва санъатига боғлиқ бўлади.

Қўйилган мақсадларга эришиш учун меҳмонхона раҳбари ходимларини жипслаштира олиш, улар фаолиятини мақсадли йўналтира олиш қобилиятига эга бўлсагина ҳар қандай 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 суҳбатлар ўтказиш қоидалари тушунилади. Шунинг учун раҳбар ходим амалдаги этикет қоидаларини яхши билиши ва бу соҳада бошқаларга ўрнак бўлиши керак. Юқорида таъкидланганидек, раҳбар ташкилотчи ҳам бўлиши лозим. Муомала қилиш қоидаларига риоя қиладиган ва тўғри фойдаланадиган, ўз ходимларини ҳурмат қиладиган юқори маданиятли мутахассис раҳбарлигида ишлаш, ходимларнинг ўз бурчларига эътиқод билан қараш туйғусини шакллантиради, касбига бўлган ғурурини яна ҳам оширади. Чунки бундай раҳбар томонидан бошқариладиган жамоада ҳар бир ходимнинг ўз ишига ижодий ёндашишига, уларнинг соғлиғига, меҳнат унумдорлиғига ва хизмат сифатининг ошишига ижобий таъсир кўрсатувчи муҳит вужудга келади. Бугунги бозор иқтисодиёти шароитида жамоа аъзолари билан муомала қилиш маданиятига қуйидаги жамият талаблари қўйилади:

Самимийлик. Раҳбар ходим ўзининг қўлоғида 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 чиқишига ҳамда кўрсатилаётган хизмат сифатининг кескин пасайиб кетишига олиб келади;

Хайрихоҳлик. Раҳбар ўзининг ходимларига хайрихоҳлик билан қараш, уларнинг фикр-мулоҳазаларига қулоқ солиши, меҳмонхона олдидаги муаммоларни ҳамжихатликда ҳал қилишда фаол иштирок этиши лозим. Акс ҳолда жамоа ва раҳбар ўртасида низоли вазиятлар келиб чиқиши мумкин;

Ростғўйлик, яъни ҳаққонийлик. Раҳбар ўзининг қўлоғида ишлайдиган ходимларига бир кўз билан қарайдиган, уларни табақага ажратмайдиган ва доимо ҳаққоний гапирадиган бўлиши лозим;

Ўз сўзининг устидан чиқа олиши раҳбарнинг асосий ахлоқий бурчларидан бири бўлиб, жамоа аъзоларига берган ваъдасининг устидан чиқа

олигиндир. Раҳбар ва мутахассисларнинг бу қондага амал қилиши жамоа билан жиҳозланиб, қўйилган мақсад сари интилиш имконини беради;

Маълумки, раҳбарнинг ишчанлиги ва шахсий фазилатлари унинг раҳбарлигидаги жамоа аъзолари билан ишлашда намоён бўлади. Раҳбарнинг асосий вазифаларидан бири жамоада низоли вазиятлар чиқишининг олдини олиш, агар бундай ҳолатлар содир бўлса, вазиятдан чиқиш чораларини қўриши ҳисобланади. Бунинг учун раҳбар ўзининг қўл остида ишлаётган кишиларни ҳурмат қилиши, улар билан дўстона муносабатда бўлиши, ҳар бир жамоа аъзосининг қўшган ҳиссасини ҳолисона, моддий ва маънавий баҳолаши, ходимларнинг ҳатти-ҳаракатларини бошқаришнинг ҳуқуқий механизмидан фойдалана олиш қобилиятига ҳам эга бўлиши керак.

16. 3. Мехмонхона ходимларининг нутқ маданияти

Нутқ одоби мехмонхона ходимининг умумий ахлоқини белгиловчи асосий мезондир. **Нутқ маданияти** - деганда айтилиши зарур бўлган хабарларни суҳбатдошни ҳурмат қилган ҳолда, унинг кўнглига мос, адабий меъёрдаги ифодалар билан етказиш тушунилади. Ҳар қандай нохуш хабарни ҳам суҳбатдошга беозор етказиш мумкин. Бунинг учун инсон тили, адабий тил меъёрларини, айниқса, туризм ва мехмонхона бизнеси соҳасида хорижий тил меъёрларини мукаммал билиши лозим. Мулойим, ёқимли ва одобли сўзлаш ҳам ўз-ўзидан пайдо бўлмайди. Унга ёшлиқдан онгли машқлар қилиш, тилнинг лугат бойлигини эгаллаш, бу борада нутқи ибратли инсонларга тақлид қилиш улардан ўрганиш орқали эришиш мумкин.

Луғавий сўз бойлиги, грамматик тўғри, бадий ифодаланган, мантикий тузилган, мақсадли имо-ишоралардан иборат нутқ маданий нутқ ҳисобланади. “Нутқ маданияти” тушунчаси огзаки ва ёзма нутққа тегишлидир. 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;
- ҳисоботларни расмийлаштиришда;
- кундалик буюртма хатларда ва ш.к.

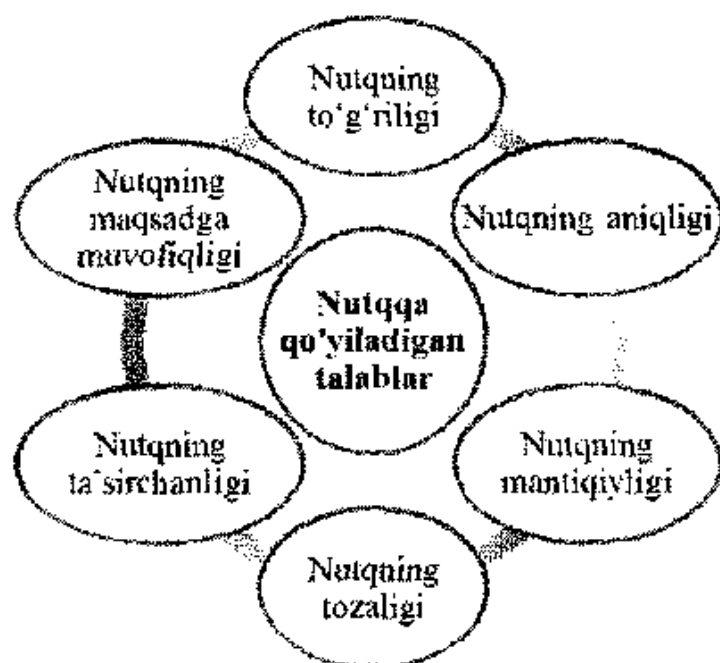
Тил шундай маъно-мазмунни англатадики, унинг мавжуд бўлиши ва ифодаланиши нутқ орқали амалга ошади. Тил бир томондан нутқ ҳосил қилинадиган ва тушуниладиган қурилма сифатида талқин қилинса, иккинчи томондан, мутахассислар нутқ фактларидан хулоса қиладиган қоидалар тизими, бирликлар мажмуасидир. Бу тушунчаларнинг ҳар иккаласи ҳам ўзаро бир-бирига боғлиқдир, чунки тил қурилма сифатида моҳиятни англатади, бу моҳиятни унда мавжуд бўлган қоида ва бирликлар орқали билиш мумкин. Нутқ, биринчидан, фикр-мулоҳаза билдириш жараёни, иккинчидан, у тил

қурилмаси фаолияти натижасидир. Тил ва нутқ ҳақида билдирилган бундай фикрларга асосланиб хулоса килиш мумкинки, улар ўзаро боғлиқ, бир-бирини тақозо этувчи ҳодисалардир ва айни пайтда, улар ўртасида муайян фарқлар ҳам мавжудки, буларни алоҳида эслаб ўтиш лозим бўлади.

Тил потенциал ҳодиса бўлиб, инсонлар онгида болаликдан ўзлаштирилган гапириш қобилияти ва нутқ орқали ифодаланган фикрни тушуниш воситаси сифатида мавжуд бўлади. Нутқ эса мавжуд имкониятни воқеалантириш ва сўзлашув қобилиятини аниқ муҳитда амалга ошириш жараёнидир. Нутқ ҳар бир алоҳида кишини индивид ва шахс сифатида характерловчи энг самарадор воситалардан биридир. Инсонлар мулоқоти нутқ орқали амалга оширилади. Унинг ёрдамида кишилар ўз фикрини, ҳиссиётларини, қайфиятини 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 қоидаларининг умумийлигидадир. Умумий бирликлар ва қоидалар тил тизимига мансуб бўлиб, уларнинг индивидуал нутқда ишлатилиши нутқнинг тузилмавий асосини ташкил қилади. Айнан шу асосда нутқнинг мулоқот жараёнидаги вазифаси амалга оширилади. Гапириш ва тушуниш жараёни кишилар орасида фикр алмашинувини, ҳиссиётларини билдириш, ахборот узатиш эҳтиёжи туфайли рўй беради ва буларнинг ҳаммаси ижтимоий муносабатларга асосланади. Нутқнинг айнан мана шу ижтимоий асосини тил тизими ташкил қилади. 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 мулоқот воситасидир. Нутқда тил имкониятларидан фойдаланиш инсонга маълум мавзудаги аниқ билимлар мажмуини ёрқин ифодалаш имконини беради. Нутқнинг тушунарлилиги, аниқлиги ва ифодалилиги сўзларни тўғри танлаш, иборалар тузилиши каби кўпгина омилларга боғлиқ бўлади.

Нутқ ҳар томонлама яхши бўлиши учун ўз олдига маълум талабларни қўяди. Бу талаблар нутқнинг тўғрилиги, аниқлиги, мантиқийлиги, таъсирчанлиги, тозаллиги ва мақсадга мувофиқлигидир.



1-расм. Нуткка қўйиладиган талаблар.

Нутқнинг тўғрилиги. «Тўғрилиқ деганда, – деб ёзади 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 луғат ва грамматик меъёрларини эгаллашни тушуниш лозим бўлади». Нутқнинг тўғрилиги унинг энг муҳим алоқавий фазилатидир. Нутқ тўғри бўлмаса, бошқа коммуникатив сифатлари ҳам бузилади. Нутқнинг тузилиши тўғри бўлмаса, унинг мантикийлиги, аниқлиги, мақсадга мувофиқлигига ҳам путур етади. Нутқ тўғри бўлиши учун, асосан икки меъёрга – урғу ва грамматик меъёрга каттиқ амал қилишни талаб қилади. Сўзлардаги урғунинг кўчиши билан маъно ҳам баъзан ўзгариб кетиши мумкинлигини эсдан чиқармаслик лозим. Бу ҳам нутқнинг бузилишига олиб келади.

Нутқнинг аниқлиги – бу сўзнинг ўзи ифодаланаётган воқеликка мос ва мувофиқ келишидир. Аниқлик нутқнинг муҳим фазилатларидан бири сифатида қадимдан маълум. Аристотел: «Агар нутқ ноаниқ бўлса, у мақсадга эришмайди», - деган. Агар ходим ўзи фикр юритмокчи бўлган нутқ предмети яхши билса, унга мос сўзлар танласа ва ўзи танлаган сўзлар маъноларига мос вазифалар юклатилса, нутқ аниқ бўлади.

Нутқнинг мантикийлиги тўғрилиқ ва аниқлик билан чамбарчас боғланганлигидадир. Чунки грамматик жиҳатдан тўғри тузилмаган нутқ ҳам фикрни ифодалаш учун нотўғри танланган луғавий бирлик ҳам мантикнинг бузилишига олиб келиши табиийдир. Мантикий изчилликнинг бузилиши суҳбатдошга ифодаланаётган фикрнинг тўлиқ бориб етмаслигига, баъзан

умуман англашилмаслигига олиб келади. Нутқни тузишдаги эътиборсизлик натижасида баъзан, ҳатто мантиқсизлик юз беради.

Нутқнинг мақсадга мувофиқлиги деганда яхлит бир фикрлар ривожини изчил бўлган, ҳар бир сўз, ибора аниқ мақсадга мувофиқ равишда ишлатиладиган нутқни тушуниш мумкин.

Нутқнинг тозаллиги. - деганда, энг аввало унинг адабий тилнинг лисоний меъёрига мувофиқ келиши ё келмаслиги тушунилади. Дарҳақиқат, яхши идеал нутқ ҳозирги ўзбек адабий тили талабларига мос ҳолда тузилган бўлиши, турли тил, ғайри адабий тил унсурларидан холи бўлиши керак. Бу масаланинг лисоний томони бўлиб, нутқий тозаллиқнинг нолингвистик жиҳатлари ҳам ундан кам бўлмаган аҳамиятга эга. *Паразит сўзлар* деб аталувчи луғавий бирликлар ҳам тил маданияти учун ётдир. Улар, асосан сўзлашув нутқида кўп ишлатилиб, ходимнинг ўз нутқини кузатиб бормаслиги, эътиборсизлиги натижасида пайдо бўлади ва бора-бора одатга айланиб қолади. Масалан, айрим инсонлар ўзлари сезмаган ҳолда «демак», «хўш» каби сўзларни кайтаришга ўрганиб қолганлар.

Нутқнинг таъсирчанлиги - деганда, асосан оғзаки нутқ жараёни назарда тутилган ва шунинг учун унинг суҳбатдош томонидан қабул қилинишидаги руҳий вазиятни эътиборга олиш ҳам муҳимдир. Яъни ходим мижозларни ҳисобга олиши — уларнинг билим даражасидан тортиб, миллияти, ҳатто ёшигача ўз нутқининг мижозлар томонидан қандай қабул қилинаётганини назорат қилиши лозим бўлади. Профессионал билимга эга бўлган инсонлар олдида содда тилда гапириш мақсадга мувофиқ бўлмагани каби оддий, етарли даражада маълумотга эга бўлмаган суҳбатдошлар олдида ҳам илмий ва расмий тилда гапиришга ҳаракат қилиш керак эмас. Хуллас, ходимдан вазиятга қараб иш тутиш талаб қилинади ва ифодаламакчи бўлган фикрни тўлалигича мижозларга етказишга ҳаракат қилиш вазифа қилиб қўйилади. Таъсирчан нутқ деганда қандай нутқни тушунмоқ керак? Унга Б.Н.Головин шундай таъриф беради: «Таъсирчан нутқ деб нутқ қурилишининг суҳбатдош ва ўқувчи эътибори ва қизиқишини қозонадиган хусусиятларига айтилади. Ўз навбатида шу хусусиятларга эга бўлган нутқ таъсирчан саналади». Омма тушунадиган тилда гапириш, уларни ишонтира олиш ходим олдида қўйиладиган асосий шартлардан ҳисобланади. Нутқдаги фикрларни биринчи ва иккинчи даражали тарзда тузиб, уларни ўзаро боғлаш лозим.

Раҳбар ва ходимларнинг ўз нутқига муносабати ҳам муҳимдир, чунки шундагина қуруқ расмийчиликдан қочиш бўлади. Ходим ва мижозлар ўртасидаги алоқа яхши бўлади. Ходим фикрларининг ўзи ёки мижозлар ҳаётидан олинган мисоллар асосида исботлашга ҳаракат қилса, мавзуга доир

субъектив фикр-мулоҳазаларини билдирса, нутқ ҳам ишонарли, ҳам таъсирли бўлади.

Таянч сўз ва иборалар: пайдо бўлиш, шаклланиш, барқарорлашув, этика, умумфуқаролик этикети, сарой этикети, дипломатик этикет, ҳарбий этикет, хизмат этикети.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Шахсни ва унинг ҳулқ-атворини тавсифлаб берадиган асосий омилларга нималар киради?
2. *Темперамент* тушунчаси латинча “темпераментум” - қисмларнинг тегишли нисбати, мутаносиблик деган сўздан келиб чиқди.
3. Меҳмонхона ходимларининг меҳнат муносабатлари этикасини тушунтириб беринг.
4. Нутқ маданияти - деганда нимани тушунаси?
5. Ходимнинг ёзма нутқ маданияти қандай ҳужжатлар билан ишлашда намоён бўлади?

17-МАВЗУ. МЕХМОНХОНА МИЖОЗЛАРИ ПСИХОЛОГИЯСИНИ ЎРГАНИШНИНГ АҲАМИЯТИ

Режа:

17.1.Мехмонхона миждлар хулкининг параметри

17.2.Менежернинг миждлар билан муомала килиш қондаси

17.3.Менежернинг миждлар миждлар билан алоқаси хусусиятлари

**17.4.Мехмонхоналарда юзага келадиган низолар ва уларни бартараф этиш
йўллари**

17.1. Мехмонхона миждлар хулкининг параметри

Мехмонхона махсулотларини сотиш жараёнида мувоффақиятга эришиш учун ўзингиз муомилада бўладиган мижднинг психологик типини аниқ тасаввур килиш муҳимдир. Бу нафақат миждга хизмат кўрсатиш жараёни сезиларли соддалаштирилади, балки вақтни тежайди. унинг талаб ва эҳтиёжларини тўларок қондиришни таъминлайди. Демак, бу корхона даромадини кўпайтиради. Миждларнинг жуда кўп психологик типологиялари (темпераменти, хулқи, атвори қарор қабул килиш тури ва ҳ.к.) мавжуд.

Типология, асосан хулқнинг икки параметрида намоён бўлади яъни фаоллик ва ҳиссий ифодада. Бу борада миждларнинг 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 миждларнинг мақбулроқ тип – «яхши одам» тип ҳисобланади. Унга хизмат кўрсатиш мехмонхона ходимига ҳеч қандай қийинчилик тугдирмайди. Шунинг учун ушбу параграф доирасида миждларнинг қолган уч тип хусусиятларни кўриб чиқиш лозим:

«Аналитик» (таҳлилчи) суёт ва шошилмас, оҳангсиз, каттик гапирмайди киши. У менежер билан стол оша мулоқотни маъқул кўради. Сўзлашаётганда рўпарага эгилиш ўрнига орқага эгилади. Сухбатдошининг кўзига тик қарамасликка ҳаракат қилади ва ўртача қийинади.

«Аналитик»нинг характерли хусусиятларидан бири, бу майда-чўйдани яхши кўради. «Аналитик»лар сергап, эҳтиёткор ва журъациз, жиддий, «чала ривож» ёки ҳазил сезгиси йўқ одамлар бўлиши мумкин.

Меҳмонхона ходимларига секин гапириш, ўз фикрини аниқ ифодалаш, икир-чикирга эътибор бериш, ҳар бир саволга жавоб бериш, «маъқул» ва «қарши» исботини аниқ кўрсатиш, қоникқан миждозларни мисол келтириш тавсия этилади. Бундай миждоз билан муомилада бўлишда ҳиссиёт иш бермайди. Бундай миждоз билан «дўстона муносабатга киришиш»га интиланг. Яхшиси, хайрихоҳликдан кўра консерватив кўринган маъқул. «Аналитик» билан аниқ ва сино бўлиш лозим. У ҳар хил кафолатларни истайди ва қарор қабул қилишда унга ҳавфсизлигини ҳис этиш муҳимроқ.

Кўлига бериладиган маълумотлар яхши расмийлаштирилган, сўралган маълумотлар аниқ ифодаланган бўлиши лозим. Аналитикларни жойлаштириш учун отел танлаш чоғида жуда кўп отеллар бўйича маълумотлар йиғиб таҳлил этилди. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходими аналитик билан мулоқотда бўлганида шундай миждозни алдамаслиги муҳимдир. Чунки, у узок ва мураккаб танловдан кейин сизнинг отелингизда тўхтаган.

«Ентузиаст» (ташаббускор) — ишчанлиги, жонлилиги, хайрихоҳлиги, хизматга шайлиги билан фарқ қилади. Эркак «ентузиаст» қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходими билан учрашувда биринчи бўлиб муносабатга киришади. Аёл «ентузиаст» учрашув чоғида майин табассум қилади, отел ходимиға очик юз билан қарайди. Меҳмонхона ходими билан мулоқот қилар экан, «ентузиаст» қисқа ораликни маъқул кўради. У билан сўзлашиш ҳеч қандай мушкуллик туғдирмайди. Сергап ва сўзга чакқон, тез ва қиттиқ ва узок гапиради. Икир-чикирлар унга унчалик муҳим эмас.

«Ентузиаст» мулоқот учун кўнгли очик бўлгани учун унинг билан ишлаш қулай. «Ентузиаст» тафсилотларга эътиборсиз, муболагага ва суҳбатлашишга мойил ташки кўринишдан пала-партиш, олдиндан билиб-бўлмайдиган, чидамсиз ва ҳиссиётли бўлиши мумкин. Бироқ бундай типдаги миждозларга кўпинча нереал талабларни бажаришга талаб старли (мисол учун, отел кўрсатмайдиган хизматларни тақдим этиш). Бу ҳолда бундай миждоз билан баҳслашмаслик керак, аксинча унда хизмат кўрсатишнинг муқобил вариантларига қизиқиш уйғотиш лозим.

Яна шуни таъкидлаш керакки, «ентузиаст» унутувчан, ўзини йиғиб ололмайди, кўпинча қимматли маълумотларни қўлоғи ёнидан ўтказиб юборади. Бундай типдаги миждозлар мулоқотни узок давом эттиради ва бажарилмаган ишларини ёки муҳим учрашуви борлигини эслаб қолса, суҳбатни қэскин узади. Мулоқотни тугатар экан, меҳмонхона ходими миждоз

учун зарур маълумотларни пунктлар бўйича ёзиб ўтирмайди ва унга тегишли ахборот материалларини тутказади.

«Активист» (фаол)ни ишчанлиги ва қатъиятлигига қараб билса бўлади. Ташки кўринишидан у бошлиқ ёки юқори лавозимдаги одамга ўхшайди ва таассурот қолдиришни яхши кўради. Доимо банд ва ўз вақтини гоёят қадрлайди. Бироз кутиб қолиши ҳам унинг «жаҳлини чиқаради» ва асабийлаштиради.

«Активист» вазиятни ҳам, атрофидаги одамларни ҳам бутунлигича назорат қилишни яхши кўради. «Активист» тез ва қаттиқ гапиради, менежер кўзига тик қарайди. Қабул қилиш жойида жуда ҳам сабрсизлик қилади ва отел қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати суёт ишлаётганидан нолигани-нолиган.

«Активист» мустақил ва ўзига ишонган, жаҳлдор ва ҳатто кўпол бўлиши мумкин. Ўжар ва баҳо беришда сўзида туриб олади. Агар қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари томонидан ишда бирор бир узилиш бўлса, «активист» мижоз отел ходимларини аччиқ сўз билан чакиб-чакиб олишдан тоймайди.

Шунга қарамадан, «активист»дан кўрқини керак эмас. Отел ходимлари бундай мижозлар билан хайрихоҳ, вазмин, ишчан, хушмуомилада бўлиши зарур. Ҳеч қачон «активист»га эътироз билдириш ва унинг билан юзма-юз тўқнашувга бормаслик лозим. Бу мажорали вазиятни келтириб чиқариб, мижозни йўқотишга олиб келиши мумкин.

Активист билан мулоқотда иқир-чикирга эътибор бермаслик керак. Фақат зарур ҳолларда айрим нарсалар отел мижози сифатида унга керак эканлигини босиқлик билан тушунтириш лозим. Отелда уни кўришдан хурсанд эканликни, мижоз сифатида унга қимматли хизматлар пакетини тақдим этишдан ходимлар мамнун эканлигини бир оғиз айтишнинг ўзи уни анча шаштини туширади.

Мижозларнинг бошқа типологиясини туризм соҳасидаги таникли олим, профессор В.А.Кварталнов таклиф қилади. У мижозлар турмуш тарзини таҳлил қилиш асосида юзага келган. Турмуш тарзи мижознинг эҳтиёжи ва хизмат кўрсатишни танлаш мотивлари билан мустаҳкам боғланганлиги учун ушбу топология ҳам қизиқиш уйғотади. Ушбу типология амалда мутахассисга нафақат ҳулқ тактикасини танлашда, балки мижозни қизиқтирувчи меҳмонхона маҳсулотини тўғри танлашда ёрдам беради ва унинг аниқ эҳтиёжи ва истакларини ифода қилади. Мижознинг қадриятларини тўғри тушунмасдан туриб уни бирор-бир нарсага қизиқтириш амри маҳал. Мижоз меҳмонхонанинг бундай ходимига нисбатан «қарлиғича» қолаверади.

Проф В.А.Кварталнов мижозларнинг беш типини ажратади ва улар қўидагилардан иборат:

- ўзида ҳаловат қидиришга муккасидан кетган киши;
- фаол ва мақсад сари интилувчан 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 қониқиш излайди. Овни ва балиқ овини, баскетбол ўйнашни, кимматбаҳо спорт автомобиллари билан шугулланишни яхши кўриши мумкин. Унинг даромади яхши, аммо ҳаридга келганда бир қарорга келиши қийин кечади. Бу одам ҳаётини узок истикболга мўлжаллаб режалаштирмайди. У телевизорда кўрсатиладиган спорт, саргузашт ва бошқа фаол дастурларнинг доимий томошабини.

Бундай мижозлар билан ишлаш отел ходимлари учун қийин кечади, чунки бундай мижознинг кўнглини топиш анча мушкул. Шу боис унинг учун маъқул келадиган хизмат кўрсатиш вариантини танлаш осонмас. Бундай типдаги мижоз жойлаштириш шартлари ва қўшимча хизматларга жиддий талаблар қўяди.

Аммо тажрибали ходимга бундай мижознинг кўнглини топиш, эҳтиёжини аниқлаш ва уни қондириш учун барча ишни қилиш қийинчилик туғдирмайди. Ҳарид ҳақида қарор қабул қилишга иккиланиш отел ходимига қўшимча устунлик беради, чунки бундай мижоз ташқи томондан таъсирга мойил бўлади.

Фаол ва мақсад сари интилувчан шахс. У бор қучи ва қувватини хизмат бўйича лавозими қўтарилишига йўналтиради, ўз ишига ғоят қизикади. Бундай мижоз либерал, ҳозирги замон кўзи билан қараганда, ҳаётнинг кўп томонларида ўзига ишонган. У доимо янги хиссиётлар излайди, фаол фаолият билан ёнади. Масалан, қангада сайр, яхтада сузиш, хорижга сафар қилиш... Бу одам ҳозирги замон маданияти сўнгги тенденциялари, барча воқеалар, янгиликлардан қабардор бўлиш учун журналларни доимо ўқиб боради. Кўпинча янгиликларни кўриб боради, спорт ва кўнгли очиш дастурларини томоша қилади.

Отеллар учун бундай мижоз жуда қулай, чунки унинг қонкрет отелни танлаши мижозни ушбу қорхонага ишонқи мустанқамлиги ва ходимлар хизматида қўнгли тўқлигини билдиради. Бундай мижоз жуда кўп қўшимча хизматларни истеъмол қилади, бу эса қорхона учун қўшимча даромад

дегани. Ушбу миџознинг эхтиѳжини олдиндан айтиш осон, бу эса талабини тўлиқ кондиритишга ёрдам беради.

Ишчан шахс. Бу миџоз бадавлат, фаол ва мақсад сари интилувчан шахсга нисбатан қиммат дам олиш учун катта имкониятга эга. Аммо узок масофага боришни ёқтирмайди, чунки яхшигина уйи ва аҳил-инок оиласи бор. Ишбилармонликка доир газета-журналларни ўқийди ва табиат ва сайёхатлар ҳақидаги кўрсатувларни, киска янгиликлар маълумотларини кўриб боради.

Ушбу типдаги миџозлар сайёхат қилувчи одамлар сегментини ишга доир мақсадларда деб тасаввур қилишади. Улар жойлаштириш ва хизмат кўрсатишга жуда юқори талаблар қўйишади. Ишбилармон одамлар учун бизнес-отеллар, конгресс-отелларнинг бутун бир сегменти шакллантирилган, конференциялар, 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 типдаги миџоз у ёки бу отелга жуда садоқатли.

«Кўк ёкалилар» кичик шаҳарларда ёки йирик шаҳарлар чеккаларида яшашади. Оғир иш зарурати ва катъий ахлоқ тарафдорлари ва фидойилари.

Чодирда оиласи билан дам олишни энг яхши дам олиш деб ҳисоблайдилар. Улар балик овлаш ва овни яхши кўришади. Телевизорда боулинг ёки футбол томоша қилишни маъқул кўришади. Бундай типдаги миџоз дам олиш учун арзон жойлаштириш воситасини танлашга интилади. Туристик ва эконои класс отелларни мақбул билишади. Улар ишлаб топган ва дам олишга сарфлаган ўша маблағлари эвазига максимум қулайлик олишга интилишади. Уларни кўпроқ нарх ва сифат муаммолари нисбати ташвишлантиради.

Анъанавий уйда ўтирувчи. Давр билан ҳамкадам юрилмайди ва эски анъаналарга маҳкум ҳисобланади. Уйда ўтирувчи таваккалчилик билан боғлиқ ҳамма нарсадан қочади, ҳеч қачон кредитга ҳарид қилмайди. Кейинги воқеалар ҳақида асосий ахборот манбаи – телеянгиликлар. Бундай типдаги миџозлар ҳар бир сарфланган пулни санаб боришади. Улар оғиздан кўлик сачратиб отел ходимидан ҳар бир ҳисоб пунктига кетган пулни тушунтириб беришни талаб қилишни мумкин. Шундай меҳмонлар билан ишлаш жуда мураккаб, чунки бундай миџозлар 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 чиқади.

Яна шуни айтиш керакки, потенциал мижозларни жойлаштириш учун аник меҳмонхона танлаш чоғида куйидаги талаблардан келиб чикилади:

- хавфсизлик хакида ўйлаш,
- маблағни тежаш,
- таклиф этилаётган меҳмонхона маҳсулотларининг янгилиги ва оригиналлиги,
- шинамлиги,
- нуфузи,
- анъаналарга содиқлиги,
- меҳмонхонанинг оммавий эътибор қозонгани.

1. **Хавфсизликни ўйлаш.** Сайёҳат – бу шундай соҳаки, у ёки бу даражада ҳамиша таваккалчилик, ҳаёт ва соғлиққа таҳдид билан боғлиқ. Отелга жойлаштириш ҳам туристнинг хавфсизлигини тўлиқ кафолатлай олмайди. Меҳмонларни ўғирлик, хужум, жароҳат, ҳашорат чакиши, террорчилик ҳаракатидан 100 % ҳимоя қилишга дунёдаги бирорга отел кафолат беролмайди. Шунинг учун меҳмонлар ишончли ва хавфсиз дам олишлари учун меҳмонхонанинг хавфсизлик хизмати эътибор ва ҳушёрликни янада ошириши керак.

2. **Маблағни тежаш.** Туристлар бор, дам олиш вақтида тежашни яхши кўришмайди, аммо жойлашиш воситасини танлаганда ва рақобатчилардаги шундай хизматларга нархни такқослаганда улар ҳиссизликни намоён қилишади. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ёки бронлаштириш хизмати ходимлари потенциал мижоздаги ушбу мойилликни аниқлаши ва бир неча муқобил вариантларни таклиф қилиш 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 чиқиш ва у ёки бу отелда жойлашишнинг муҳим мотивдир. Бу мижозлар ҳеч қачон анъанавий жойлаштириш вариантини танламайдилар ва у йилдан бу йил ўша битта отелда жойлашишмайди. Уларни янгилик, замонавий ва юқори технологияли хизмат кўрсатиш жалб қилади, доимий равишда вазиятни ўзгартиришади. Улар ҳозиргина оммавий ахборот воситаларида ялт этиб кўриниб қолган ахборотлардан ўша маҳсулот ва хизматларни яхши иштиёқда ёнишади.

4. **Шинамлик.** Бу нафақат тўлақонли дам олиш учун шароит, балки у ёки бу отелни танлашда асосли ҳаракат ҳамдир. Кўпчилик мижозлар учун

бу тип аргумент-ҳаракат асосийлардан бири бўлади. Аммо унга айниқса оқилона иш кўрадиган ва тажрибали, тахлилий ақлга эга мижозлар таъсирчан. Ҳар ҳолда ушбу аргумент-ҳаракатни у ёки бу даражада меҳмонхона барча потенциал истеъмолчилар учун қўллаш фойдалироқдир.

5. **Отелда дам олишнинг нуфузлари.** Отелда янада юқорирок категорияда жойлашиш мижозни у ёки бу ижтимоий гуруҳга мансублигини акс эттиради. Юқори классдаги отелга жойлашиш – бу ўзини кўрсатиш, бошқалар олдида мактанишнинг ўзига хос усули, вариантыдир. Жуда кўп ҳоллар учрайди, маблағдан кийналган бўлишсада мижозлар янада юқорирок ижтимоий гуруҳларга яқинроқ бўлиш учунгина нуфузли отелларда дам олишни маъқул кўришади.

6. **Меҳмонхоналарнинг машҳурлиги ва мавқеи.** Ушбу аргумент замирида таҳлид қилиш механизми ётади. Бу механизм одамларни ўзига тортади: қандай қилиб мустақил фикрлаш, ўз қарорини топиш керак? Бу оғир иш, ҳар кимнинг ҳам қўлидан келавермайди, ҳеч ким кўмак ҳам бермайди, фақат ўз ақлига таяниши лозим. Шунинг учун одамлар ялқовликданми, ё соғлом фикр билан ўзининг интеллектуал қучини тежаш учунми, тақлид йўлидан боришади. «Агар ҳамма «ноционал» отелида жойлашмаяпти экан, нима, менинг улардан қаерим кам?».

7. **Анъаналарга содиқлик.** У ёки бу отелга боғланиб қолиш нафақат дид билан, балки кишининг маъқул кўриши, унинг реал жисмоний ва молиявий имконият билан ҳам боғлиқ бўлиши мумкин. Туристнинг айрим консерва-тивизми унинг маълум жойлаштириш вариантыга ишқибозлиги билан боғлиқ, шунингдек отел ходимлари учун бу яхшигина кузир бўлиб хизмат қилиши мумкин. Шундай отеллар борки, унга меҳмонлар ўн йиллар давомида кўп марта ташриф буюрадилар. Бундай меҳмонлар учун махсус чегирмалар, дисконт карталар ва бошқалар қўлланилади.

17.2. Менежернинг мижозлармижозлар билан алоқаси хусусиятлари

Мижоз учун хавфсизлик, барқарорлик, хизматлар тўплами, уларга эришиш осонлиги ва кўрсатиш тезкорлиги, ходимларнинг ҳулқ маданияти муҳим моментлар ҳисобланади. Меҳмонхона ва ресторан нафақат тунаш жойи ва овқат тайёрлаш сеҳи, балки «уйдан олисдаги уй» ҳам бўлиши керак, қайсики у ерда шинамлик ва осудалик кутади. Меҳмон ҳис этиши лозим: у хизматлар тиламчиси эмас, ҳолатнинг хўжайини. Меҳмондўстлик – хизмат кўрсатишнинг махфий қуроли.

Меҳмондўстлик индустриясида инсон омили етакчи рол ўйнайди ва у корхонанинг муҳим ресурси ҳисобланади. Хизмат кўрсатиш вақтида ходим ва mijoz ўртасида ўзаро муносабатларни белгилайди. Истеъмолчи билан алоқада бўладиган ходимни ва тайёрлаш чоғида асосий талаб ва эътибор ишчан мулоқот технологиясини касбий эгаллаганликка қаратилади. Бунда, шунингдек ижтимоий психология, этика, ишчанлик этикасини ўрганишда кенг фойдаланиладиган ишбилармонлик ўйинлари ва тестлар меҳмонхона ресторан ходимларини тайёрлашга қаратилиши керак. Бу ерда «хизмат кўрсатиш маданияти» тушунчасига тўхталиб ўтиш даркор. Сервис маданияти деганда ахлокий билимлар, принциплар, mijozларга хизмат кўрсатиш чоғида сервис ходимлари фаолиятида намоён бўладиган хулкий кўникмалар тушунилади. Хизмат кўрсатиш маданияти ишлаб чиқилган маълум қоидалар, юмушлар, амалий кўникма ва укувлар асосида mijozларга хизмат кўрсатишга қаратилган.

Бугунги кунда хизмат кўрсатиш маданиятини ҳушмуомилалик (хулқ этикаси) жамланмаси сифатида тушунилади. Бирок ушбу тушунчани кенгрок маънода унинг элементларида намоён бўладиган барча кўринишда қараб чиқиш зарур. Хизмат кўрсатиш маданиятининг асосий шартлари қуйидагилар ҳисобланади:

- хизмат кўрсатишда хавфсизлик ва экологик ҳолат;
- интерер эстетикаси ва хизмат кўрсатишда шинам шароит яратиш;
- хизмат кўрсатиш жараёнларида ва шахсининг психологик хусусиятларини билиш;
- ходимларнинг хизмат кўрсатиш этик нормаларига риоя этиши ва билиши;
- меҳмонларга хизмат кўрсатиш навбатлиги ва белгиланган тартибларга, қоидаларга риоя этиш ва билиш;
- хизмат кўрсатиш 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, кўникмалар ва сервис ходимларини mijozларнинг индивидуал-психологик хусусиятларини ҳисобга олиш учун касбий маҳорати ривожланганлик даражаси. Бу mijozларга яхшироқ хизмат кўрсатиш тактикасини ишлаб чиқиш мақсадида қўлланилади. Меҳмонхона сервиси контакт зонаси ходимига ўзининг температурменти типини аниқлаб олиш зарур бўлади.

Сангвиник – ходим мижозларга мувоффақиятли хизмат кўрсатади, аммо унга бир хилдаги завксиз операцияларни бажариш қийин, зерикарли.

Холерик – ходим кўп сонли мижозларга хизмат кўрсатишда бебаҳо, аммо ўзини туттиши ёмон, айниқса таранг ва ихтилофли вазиятларда.

Флегматик – ходим босик, вазмин, бироқ жадал суръатда ишлай олмайди, бу эса мижозларнинг норозилигига сабаб бўлади.

Меланхолик – ходим ҳозиржавоб, яхшилик истовчи, ихтилофга бориб қолмасликдан қочишга интилади, бироқ суст ва тез хафа бўлувчи.

Меҳмонхона алоқа контакт хизмати ходимлари гуё меҳмонлар ҳулқини четдан кузатади. Буюртмани бажаришда кетма-кетлигига амал қилишни билишади, бу уларга мижозларга фаол таъсир ўтказишга ва хизмат кўрсатишнинг яхшироқ психологик тактикасини қўллашга имкон беради. Унга уч босқич ҳосилдир.

Биринчи босқичда мижоз диққатини тортиш зарур, унда таклиф этилаётган хизматга қизиқиш ўйғотмоқ керак. Алоқа зонаси ходимининг иккинчи босқичдаги вазифаси мижозни хизматлардан фойдаланиш ҳақидаги қарорини мохирона раҳбатлантириш ҳисобланади. Учинчи босқич – меҳмонхона хизматларини расмийлаштириш жараёнини яқунлаш. Ҳужжатларни узил-кесил расмийлаштириш чоғида мижозни ушлаб турмаслик лозим.

Сервис этик маданияти дейилганда этик билимлар, ахлокий принциплар, ҳулкий қўникмалар даражаси тушунилади. Бу ҳислатлар мижозларга хизмат кўрсатиш пайтида сервис ходимлари фаолиятида намоён бўлиши зарур.

Сервис эстетик маданияти – бу мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича фаолият жараёнида сервис ходимлари томонидан фойдаланадиган эстетик қадриятлар ва тараккий этганлик даражаси. Бу ерга техник эстетика ва умумий фойдаланишдаги ўринлар дизайни, номер фонди; рекламалар, пиктографик ва ахборот эълонлар, меҳмонхона биноси ички кўрсаткичлари, шунингдек унинг территориясидаги кўрсаткичлар; хизмат бинолари ташқи жиҳозланиши ва хизмат кўрсатувчи ходимлар иш жойлари; меҳмонхона ходимлари ташқи кўринишлари қиради.

Сервис ташкилий-технологик маданияти дейилганда мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнларининг ташкил этилиши тушунилади. Номерда хизмат кўрсатиш меҳмоннавозлик муҳитининг умумий қисми ҳисобланади.

У номерни синчиклаб йиғиштириш, номерда ичимлик ва овқатланиш хизмати кўрсатиш, қийимлар ва пояфзални тозалаш, яшовчиларни ўйғотиш, мижозга унинг корреспонденцияларини келтириб бериш ва ҳ.к.дан иборат.

Енди қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати мисолида меҳмонхона алоқа хизмати ходимларининг кўпроқ кенг тарқалган муносабат вариантларини кўриб чиқамиз. Ташриф буюрувчилар билан айнан ана шу хизмат ходимлари биринчи бўлиб алоқага киришади. Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимлари кўпроқ меҳмонхона меҳмонлари билан қалин алоқага эга ва қуйидаги сифатларга эга бўлишлари зарур:

- хулқнинг касбий ҳислатига;
- мақбул келадиган шахсий самимият сифатига;
- алоқага шайлик;
- меҳмондўст муносабатга;
- ташки яхши кўриниш: кийим, соч турмаги;
- эътиборлилик, хайрихоҳлик, интилувчанлик.

Қабул қилиш ва жойлаштириш хизмати ходимига меҳмонларни қабул қилиш ва номерларни сотишда оддий элементар қоидаларга риоя этиш талаби қўйдагилардан иборат:

- табассум қилиш.
- нигоҳ алоқаси ўрнатиш ва қузатиб туриш.
- иложи борича меҳмоннинг исми шарифини айтиш.
- ишчан, ўзининг ишини биладиган, самимий ва ҳушмуомила бўлиш.
- яхши номерга жойлашишни таклиф қилинг ва уни сотишга ҳаракат қилиш.
- аниқ, чиройли ёзиш.
- ташки кўринишга доимо эътиборли бўлиш.
- барча ваъда қилинганларни бажариш.

Номерни танлашни таклиф қилиш – сотиш ва меҳмонни жойлаштириш жараёнининг асосий қалитдир. Бу жараён фикрлашни, режалаштиришни ва тажрибани талаб қилади. Меҳмонларда қўнғилли таассурот қолдириш учун навбатчи маъмур маҳсулотни иқир-чикиригача биллиши ва уни ижобий тасвирлаш қобилиятига эга бўлиши лозим. Меҳмон эҳтимол унга бронлаштириш карточкаси маълумотларидан маълум яшаш шароитлари уни қониқтиришига шайма қилиши мумкин.

Номер (хона) ўз тарифи билан бир қаторда меҳмонлар учун бошқа афзалликларни ҳам ёдда тутиш керак.

Ҳар бир номерни танлашда тасвирлашдан кейин меҳмонга агар маъқул бўлмаса бошқа номерни танлаши мумкинлиги айтиб қўйилса мақбўл бўлади. Айрим меҳмонхоналар кўпинча ўз сиёсатига кўра ташриф буюрувчи меҳмонларга биттадан кўп номерни таклиф қилади, ва қайси маъқулроқ эканлигини сўрайди.

Мехмон ўзига маъкул номерни танлагандан кейин ундан анкета ёки қайд қилиш карточкасини тўлдириш сўралади. Навбатчи маъмур мехмон номер танлаганини маъқуллаб, қайд этиб қўйиши мумкин. Регистратсиядан сўнг маъмур мехмонни мехмонхонадаги нархлар ва мавжуд қулайликлар билан таништириши мумкин. Мехмонларга одатда бундай маълумотлар ёкади.

Мехмон ҳали регистратсия жойидан кетмасидан олдин маъмур ўз мехмонхоналарини танлагани учун унга миннатдорчилик билдиради, унинг келишидан мамнунлигини изҳор этади. Айрим мехмонхоналар мехмон жойлашгандан кейин дархол кўнғирок қилиб, шароит маъкул бўлган-бўлмаганини шахсан сўраб қўйишади.

Ҳамма маъмурлар келган мехмонлар билан бўш номерлар йўқлигини муҳокама қилишганда қатиятли ва сабр-бардошли бўлишлари лозим. Бу борада қуйидаги баъзи фойдали тавсиялар ҳам тақдим этилади:

- мехмонларни бир неча кундан кейин яна жой бўшаган зохати келишга таклиф қилиши керак. Улар қайтганда ВИП сифатида жойлаштириш ва ноқулайлик учун компенсация сифатида кичикроқ совға тақдим этиш маъқул;

- брони бор, аммо жойлаштирилмаган мехмонларга ноқулайлик туғдирилгани учун узр сўраб хат ва келажакда мехмонхонага қайтиш учун таклифнома жўнатиш;

- агар оммавий келиш иштирокчилари жойлаштирилган бўлмаса, гуруҳий келиш ташкилотчиларига хабар қилиш зарур; у муаммони ҳал этиши мумкин. Мисол учун иштирокчилардан икки киши бўлиб сал қисилиброк жойлашиш сўралади. Бундай ҳолда навбатчи маъмурнинг оммавий келиш ташкилотчилари билан хизмат юзасидан яхши муносабатда бўлиши талаб этилади;

- агар тур гуруҳ аъзоси жойлаштирилмай қолса, дархол тур ташкилотчисига хабар берилиб, вазият тушунтирилади, мижознинг ҳар қандай шикоятини кўриб чиқиш имкони тур ташкилотчисига берилиши ҳам мумкин.

Мехмонга рад жавобини беришдан бошқа вариант бўлмаса, унга буни алоҳида кабинетда тушунтириш лозим бўлади. Жойлаштирилаётганлар кўз ўнгида унга рад жавоби бериш ноқулай ва одобсизлик саналади. Шундай вазиятларда – мехмонхонада жой бўлганда қабул қилиш ва жойлаштириш хизматида яқиндаги шундай мехмонхоналарнинг телефонлари бўлиши ва мижозга тавсия этилиши мумкин. Буларнинг ҳаммасини ҳушмуомилалик, босиқлик билан қилиш керакки, келажакда мехмонлар мехмонхонадан юз

ўгириб кетишмасин. Келувчилар учун меҳмондўстлик муҳитини яратишда миждозлар учун кўшимча гамхўрликлар, хозиржавобликларни кўрсатиш муҳим рол ўйнайди.

17.3. Ходимларни миждозлар билан мулоқот қоидалари ва стандартлари

Касбий этика – бу ахлокий нормалар йиғиндиси, қайсиким инсонни ўз касбига бурчига муносабатини белгилайди. Ходимнинг ахлокий сифатига унинг касбий яроклигининг асосий элементларидан бири деб каралади. Одамлар билан мулоқот қилиш маҳорати меҳмонновозлик индустрияси учун муҳим ва зарур сифат ҳисобланади.

Чинакам профессионализм бурч, ҳалоллик, ўзига ва ҳамкасбларга талабчанлик, ўз меҳнати натижасига жавобгарлик каби ахлокий нормаларга таянади.

Меҳмонхона бизнесида миждозлар билан мулоқот маҳоратига алоҳида эътибор қаратилади. Ҳамма ходимлар, биринчи навбатда миждозлар билан доимий мулоқотда бўладиган ходимлар махсус ўқитилан: ходим турли миждозлар билан мулоқот қилишга телефонда гаплашиш, шикоятларни эшитишга ва х.к. ўргатилади. Ҳар бир категория ходимлар учун алоҳида (қабул қилиш хизмати, барменлар, официантлар учун) батафсил йўриқномалар ишлаб чиқилади, уларда улар бажарадиган ишлар “босқичма – босқич” ёзиб қўйилади. (мисол учун, ёнига келиш, табассум қилиш, саломлашиш, ичимлик таклиф қилиш ва х.к.).

Ходимлар учун умумий қоидалардан энг муҳимларини келтириб ўтамиз:

- Отел ходими миждозга қачон хизмат кўрсатиш зарур бўлса, ўша захоти кўрсатишга тайёр бўлиши керак, ходимга қулай бўлганда эмас;

- Ходим миждозга ижобий муносабатни намоиш қилиши керак: ҳурмат кўрсатиши, дўстона оҳангда дилдан самимий субат қуриши лозим. Ҳеч қачон овозини кўтармаслиги, норозиливини билдирмаслиги зарур, масалан, унинг иш қуни охирида ичиб олиб, бақириб, чақириб, тажовузкор миждоз ҳузурига келганда ҳам хушмуомалалик, вазминлик билан ходим унинг муаммоси ҳақида қайгураётгани билдирса бўлади;

- Отел ходими миждозга табассум билан, кўзлари билан самимий боқиб хол – 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 ҳаётга кўнгилсиз хабарни етказишда ҳам босиқлик билан иш кўриши лозим. Масалан, миждоз айрим суммаларни тўлаши кераклигини айтганда;

•Отелнинг бирорта ходимини междмонлар билан ҳатто арзимаган нарсалар устида бахслашишга ҳақи йўқ; агар миждоз ходимга бирор нарсани хабар қилса, у миждозни яхши тушунганини англатиб бош ирғаб қўйиши “тушунарни”, “яхши”, деб қуяди, агар тушунмаган бўлса, “агар мен сизни тўғри тушунган бўлсам сизхоғлаяписиз...” типиди саволомуз жавоб қайтаради.

Мижоз муаммосини тез ва пайсалга солмай ҳал этиш керак. Междмонхона ходими междмонни тез хотиржам қилиш учун ҳамма имкониятни ишга солади. Агар ходим муаммони ўзи ҳал қилаолмаса, уни менежерга жўнатади (яхшиси бошлаб боргани маъқул). Менежер масалани ҳал қилишга қодир. 20 минут ўтгандан кейин телефон орқали кўнғирок қилиб, муаммо ҳал этигани ва миждоз мамнун эканлигига ишонч ҳосил қилиш лозим. Шундай қилиш керакки, келгусида миждоз междмон сифатида йўхотилмасин. Междмонхона ҳар бир ходими бурчли:

•Ишончлик ва вақолатликни намоёнини этиши ва миждоз қутганига мувофиқ қелиш;

•“Уч қадам масофага” типидаги хизмат кўрсатишни амалда синаб кўриш;

•Егаллаб турган лавозими бурчига кўра стандартларни бажарилишини таъминлаш;

•Ички ва ташқи истеъмолчилар талабларини билиш (бошқа ходимлар ва междмонлар) ва шунинг учун улар қутаётган махсулотлар ва хизматларни тақим этишни ўрнига қўя билиш. Междмонларнинг аниқ сўровларини ҳисобга олиш учун махсус блокнотдан фойдаланиш керак;

•Ҳар бир стратегик режада белгиланган ва унга топширилган вазифаларни, бурч доирасини тушуниш;

•Доимий равишда у отелда сезган камчиликларни аниқлаб, уларни тузатиш чораларини кўриш;

•Тозаликни максимал даражада таъминлашда маъсулиятни ҳис этиш;

Мижоз хоҳиш – истагини мутлақо ишончлигини таъминлаш зарур, айниқса, истаган вақтда уйғотиш қабиларни.

•Междмонновозликнинг маълум стандартлари ҳам мавжуд, қайсиқим междмонхона ходимлари сўзсиз амал қилишлари лозим, хусусан:

•Междмонларнинг исми шарифи, уларнинг одатлари, севимли ичимликларини эслаб қолиш;

• Иложи бориҷа ҳамма миждозларга бирдай эътибор каратиш, негаки барча меҳмонлар уларнинг ташки кўринишидан катъий назар тенг;

• Қоидаларни эсда тутиш;

Меҳмон ҳамиша ҳақ, меҳмон ҳамма вақт мамнун бўлиши керак; Меҳмон 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 қисми ҳисобланади. Бутун жамоа қилаётган меҳнатнинг сабаби ҳам у.

Мумкин эмас:

- Миждозга у сизга ёққан, ёқмаганини кўрсатиш;
- Миждозга ақл ўргатиш;
- Меҳмондан шахсий ҳаёти ҳақида сўраб – сўриштириш;
- Миждозлар гапларини пойлаш;
- Тегишли таклифсиз миждозга ўз фикрини билдириш;
- Миждоз билан дин ва сиёсатни муҳокама қилиш;
- Миждозлар ҳузурида ҳамкасблар билан сўкишиш;
- Ўз норозилигини маст миждозга кўрсатиш;
- Миждозни қуттириб қўйиб ҳамкасблар билан гаплашиб ўтириш.

Ходимларни чой – чақа таъма қилишига йўл қўйиш мумкин эмас. Яшовчиларни буюмларини эслатиб бериш бевосита бурчи бўлган ҳаммоларни айниқса шундай таъма қилиши уларни ишдан бўшатилишига сабаб бўлади. хизматқрда баъзан номердан бирор – бир нарсани ўмариш кайфияти туғилали, айниқса хорижлик меҳмонлар уларга тегишли нарсаларга кўз олайтирганни ёмон кўришади. Бир бўлак шокалад ёки апелсинга иш жойида тўлаш мумкин.

Навбатдаги миждозга хизмат кўрсатишга ўтишдан аввал, олдинги миждоздан бирор нарса керакми, керак эмалигини сўраш зарур. Ҳамма вақт миждозга имкони бўлган бир неча хизматлар вариантини таклиф қилиш лозим. Болаларга катталарга сингари расмий муомила қилмаслик, хушмуомилали бўлиш керак. Ногиронларга каттик овозда хомийлик оҳангида гапириш мумкин эмас. Агар улар ёмон эшица ёки тушунмаса уларни кузатувчисига эмас, айнан ўзларига мурожаат қилиш лозим.

Телефон орқали сўзлашганда одоб қоидаларига амал қилиш зарур:

- Телефон уч жиригидан кечикмай табассум билан жавоб бериш;
- Ўз отели (ёки отел хизмати) номини, исми шарифини айтиб ўзини таништириш;

- Агар кўнгирик қилувчига архол жавоб қилиш имкони бўлмаса, ундан қайта кўнгирик қилишни сўраш ёки телефон рақамини ёзиб олиш керак;
- Мижозни хабарни 45 секунддан кўп кутишга мажбур қилмаслик;
- Агар жавоб беришга кўп вақт талаб қилинса мижоздан кутиб тура оласизми, ёки кейинроқ кўнгириклашсак бўладими деб сўраш лозим;
- Бошқа одамларни телефонда ўзаро суҳбатига кулоқ солмаслик;
- Иложи борица кўнгирикларни бошқа адресга ҳавола этмаслик.

Ходим ўзини отелининг элчиси деб ҳис этиши керак. У меҳмонлар саволларига тўлиқ жавоб бериши учун отел ҳақида унинг жойлашган ери, кўрсатадиган хизматлари, ресторанлари буюртма бериш тартиблари, хизматлари ва ҳ.к лар ҳақида тўлиқ маълумотларга эга бўлиши керак. Ўз отели фаолияти ҳақида доимо ижобий гапириши, ҳеч қандай салбий изох бермаслиги лозим, ҳамиша ўз отелини рақобатчилардан устунлигини таъкидлаш зарур.

Меҳмонга у ёки бу қаердалигини кўрсатгандан кўра, уни ўша жойга кузатиб борган маъқул. Агар меҳмон бирор егулик сотиб оломқчи бўлса, уни бошқа структураларда жўнатмасдан ички таомлар ва ичимликлар сотиладиган жойга бошлаб бориш керак. Ишлаш учун қулай шароит, муҳит яратишда: “Биз жентелменлар ва хонимлармиз, бошқа жентелменлар ва хонимларга хизмат кўрсатамиз” шиори ёрдам беради. У ўз касбидан фахрланиш туйғисини уйғотади.

Меҳмонхоналар сифати ҳақида фикр юритишда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг ташқи кўриниши муҳим жиҳатлардан ҳисобланади. Ўз фирмасига эга ходимлар, кийимларнинг ўзига ҳос фасони, ранги, фаркланадиган белгилари мижозда меҳмонхона ҳақида кўнгилли таассурот қолдиради.

Бунда бевосита мижозлар билан муносабатда бўладиган ходимларнинг формаси, бу муносабатни амалга оширадиганларни формасидан фарқ қилиши мақсадга мувофиқдир. Бу ходимлар устидан назорат қилишни енгиллаштиради.

Уни форма нуксонсиз, пояфзаллар тозаланган, кўкракаги карточкада ходим исми шарифи аниқ ёзилган бўлиши керак.

Фирма ички қоидалари ташқи кўринишини қатъий тартибга солади: соч чиройли олинган турмакланган, қўллар тоза, аёлларда камтаргина безаклар бўлиши зарур. Тер, пиёз, саримсоқ ҳиди аниқиб туришига йўл қўйилмайди.

Ходим ташқи кўриниши меҳмонхона нуфузини оширувчи омиллардан бири ҳисобланади.

17.4. Мехмонхоналарда низоли вазиятлар ва уларни бартараф этиш усуллари

Мехмонхоналарда низоли вазиятлар тез-тез бўлиб туради. Мехмонхона хизматлари кўрсатиш психологиясида «кийин мехмонлар» тоифаси алоҳида ажратилади, қайсики уларнинг кўпчилиги кизиққонлиги билан низоли вазиятларни келтириб чиқаради. Мехмонхонада дам олиш психологик шартлари дам олишнинг қолган барча шароитларига яқин чиқаради, гуё у тўлиқ характер кўринишини беради.

Психологик шартларни инкор этиш мехмонхонада дам олишни ташкил этишда катта кийинчиликларни юзага келтиради. Баъзан мехмонхона ходимлари душманлик қайфиятидаги психологик таъсирга дуч келишади. Мехмонларнинг тажаввузкорлиги баъзи ҳолатда мехмонхона ходимларини ҳам шундай жавоб беришга мажбур қилади ёки уларни ожиз қилиб қўяди.

Психологлар тажаввузкор қайфиятдаги ташриф буюрувчилар – кийин мехмонлар ижро этадиган ролни шундай ажратадилар: рақобатчи, баланд димоғдор, миссионер, зиддиятчи, аниқловчи ва хушчақчақ. Бундай мехмонлар нафақат бошқаларнинг дам олишини бузади, балки жиддий жанжалларга «ҳамиртуриш» бўладиларки, бу мехмонхона бошига кўплаб нохуш, кўнгилсиз муаммоларни келтириб чиқаради.

Мехмонхона ходимларининг таъкидлашларича, рақобатчини унга таклиф килинган номер, хизматлар ва бошқалар қониқтирмайди, дарҳол у номерни алмаштиришни талаб қилади. Бундай ҳилдаги мехмон билан ишлаш ходимга етарли кийинчилик туғдиради. Бунга ўхшаш низоли бартараф этиш учун мехмонхона ходимларига жуда кўп тер тўкишга тўғри келади.

Ушбу вазият кўпинча шу билан тугайдики, отел мижозга худди шундай нарсаларни ё алмаштириб беради, ё кўрсатилган хизматлар сифати мижозни қониқтирмагани учун пул компенсациясини тўлаб қўтилади.

Бироқ ҳамиша ҳам бундай низоларнинг тағ-замини пуч бўлавермайди. Кўпчилик мехмонхоналар мижозни йўқотади ва тўланмаган номер, кўрсатилмаган хизматлар туфайли маълум зарар кўрадилар. Бунга сабаб – мехмонхона хизматлари сифати ва унда хизмат кўрсатишнинг аниқ мезонлари йўқлигидир. Мижозга хизмат сифатли ва мехмон барча талабларига мувофиқ келишини исботлаш жуда мушкул.

Баланддимоғдор доимо ташаббусни қўлга олади ва суҳбатдошини – бошқа мехмон ёки мехмонхона ходимини оғиз очирмай қўяди. Баланддимоғдор киши ўта ўжар ва узундан узун нутққа мойил бўлади. Унинг истаги докрий равишда ўз «мен»лигини намойиш қилишдир. Бундай

меҳмонни ўз жойига яхшилаб ўтказиб қўйиш зарур бўлади. Акс ҳолда у нафақат ўзининг қимматли вақтини олади, балки меҳмонхонадаги бошқа яшовчиларнинг ҳам дам олишини бузади.

Баланддимоғдор кишилар «ўз сўзини ўтказиш»дан фойдаланиб жамоавий ҳуқуқи шакллантиришга сезиларли таъсир ўтказишга қобил. Меҳмонхона ишлари амалиётида бундай мисоллар кўп бўлиб, туристик гуруҳ лидери гуруҳ барча аъзоларини меҳмонхонада кўрсатилаётган хизматлар сифатини деб гиж-гижлайди. Оқибатда юқори категориядаги отелда ажойиб дам олиш ҳар кунини тақдим этилаётган хизматлар сифати борасида низоли муносабатни келтириб чиқариб, уни муҳокама қилиш билан ўтади. Бу ҳолда илгари лидерни қўллаб қўйиш ва унинг билан жиддий суҳбат ўтказиш керак бўлади.

Миссионер меҳмонхона ходимларига ўргатишни яхши кўради, чунки у кўпгина гоҳ ва фикрларга эгаман деб ҳисоблайди. Одатда у жиддий ва димоғдор кўринишида ўз билимлари ва тажрибасини пеш қилади. Бундай типдаги мижоз билан муносабатни йўлга қўйиш жуда осон. Бунинг учун меҳмонни миқ эттирмай қўядиган касбий бир-икки сўз кифоядир. Вужудга келган вазият ёки қўйилган масалага жавоб тополмай қолган миссионер мулоқотдан қочиб жўнаб қолишни маъқул кўради.

Зиддиятчи ҳар қандай тақлифга эътироз билдиради. Унинг тажовузкорлиги босқичликда ифодаланиши ва мантқан асосли туюлиши (рационал зиддиятчи), ёки дўк-пўписали бўлиши (кўркитувчи зиддиятчи) мумкин. Рационал зиддиятчи кўпинча меҳмонхона ходимларига уларнинг вақолати доирасига қирмайдиган қийин саволлар берапти деб даъво қилади. Кўркитувчи зиддиятчи барча тақлифларни инкор этиб, ишнинг изоҳига дахлдор бўлмаган фикрларни билдиради, буни тегишли қўл ҳаракатлари билан мустаҳкамлайди.

Бундай меҳмонлар билан ишлаш жуда мураккабдир. Юзага келган вазиятда меҳмонхона ходими томонларни муросага келтирадиган қелишувга эришиши зарур ва зиддиятчини қониктирадиган тақлифларни ишлаб чиқиши керак. Зиддиятчи – мижоз билан биргаликда юзага келган муаммоларни бартараф этиш учун бир неча вариантларни ишлаб чиқиш қизиқарли усуллардан ҳисобланади. Бунда зиддиятчи қарор ишлаб чиқиш жараёнида бевосита иштирок этиши керак. Мижозга вазиятни унинг ўзи таҳлил қилгани, унга мос қеладиган қарорни ўзи ишлаб чиққани ва қабул қилганини айтиш муҳимдир. Бу мижозни тинчлантиришга, шаштидан тушиб икки томонга ҳам қулай қарор қабул қилинишига имкон беради.

Аниқловчи розилик керак масалада рози бўлиш иложи йўқлигини қатъият билдиради. Меҳмонхона ходимининг ҳар қандай саволига:

«нималигига караш...», «кандайлигига караш...», «вазиятга боғлиқ...» деб тумтарок жавоб беради. Бундай меҳмон ҳам кўпинча меҳмонхона ходимининг асабига тегади, кўполлик қилади, жанжал чиқариб, асабийликка сабаб бўлади. Бу эса бир томондан меҳмонхона сервиси даражасини обрўсизлантиришга, бошқа томондан эса ундаги бошқа меҳмонларнинг дам олишини бўзилишига мажбур қилади.

Хушчакчак ҳамма нарсанда ҳазилкашликка, ўз ўткирлигига баҳона топади, бунинг устига бу ўткирлик унда қутилмаганда «Бизда шундай бўлганди» ёки «Бу мавзуда шундай латифа бор» кабилида пайдо бўлади. Аммо хушчакчакликнинг ҳазилкашлиги замирида кўпинча камситиш мақсади ётади, ҳатто бошқа меҳмонларни ва меҳмонхона ходимларини ҳақоратлашдан ҳам тоймайди. Бундай меҳмон билан алоқани минимумга тушириш керак. Ушбу тип вакиллари билан мулоқотга эса жиддий ва лўнда тус бериш лозим.

Ушбу типологияни кенгайтириш мумкин, чунки у меҳмонхона сервисининг барча амалиётини қамраб ололмайди. Бундан ташқари, таништирилган типология юқорида берилганга зид келмайди («хушфёъл», «тахлилчи», «ентузиаст», «активист»). Гап шундаки, турли шароитларда бўлганда, киши ўзини турлича намоён этади. Ушбу классификациялар эса шартли бўлиб, бу кишининг психологик қиёфасини ёрқин очиб беришга кўмаклашади. Кейинги классификацияга келадиган бўлсак, у тажаввузкорона кайфиятдаги меҳмоннинг ҳулқ-атворини, типини ўз вақтида англаш имконини беради ва меҳмонхонада бузилган дам олиш муҳитини тиклаш бўйича тегишли чоралар кўришга имконият яратади.

Кейинги пайтларда Ҳамдўстлик мамлакатлари меҳмонхоналар хизмати бозорида шикоятлар сонининг ўсиб бориши кўзда тутилмоқда. Бу эса қатор омиллар билан боғланган. Биринчидан, меҳмонлар меҳмонхона корхонаси бурчлари ва ўз ҳуқуқларидан яхшироқ хабардор бўлишмоқда, улар ўз ҳуқуқларини талаб қилишга мойилдирлар. Иккинчидан, меҳмонхоналар хизматларига ўсиб бораётган талаблар бозорга тажрибаси камроқ, ресурслар билан камроқ таъминланган янги меҳмонхоналарнинг кириб келишига имкон бераяпти.

Еътирозларнинг сезиларли қисми рекламаларнинг ишончли эмаслиги, шартнома ҳужжатларини тайёрлашнинг заифлиги ва уни расмийлаштиришда эҳтиёсизлик, кўрсатиладиган хизматларни шартномада айтилганларга, сифатига номувофиқлигидан пайдо бўлади. Кўпинча турист анчайин нимани сотиб олаётганини унчалик тасаввур ҳам қилмайди. Меҳмонхона ходимлари эса мижоз томонидан ҳақ тўланадиган меҳмонхона

хизматлари комплексни бажаришда ўз бурчини етарли равишда шакллантириб ололмайди.

Меҳмонхона ишларида барча шикоятларни шартли равишда тўртта тоифа (категория)га бўлиш мумкин:

1. Меҳмонхона хизматларининг бажарилмаслиги ёки кўнгилдагидек бўлмаслиги. Меҳмонхона бўйича кўпчилик шикоятлар айнан ана шу категорияга киради. Фарқи шундаки, туристларни у ерга юборган турфирмаларининг меҳмонхона ҳақида айтганлари, ваъда қилганлари бошқаю, туристнинг амалда кўргани ва олганлари бошқа, унчалик сезилмасликдан тўлиқ номақбул ўзгартиришгача боради. Бундай шикоятларга сабаблар етарлича, улардан энг кўп тарқалгани куйидагилар:

- ваъда қилинганидан паст категорияли меҳмонхона тақдим этилган (ёки имкониятлари кам сон билан);

- қўшимча хизматлар бекор қилингани;

- дам олишга бирор бир шароитнинг йўқлиги, масалан, номерда иссиқ сув ва ҳ.к.

2. Хизмат кўрсатиш шартлари ўзгаргариши ҳақида меҳмонлар ўз вақтида хабардор қилинган. Меҳмонхона хизматлари тақдим этиш ҳақидаги шартномада айрим ўзгаришларга йўл қўйилган. Мисол учун, меҳмонхона корхонасини тенг нархдагисига алмаштириш, яъни ўша классдагисига, ушбу дамда мижоз истаган меҳмонхонада шароит имкони йўқ. Лекин бошқа меҳмонхонга ўтиш учун мижоз рози бўлиши лозим. Агар хизмат кўрсатиш паст классдагига алмаштирилса, турфирма ёки отел нархдаги фарқни тўлашга мажбур.

3. Меҳмонхона маҳсулоти ҳақида ноаниқ ёки ишончли бўлмаган маълумот. Меҳмонхона ҳамма вақт ҳам меҳмонларга ўзига юкланган хизмат кўрсатишни виждонан бажаравермайди. Меҳмонхона ва унинг хизматлари ҳақида меҳмонларга зарур маълумотларни бермайди, баъзан уларнинг бирор бир хусусияти ҳақида лом-лим демайди. Бу эса туристларнинг дам олиш ўрнига қўшимча молиявий сарф-ҳаражатлар қилишига у ёки бу хизматлардан фойдаланиш имкониятларини йўққа чиқаришга олиб келади.

4. Истеъмолчи ҳукукини паймол этувчи шартномани тузиш ва имзолаш. Меҳмонхона хизматларини сотиб олишда тузиладиган шартнома – бу меҳмонхона ва меҳмон ўртасидаги битимдир. Унда қонунчилик ҳужжатларида кўрсатилган шартлар, меҳмонхонанинг мижоз олдидаги масъулияти аниқ ифодасини топиши зарур. Чунки кўп ҳолларда ўзгартиришлар меҳмонхона айби билан рўй бермайди. Шундай қилиб, асосий эътиборни меҳмонларнинг шикоятларини кўриб чиқишга қаратиш зарур. Ҳатто энг қутилмаган шикоят ҳам эътиборсиз қолмаслиги керак.

Чунки мижозларга хизмат кўрсатиш Халқаро ассоциациянинг АҚШда ўтказган тадқиқотларига кўра, 91 % норози мижозлар ушбу меҳмонхона хизматидан ҳеч қачон бошқа фойдаланишмайди. Агар эътирозлари қаноатлантирилса, яна 50-70 мижоз меҳмонхона хизматларидан фойдаланади. Агар улар дарҳол қаноатлантирилса бу рақам 95 % га ошади.

Шундай қилиб, шикоятларни кўриб чиқишда бир нечта энг оддий қоидаларга риоя этиш зарур бўлади:

- меҳмонни диққат-эътибор билан тинглаш шарт;
- иложи борича норози меҳмонни бошқалар эътирозини эшитмаслик учун ажратиб қўйиш керак;

- меҳмонни тез-тез исми шарифи билан атаб. Психологларнинг таъкидлашича, ўз исми инсон учун бош қадриятлардан бири;

- агар меҳмон жаҳлга минган бўлса, ходим номерга ёлғиз кирмаслиги лозим;

- меҳмонхона ходими унинг ваколатига қирмайдиган ваъдани бериши керак эмас;

- меҳмонни тинглаб бўлгач, айтилган фикрларни ёзиб қўйиш зарур. Асосий далилларни қайд эта туриб, ходим уларни ҳал этиши мумкин, ё муаммони ҳал этишга қим ёрдам бериши мумкинлигини билади, шунингдек хизмат кўрсатганда меҳмон унинг эътибор бераётгани, ҳушмуомилалигини ҳис этиб туриши керак;

- ходимлар илтимосни бажариш вақтида аниқ белгиланиши ва бу ҳақда меҳмонга хабар бериши керак;

- муаммони ҳал этиш ҳақида талабномани қабул қилган киши хабар қилади;

- муаммони ҳал этиш қимгадир топширилган бўлса, бажарилиши албатта, қузатиб борилади;

- агар муаммо ҳал этилмай қолса, буни ходим иложи борича эртарок тан олиши керак;

- жамоада мунтазам рол ўйинлари ўтказилиб турилиши лозим, уларда эҳтимол тутилган низоли вазиятларни бартараф этиш йўллари машқ қилинади;

- 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 мустақил топиш таклиф этилади.

1-мисол. Туристлар гурухи «тўрт юлдуз» даражасидаги Болгария отелларидан бирига келишди. Регистрация жараёнида маълум бўладики, отел қаватларидан бирида канализация тизими алмаштирилапти экан. Турфирманинг меҳмонхона билан тузган шартномасига кўра ваъда қилинган икки ўринли номер ўрнига меҳмонларни уч ўринли номерларга жойлаштириш таклиф қилинади.

2-мисол. Анталия (Туркия)даги меҳмонхоналардан бирида меҳмонхона раҳбарлари россиялик туристлар гуруҳини дам олишнинг тугашига бир неча кун қолганда уларни меҳмонхонадан чиқариб юборади. Улар буни ўтган дам олиш кунларида рус туристлари ўзларини номуносиб тутишгани билан изоҳлашади. Эртаси куниёқ Россиялик туристлар эгаллаган номерларга немис туристлари гуруҳи жойлаштирилади.

3-мисол. Афина (Гречия)даги меҳмонхоналардан бирида номерга янги автомат кўл қуриш ускунаси осиб қўйилди. Франциялик турист янги техника ишлаш принципини билишга кўл марта ўриниб кўрди ва оқибатда уни синдириб қўйди. Муҳандислик-техник хизмат вакиллари чакирилди ва аниқлаб турист ва қават бўйича навбатчига аппаратни таъмирлаб бўлмаслигини айтишди. Отел маъмурияти келтирилган зарар учун туристдан \$ 1200 миқдорида тўлов талаб қилди.

4-мисол. Канадалик турист кампир номерга нонушта келтиришни буюрди. Официант беш минутдан кейин номерга тўйимли ва иссиқгина нонушта келтирди. Аёл официантга чой пули бериб, нонушта қилишга тайёрланди. Бироқ 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 пулсиз ҳам амалга оширса бўларкан. Муаммо ҳал этилгандай. Аммо аёлнинг қайфияти бузилди, унга келтирилган нонушта эса совуқ қолди.

5-мисол. Оилали жўфтлик турист боласи билан «5 юлдуз» отелида жойлаштириш учун Туркияга йўлланма сотиб олди. Жойлаштириш чоғида қабул қилиш хизмати ходими уларга худди шундай номерга, лекин отелнинг бошқа қанотига жойлаштирилган кераклигини айтди. Эр-хотин бронлаштирган номерни бошқа оила банд қилган экан. Ҳеч нарсадан хабари йўқ эр-хотинлар таклифга рози бўлишади. Бироқ кейин аниқланишича, улар денгиз кўриниб турадиган номер ўрнига ташқарига чиқиладиган эшик ёнида рўпарада отел янги биноси қуриладиган номерга эга бўлишибди. Эр-хотинлар 10 кун давомида дам олишда денгиз кўринишидан эмас, қурилиш материаллари, техника шавқин-сурони, чанг-тўзондан «хузурланишди».

Кўпгина низоли вазиятлар ва туристлар эътирозлари халқаро амалиётда Франкфурт жадвали деб аталган жадвал ёрдамида ҳал қилинади.

Кейинги йилларда туристлар шикоятлари сонининг кўпайиши ва уларнинг мазмуни таҳлил этилиши муносабати билан туристик ва меҳмонхона бизнесида янги тушунча – «туристик рекет» пайдо бўлди. Мижозлар норозилиги учун ҳуқуқий асослар бор ёки йўқлигига қараб, уларнинг сабаблари турлича бўлиши мумкин:

- жойлаштириш корхонаси фаолиятида ҳеч қандай қоида бузилиши бўлмаган, аммо туристларнинг дам олишдан қутганлари оқланмади;

- хизматлар кўрсатишда қоида бузилиши меҳмонхонага хизматлар етказиб берувчилар томонидан содир этилди;

- меҳмонхона фаолиятида шартномада кўзда тутилгандан бирор-бир чекиниш бўлган (меҳмонхонада ёки номерни алмаштириш, экскурсион хизмат кўрсатиш барбод бўлиши, овқатланиш тақдим этилмагани ва ҳ.к.);

- меҳмонхона фаолиятида ҳақиқатдан ҳам жиддий бузилишлар бор, қайсиқим у бунинг учун мижозлар олдида жавобгар, бироқ унга билдирилган эътирозлар ва талаблар анча ошириб юборилган;

- бузилиш меҳмоннинг ўзининг эҳтиёжизлиги ёки мақсадлиги оқибатида рўй берган;

- дам олиш омадли кечганига қарамай, меҳмон қилган барча харажатларини қоплаш учун «хийла» ишлатишга қарор қилди.

Бундай вазиятлар ривожини ҳамини турлича кечади, у бир қатор омилларга боғлиқ:

- низонини ҳал этиш давомида меҳмонхонанинг ўзи ва унинг ходимлари ҳуқуқи;

- мижоз – эътироз билдирувчининг ижтимоий мавқеи;

- мижозларнинг шикоятларини кўриб чиқиш билан шуғулланувчи органлар;

- меҳмонларнинг меҳмонхонага талаблари (уларнинг асосланганлиги, ақлга сиғиши, зарарни исботловчи далил мавжудлиги ва ҳ.к.).

Кўпчилик меҳмонхоналар бундай ҳоллардан ҳимояланиш иложини тополмай жанжаллар, эътирозлар ва судга даъволарни бартараф этиш учун қатта 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 ҳужжатларини расмийлаштириш чоғидаёқ аниқлаб олиши кийин эмас. Шу тарика низо чиқишига сабаб бўлувчи барча ҳоллар олдиндан кўзда тутилади.

Ҳар қандай ҳолатда ҳам сафар чоғида пайдо бўладиган англашилмовчиликларни жойида ҳал этишга уринган маъкул. Бунинг учун меҳмон муаммони дарҳол ҳал этиш ваколати ва имкониятига эга меҳмонхона ходимиға мурожаат қилиши лозим. Агар бунинг иложи бўлмаса, унда меҳмон ўз ҳуқуқи паймол этилганини қайд этиб қўйиши, эътирозни тегишли тарзда расмийлаштириши керак:

- еътироз икки нусхада расмийлаштирилиши зарур;
- рўй берган ҳолатни бўрттирмаслик керак;
- аввало, ваъда қилинган ва тўланганни кўрсатиш, кейин реал такдим этилганни айтиш керак;
- ўз бурчини қўпол бузган ёки виждонан бажармаган хизматчиларни, шунингдек вужудга келган муаммони бартараф этишга ёрдам беришга уринган ходимларни кўрсатиш даркор;
- еътирозга унинг ҳақлигини тасдиқловчи ҳужжат нусхаси тиркалади;
- моддий ҳужжатларни санаш зарур;
- якунида меҳмонхона ахволини қандай тузатиши ва шикоятни қаноатлантириши мумкинлиги вариантлари таклиф қилиниши лозим.

Истеъмолчи хизмат кўрсатилишида аниқланган камчиликларни истеъмолчи ҳуқуқларини ҳимоя қилиш қонунчилигига асосан кўрсатиб, ўзи танлагани бўйича талаб қилишга ҳақли: кўрсатилган хизматлардаги камчиликларни ҳақ тўланмаган ҳолда тузатиш; ишларнинг қайта бажарилиши; шартномани ва зарарни тўлашни бекор қилиш; моддий зарар учун компенсация; хизматдаги камчиликларни тузатиш бўйича харажатларни қоплаш.

Еътироз меҳмонхонага такдим этилади ва кирувчи ҳужжатлари журналида қайд этилади (ёки тилхат бўйича масъул шахсга топширилади). Агар белгиланган муддат (еътироз олингандан кейин 10 кун ичида)да меҳмон ўзини қониқтирувчи жавоб ололмаса ёки олган жавобдан қоникмаса у ваколатли давлат органлари ёки судга мурожаат қилиши мумкин.

Суд низо ва баҳсларни ҳал этувчи сўнгги чорасидир. Суд жараёнини юргизиш кўп вақт ва ҳуқуқий ёрдам олишга анча маблағ талаб қилади. Судгача отелга эътирозни билдириш шарт ҳисобланади, чунки бусиз судга даъво аризаси киритиш уни қабул қилишни рад этилиши ёки қўрилмай қолишига олиб келади.

Ҳукукий амалиёт гувоҳлик берадики, туризм ва меҳмонхона ишлари соҳасида вужудга келадиган кўпчилик низолар ва баҳсларни судгача бартараф этиш ярашув битими шаклида амалга оширилади. Томонлар қабул килинган қарорга рози бўлишмаса ва судга мурожаат қилишса, жабрланувчи томон суди бари-бир бўлади, судгача муросага келтириш талаб ҳажми ва характерини аниқлашга қаратилган. Шунингдек судга жўнатиладиган даъвои исботловчи далиллар текшириб чиқилади.

Таянч сўз ва иборалар: меҳмонхона, мижозлар, пассив ва локайд, фаол ва ҳозиржавоб, фаол ва индамас, пассив ва ҳозиржавоб, таҳлилчи, ташаббускор, фаол, сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик.

Мавзунини мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Типология ҳуқуқнинг қандай параметрларида намоён бўлади?
2. Мижозларнинг қандай типлари мавжуд?
3. Проф В.А.Кварталнов мижозларнинг қандай типларини ажратган?
4. Потенциал мижозларни жойлаштириш учун аниқ меҳмонхона танлаш чоғида қандай талаблардан келиб чиқилади?
5. Хизмат кўрсатиш маданиятининг асосий шартлари нималардан иборат?
6. Меҳмонхона ходимлар учун умумий қоидалардан энг муҳимларининг моҳиятини 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

Иқтисодиётнинг эркинлашуви, ислохотларнинг чуқурлашуви, турли инкироз ва иқтисодий бекорорликларнинг содир бўлиб туриши, ракобатнинг мавжудлиги ҳар бир хўжалик юритувчи субъектлар, хусусан, мехмонхона хўжаликларининг ҳам фаолияти самарадорлигини ошириш заруратини тугдиради. Чунки самарадорлик таъминланмаган жойда, фойда етарли даражада бўлмайди, фойда бўлмаган жойда эса мулкӣ (иқтисодий) ўсиш таъминланмайди ва бу ҳам бўлмаган жойда корхоналарнинг инкирозга юз тутиши, банкрот бўлиши тайин. Шу туфайли барча хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятининг самарадорлигини оширишга эришиш лозимдир.

Мехмонларнинг нуктаи назаридан, мехмонхона самарадорлигини баҳолашда куйидаги йўналишлар инобатга олинади:

- мехмонларни жойлаштириш;
- уларни овқатлантириш;
- мехмонларга савдо хизматларини кўрсатиш;
- мехмонларга транспорт хизматларини кўрсатиш;
- мехмонларга дам олиш ва роҳатланиш учун зарур бўлган турли маданий хизматларни кўрсатиш;
- мехмонларга маиший хизматларни кўрсатиш.

Бундай хизматларни юқори савия ва самарадорликда кўрсатиш ва мехмонларнинг талабларини тўлиқ кондириниш учун мехмонхона хизматчилари профессионал малакага эга бўлишлари лозим. Ушбу ходимлар кўрсатилган хизмат турларини аъло бажариш билан бирга хушмуомала,

мулойим, ўз кўрки ва тароватига эга, зийрак ва хушёр бўлишлигини ҳам талаб қилади.

Меҳмонхона хўжалигида самарадорликни баҳолашда иккинчи йўналиш бўйича қаралганда шуни инобатга олиш лозимки, меҳмонхона эгаси ёки шу хўжалик юритувчи субъект шу соҳага қўйган инвестициясидан етарли даражада фойда олишга эришмоғи, мавжуд моддий-техника асосларидан самарали фойдаланмоғи, ходимларнинг юқори меҳнат унумдорлигига эришмоғи ва харажатлардан ҳам самарали фойдаланмоғи лозим. Булардан келиб чиқадиган бўлса, меҳмонхона хўжалигида самарадорликни баҳолаш учун, бизнинг фикримизча, кўрсаткичлар тизимидан фойдаланиш мумкин бўлади. Бундай кўрсаткичлар тизимини тўртта гуруҳга бўлишни тавсия қиламиз:

- меҳмонхона хўжалигига қўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;
- меҳмонхона хўжалиги харажатлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар.

Ҳар бир гуруҳ кўрсаткичлар ўз навбатида бир канча гуруҳларни камраб олади. Масалан, улардан бири меҳмонхона хўжалигига қўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар. Бу гуруҳ кўрсаткичларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- узок муддатли активлар рентабеллиги;
- жорий активлар рентабеллиги;
- умумий инвестициянинг қопланиш коэффициенти.

Меҳмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ҳам ўз навбатида бир канча кўрсаткичларни камраб олади. Меҳмонхона хўжалигининг хусусиятларидан келиб чиқиб, ушбу гуруҳ кўрсаткичларига қуйидагиларни киритишни тавсия қилинади:

- битта жойга тўғри келадиган ўртача тушум;
- меҳмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффициенти;
- меҳмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффициенти.

Ушбу кўрсаткичлар гуруҳи қуйидаги чизмада ўз аксини топган.

Меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар ҳам муҳим иқтисодий кўрсаткичлар сифатида ўз ўрнига эга. Мазкур гуруҳ кўрсаткичларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

- битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, кийматда);
- битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка/кунлари (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, натурал кўринишда). Меҳмонхона хўжалигида яна бир муҳим кўрсаткичлардан бири, уларга жорий йилда сарфланган харажатлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардир. Ушбу гуруҳ кўрсаткичларга қуйидагиларни киритишни тавсия қиламиз:
- жорий йилда қилинган харажатлар рентабеллиги;
- хар бир фойдаланилган койка/кунларнинг таннари.

Тадқиқот жараёнида ушбу кўрсаткичларни аниқлаш, уларнинг ўзгаришига таъсир этувчи омилларни ҳисоблаш орқали хар бирининг яхшиланиши учун ички имкониятларни ахтариб топиш йўлларини кўрсатиб бериш лозим бўлади. Бу масала меҳмонхона хўжаликлари ва ўқув жараёни ҳам муҳим. Чунки, меҳмонхона хўжаликларида самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар тизимли тарзда ишлаб чиқилмаган ва мос равишда амалиётда қўлланилмасдан келинаётган эди. Шу туфайли биз ишлаб чиққан мазкур тавсия нафақат назарий, балки муҳим амалий аҳамиятга молик масалалардан биридир.

Меҳмонхона хўжалигига қўйилган активлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири, узок муддатли активлар рентабеллигидир (R_{ya}). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун соф фойдани ($Cф$) барча узок муддатли активларнинг умумий миқдорига ($A_{ум}$) бўлинади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланиш мақсадга мувофиқ:

$$R_{ya} = Cф * 100 : A_{ум} ; (3.1)$$

Мазкур кўрсаткич корхона раҳбари учун катта аҳамиятга эга. Корхонага қўйилган инвестициянинг неча фоизи ўзига қайтаётганлигини шу кўрсаткич орқали билиб олади.

Ушбу гуруҳга кирувчи навбатдаги кўрсаткич жорий активлар рентабеллиги ($R_{жа}$). Мазкур кўрсаткични аниқлаш учун ҳам соф фойдани ($Cф$) факат жорий активлар ($A_{ж}$) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$R_{жа} = Cф * 100 : A_{ж} (3.2)$$

Мазкур кўрсаткичнинг миқдори 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 келтирганлигини кўрсатади. Агар ўтган йиллар билан таққосланадиган бўлса, ахвол қай тарафга ўзгараётганлигини ва унинг самарадорлигидаги ўзгариш тенденциясининг йўналишларини аниқлаб, уларга баҳо бериш имконияти туғилади.

Мехмонхона хўжалигига кўйилган инвестициялар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири умумий инвестициянинг копланиш коэффициентиدير (Икк). Мазкур кўрсаткични аниклаш учун барча инвестицияларнинг умумий миқдорини (Ину) соф фойданинг умумий миқдорига (Сф) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$\text{Икк} = \text{Ину} : \text{Сф} \quad (3.3)$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори кўйилган инвестицияларнинг неча йилда тўлиқ копланишини ифодалайди. Агар шу кўрсаткич 10 га тенг бўлса, мазкур мехмонхонага кўйилган инвестиция 10 йилда бутунлай копланади, деган маънони беради.

Мехмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири мехмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффициентиدير (Кк/кун). Ушбу кўрсаткични аниклаш учун фойдаланилган койка/кунларини (Фк/кун), тўлиқ фаолият кўрсатганда фойдаланиши мумкин бўлган потенциал койка/кунларига (Пк/кун) бўлиш йўли билан аникланади.

$$\text{Кк/кун} = \text{Фк/кун} : \text{Пк/кун} \quad (3.4)$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори мазкур мехмонхонада қанча потенциал койка кунлари мавжуд ва уларнинг фойдаланиш коэффициенти қанчалигини ифодалайди. Масалан, битта мехмонхонада ушбу кўрсаткичнинг миқдори 0,75 коэффициентга тенг бўлса, ушбу миқдор кўрсатадики, мазкур мехмонхонада потенциал койка кунларининг фақат 75 фоизи фойдаланган, холос. Бу кўрсаткични қиёслаб бошқа мехмонхоналарда аҳволнинг қандайлигини ҳам кўриш мумкин бўлади.

Ушбу гуруҳга кирувчи яна бир кўрсаткич мехмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффициентиدير (Кс). Ушбу кўрсаткични аниклаш учун мехмонхона хўжалигининг барча тушумларини (Тмх) фойдаланилган койка/кунларига (Фк/кун) бўлиш йўли билан аникланади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\text{Кс} = \text{Тмх} : \text{Фк/кун} \quad (3.5)$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ҳисобот даврида мехмонхона хўжалигида фойдаланилган ҳар бир койка/кунлари қанча тушумни таъминлаганлигини кўрсатади. Агарда ушбу кўрсаткичнинг миқдори 50,0 минг сўмни ташкил қилган бўлса, мазкур корхонада таҳлил қилинаётган даврда ҳар бир мехмон бир кунда 50,0 минг сўмдан ўрта ҳисобда мабағ тўлаганлигини кўрсатади. Ушбу кўрсаткични қиёслаш орқали бошқа мехмонхоналарда аҳволнинг қандайлигини билиш мумкин. Агар ушбу кўрсаткични битта мехмонхонада бир қанча йилларга ҳисоблаб динамикаси

ўрганилса, шу кўрсаткичнинг ўзгариш тенденцияси кандайлигидан ҳам далолат беради.

Меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, кийматда) ҳисобланади (M_y). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун меҳмонхона хўжалигининг барча тушумларини (T_{mx}) ходимларнинг ўртача сонига (X_{Σ}) бўлиш етарли бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$M_y = T_{mx} : X_{\Sigma} \quad (3.6)$$

Мазкур кўрсаткичнинг миқдори меҳнат унумдорлигини ифода этади, яъни бир ходим бир йилда қанча тушум таъминлаганлигини билдиради. Агар битта ходимнинг меҳнат унумдорлиги 20, 0 миллион сўм бўлса, бу рақам битта ходим бир йилда 20,0 миллион сўмлик тушумни таъминлаганлигидан далолат беради. Мазкур кўрсаткич қанча кўпайиб борса, аҳвол шунчалик яхшиланиб бораётганлигидан далолат беради.

Навбатдаги меҳнат самарадорлиги билан боғлиқ кўрсаткичлардан бири, битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка/кунларидир (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, натурал кўринишда). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун ҳам меҳмонхона хўжалигида фойдаланилган койка/кунларини ($\Phi_k/\text{кун}$) ходимларнинг ўртача сонига (X_{Σ}) бўлиш етарли бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни мақсадга мувофиқ, деб ҳисоблаймиз:

$$M_y = \Phi_k/\text{кун} : X_{\Sigma} \quad (3.7)$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг битта ходими ўрта ҳисобда неча кишига хизмат қилганлигини кўрсатади. Агар ушбу формула орқали топилган кўрсаткичнинг миқдори 35 бўлса, шу меҳмонхонада бир киши ўрта ҳисобда таҳлил қилинаётган даврда 35 нафар кишига хизмат қилганлигини кўрсатади. Мазкур кўрсаткичнинг қиёсий таҳлили шу корхонада аҳволнинг қандайлигидан далолат беради. Шу туфайли меҳмонхона хўжалиги иқтисодиётини ўрганишда албатта мазкур меҳнат самарадорлиги билан боғлиқ кўрсаткичларни аниқлаш муҳим аҳамиятга эга.

Меҳмонхона хўжалиги самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири, уларга жорий даврда қилинган ҳаражатлар рентабеллигидир (X_p). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун ҳам меҳмонхона хўжалигининг ўрганилаётган даврдаги соф фойдасини (C_f) кўрсатилган хизматларнинг таннарихига, яъни маҳсулот ишлаб чиқариш кетган ҳаражатларга ($X_{\text{ар}}$) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$X_p = C_f : X_{ap} \quad (3.8)$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг бир сўм қилинган харажатларга қанча тушумнинг тўғри келганлигини кўрсатади. Агар ушбу формула орқали топилган кўрсаткичнинг миқдори 835 бўлса, шу меҳмонхонада бир сўм қилинган харажат ўрта ҳисобда таҳлил қилинаётган даврда 835 сўмлик тушум келтиришга эришилганлигини кўрсатади. Мазкур кўрсаткичнинг миқдорини қиёсий жиҳатдан таҳлил қилиб, меҳмонхона хўжалигида харажатлар самарадолиги билан боғлиқ кўрсаткичларнинг ҳолатига баҳо бериш мумкин бўлади.

Мазкур гуруҳга кирувчи навбатдаги кўрсаткич, ҳар бир фойдаланилган койка/қунининг танархидир. Бу ҳар бир фойдаланилган койка/қунига кетган харажатларни кўрсатади (Тк/қун). Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун ўрганилаётган даврдаги кўрсатилган хизматларнинг таннархига, яъни маҳсулот ишлаб чиқариш кетган харажатларни (Ҳар) барча меҳмонхона хўжалигида фойдаланилган койка/қунларига (Фк/қун) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$T_k/qun = H_{ap} : F_k/qun \quad (3.9)$$

Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг ҳар бир фойдаланилган койка/қунига қанча харажат кетганлигини кўрсатади. Агар ушбу формула орқали топилган кўрсаткичнинг миқдори 83 минг бўлса, шу меҳмонхонада бир фойдаланилган койка/қунига 83 минг сўм харажат қилганлигини билдиради. Ўрганилаётган даврда ушбу кўрсаткичларнинг ҳолатига амалий жиҳатдан баҳо бериш учун қуйидаги жадвални тузишни тавсия қиламиз (3.1.-жадвал).

Юқоридаги жадвал маълумотларида «Афросиёб-Палас» меҳмонхонасининг самарадорлик кўрсаткичларини аниқлаб 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 қайтаётганлигини кўришимиз мумкин.

**“Афросиёб палас” меҳмонхона комплексига самарадорлик
кўрсаткичларининг 2008-2009 йиллардаги ҳолатининг ҳисоб-китоби**

№	Кўрсаткичлар	2008 йил	2009 йил	Фарқи (+,-)	Ўзгариш суръати ,%
Мутлақ кўрсаткичлар					
1.	Сотилган маҳсулот (хизмат) дан тушум, минг сўм.	2247065	2390254	+143189	106,4
2.	Сотилган маҳсулот (хизмат) ларнинг таннарни, минг сўм.	1116127	1255417	+139290	112,5
3.	Меҳмонхона хўжалигининг соф фойдаси, минг сўм	564043	433476	-130567	76,85
4.	Узоқ муддатли активлар, минг сўм	5251518	8015157	2763639	152,6
5.	Жорий активлар, минг сўм	3319323	1550943	-1768380	46,72
6.	Тўлиқ фаолият кўрсатганда потенциал 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.	Узоқ 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 коэффиценти	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.	Меҳмонхона хўжалигида койка /кунларидан фойдаланиш коэффиценти	0,19	0,16	-0,03	84,21
14.	Меҳмонхона хўжалигида койка / кунлари самарадорлиги	65,61	80,25	14,64	122,31

	коэффициенти				
15.	Битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳнат унумдорлиги), минг сўм	10599,36	11891,81	1292,45	112,19
17.	Битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка/кунлари (меҳнат 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 таннарихи, минг сўм	32,59	42,15	+9,56	129,33

Навбатдаги кўрсаткич жорий активлар рентабеллиги. Мазкур кўрсаткичнинг миқдори 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 таққосланадиган бўлса, аҳвол қай тарафга ўзгараётганлигини ва унинг самарадорлигидаги ўзгариш тенденциясининг йўналишларини аниқлаб, уларга баҳо бериш имконияти туғилади.

Меҳмонхона хўжалигига қўйилган инвестициялар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири умумий инвестициянинг копланиш коэффициентиدير. Ушбу кўрсаткичнинг миқдори қўйилган инвестицияларнинг неча йилда тўлиқ копланишини ифодалайди. Афросиёб-Палас меҳмонхонасида ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўтган йили 15,19, жорий йилда 22,07 ни ташкил этмоқда, бундан кўриниб турибдики, шу икки йил давомида 37,26 кисмини коплаяпти.

Меҳмонхона хўжалиги моддий-техника асослари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири меҳмонхона хўжалиги койка/кунларидан фойдаланиш коэффициентиدير. Ушбу кўрсаткичнинг аниқлаш орқали меҳмонхонада қанча потенциал койка/кунлари мавжуд ва уларнинг фойдаланиш коэффициенти қанчалигини ифодалайди. Мазкур меҳмонхонада ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўтган йили 0,19, жорий йилда эса 0,16 коэффициентга тенг бўлган, ушбу миқдор кўрсатадики, мазкур меҳмонхонада потенциал койка/кунларининг ўрта ҳисобда 17,5 фоизидан фойдаланган, холос.

Ушбу гуруҳга кирувчи яна бир кўрсаткич меҳмонхона хўжалиги койка/кунлари самарадорлиги коэффицентидир. Бу кўрсаткичнинг миқдори ҳисобот даврида меҳмонхона хўжалигида фойдаланилган ҳар бир койка/кунлари канча тушумни таъминлаганлигини кўрсатади. Биз таҳлил қилаётган меҳмонхонада бу кўрсаткич ўтган йили 65,61 жорий йилда 80,25 минг сўмга тенглиги маълум бўляпти.

Меҳмонхона хўжалигида меҳнат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири битта ходимга тўғри келадиган ўртача тушум (меҳмонхона ходимларининг меҳнат унумдорлиги, қийматда) ҳисобланади. Мазкур кўрсаткичнинг миқдори меҳнат унумдорлигини ифода этади, яъни бир ходим бир йилда канча тушум тўғри келганлигини билдиради. Агар битта 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 боғлиқ 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 ҳисобда 161,56 кишига, жорий йилда 148,19 кишига хизмат қилганлигини кўрсатади.

Меҳмонхона хўжалиги самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан яна бири, уларга жорий даврда қилинган харажатлар рентабеллигидир. Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг бир сўм қилинган харажатларга канча фойданинг тўғри келганлигини кўрсатади. Меҳмонхонада кўрсаткичнинг миқдори бир сўм қилинган харажат ўрта ҳисобда ўтган йили 0,51 жорий йилда 0,35 сўмлик фойда келтиришга эришилганлигини кўрсатмоқда.

Мазкур гуруҳга кирувчи навбатдаги кўрсаткич, койка/кунининг таннархидир. Бу ҳар бир ўринга канча харажат қилинганлигини ифода этади. Ушбу кўрсаткичнинг миқдори ўрганилаётган даврда меҳмонхона хўжалигининг бир сўм койка/кунига канча харажат тўғри келганлигини ифода қилади. Бу формула орқали топилган кўрсаткичнинг миқдори ўтган йили 32,59 минг сўм, жорий йилда эса 42,15 минг сўм бўлди.

«Афросиёб-Палас» меҳмонхонасининг 2008-2009 йиллардаги иқтисодий самарадорлигига умумий ҳулоса берадиган бўлсак, меҳмонхонага бир қанча ижобий ҳулосаларни беришимиз мумкин, буларга қуйидагиларни айтишимиз мумкин:

- корхона 2008 ва 2009 йилларда умумий 997519 минг сўм соф фойдага эришган;
- узоқ муддатли активлар, яъни асосий воситалар янгиланиши 52,6 фоизга етказилган;
- сотилган маҳсулот 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 ҳозирги кунда жаҳонда бўлиб ўтаётган глобал иқтисодий инкирознинг таъсиридир, чунки туристларнинг келишига салбий таъсир кўрсатган. Бунинг натижасида умумий инвестициялар рентабеллиги ўтган йилга нисбатан 30 фоизга камайиб кетган. Бундан ташқари меҳмонхона хўжалиги койка/кунлардан фойдаланиш коэффиценти 15,79 фоизга, битта ходимга тўғри келадиган ўртача койка кунлари 8,28 фоизга, харажатлар рентабеллиги 31,37 фоизга кетган. Шунга карамай корхона жаҳонда бир канча йирик корхоналар банкротга тушиб қолаётган иқтисодий инкироз вақтида умумий инвестицияларнинг қопланиш коэффиценти қарийб бир ярим баробарга, битта жойга тўғри келадиган тушум 6,32 фоизга, меҳмонхона хўжалиги койка кунлари самарадорлиги 22,31 фоизга, битта ходимга ўртача тўғри келадиган тушум 12,19 фоизга оширишга эришган. Бу ҳолатни албатта ижобий баҳолаш лозим.

18.2. Меҳмонхоналарда сервис самарадорлигига таъсир қилувчи омиллар ва уларни аниқлаш йўллари

Меҳмонхоналарнинг ҳар бири хўжалик юритувчи субъект сифатида маълум самарадорлик билан ишлаши лозим. Бунинг учун самарадорликни ифодаловчи барча кўрсаткичларга таъсир этувчи омиллар тизimini ишлаб чиқиш ва уларнинг таъсирини аниқлаш лозим бўлади. Бунда самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлар билан бирга уларнинг натижавий кўрсаткичларини ҳам алоҳида ўрганишга тўғри келади. Чунки натижа кўрсаткичлари юкори бўлсагина самарадорлик ҳам юкори бўлади.

Ушбу назарий хулосага таянадиган бўлсак, натижавий кўрсаткичлардан бири туристлардан келадиган умумий даромадлар ҳажми, яъни умумий тушум бўлиб ҳисобланади. Ушбу кўрсаткичнинг ўзгаришига таъсир қилувчи омиллар иқтисодий адабиётларда деярли чоп қилинмаган. Буларни инобатга олиб ушбу кўрсаткичларга таъсир этувчи омиллар тизimini ишлаб чиқдик. Бизнинг фикримизча ушбу кўрсаткичнинг ўзгаришига қуйидаги омиллар таъсир қилади:

- меҳмонхонадаги умумий жойларнинг сони;

- меҳмонхонадаги жойларнинг ўртача бандлик даражаси;
- битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум;
- ҳисобот даврида ўртача иш куни.

Уларнинг натижа кўрсаткичи билан боғликлигини қуйидаги формула билан ҳисоблашни тавсия қиламиз:

$$M_t = M_{ж} \cdot \bar{Уб} \cdot T_{1м} \cdot \bar{Уик}; \quad (3.10)$$

Бунда: M_t – меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум;

$M_{ж}$ – меҳмонхонадаги умумий жойларнинг сони;

$\bar{Уб}$ – меҳмонхонадаги жойларнинг ўртача бандлик даражаси;

$T_{1м}$ – битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум;

$\bar{Уик}$ – ҳисобот даврида ўртача иш куни.

Таҳлилнинг асосий вазифаси мазкур омилларнинг натижага таъсирини аниқлашдан иборат. Бунинг учун, энг аввало, уларнинг фарқини аниқлаш лозим. Ушбу фарқни аниқлаш учун қуйидаги формулани тавсия қиламиз:

$$\Delta M_t = (M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикх}) - (M_{жр} \cdot \bar{Убр} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}); \quad (3.11)$$

Натижа кўрсаткичининг, яъни меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига биринчи омилнинг, яъни меҳмонхонадаги умумий жойлар сонининг таъсирини аниқлаш учун, натижани шу омилнинг ҳақиқий миқдори билан қайта ҳисоблаб олинади ($M_{жх} \cdot \bar{Убр} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}$) ва ушбу миқдордан натижанинг режадаги миқдори ($M_{жр} \cdot \bar{Убр} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}$) айрилилади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\Delta M_{t,ж} = (M_{жх} \cdot \bar{Убр} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}) - (M_{жр} \cdot \bar{Убр} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}); \quad (3.12)$$

Меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига иккинчи омилнинг, яъни меҳмонхонадаги жойлар сонининг ўртача бандлик даражаси кўрсаткичи таъсирини аниқлаш учун, натижани шу омилнинг ҳақиқий миқдори билан қайта ҳисоблаб олинади ($M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}$) ва ушбу миқдордан натижанинг биринчи омил ўзгариши билан қайта ҳисобланган миқдори ($M_{жх} \cdot \bar{Убр} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}$) айрилилади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\Delta M_{t,уб} = (M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}) - (M_{жх} \cdot \bar{Убр} \cdot T_{1м}^P \cdot \bar{Уикр}); \quad (3.13)$$

Натижа кўрсаткичининг, яъни меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига учинчи омилнинг, яъни битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушумнинг таъсирини аниқлаш учун, натижани шу омилнинг ҳақиқий миқдори билан қайта ҳисоблаб олинади ($M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^X \cdot \bar{Уикр}$) ва ушбу миқдордан натижанинг иккинчи омил ўзгариши билан қайта

хисобланган миқдори ($M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^p \cdot \bar{Уикр}$) айрилилади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\Delta Mt_{1м} = (M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^s \cdot \bar{Уикр}) - (M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^p \cdot \bar{Уикр}); \quad (3.14)$$

Натижа кўрсаткичининг, яъни меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига тўртинчи омилнинг, яъни ҳисобот даврида ўртача иш кунининг таъсирини аниқлаш учун, натижани шу омилнинг ҳақиқий миқдори билан қайта ҳисоблаб олинади ($M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^s \cdot \bar{Уикх}$) ва ушбу миқдордан натижанинг учинчи омил ўзгариши билан қайта ҳисобланган миқдори ($M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^s \cdot \bar{Уикр}$) айрилилади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$\Delta Mt_{уик} = (M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^s \cdot \bar{Уикх}) - (M_{жх} \cdot \bar{Убх} \cdot T_{1м}^s \cdot \bar{Уикр}); \quad (3.15)$$

Барча омиллар таъсири натижанинг умумий фаркига тенг бўлиши лозим. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланилади:

$$\Delta Mt = \Delta Mt_{мж} \pm \Delta Mt_{уб} \pm \Delta Mt_{1м} \pm \Delta Mt_{уик}; \quad (3.16)$$

Ушбу формулага амалий маълумотларни қўллаб ечиладиган бўлса натижа ўзгаришига омиллар таъсирини аниқлаш билан бирга уни яхшилашнинг ички имкониятлари ҳам ахтариб топилади.

Ушбу назарий усулнинг бевосита амалиётда қўлланилишини кўриб чиқиш учун қуйидаги «Камилла-Орзу» меҳмонхонасининг маълумотларини келтирамиз (3.2-жадвал).

«Камилла-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 (Зк/2к*364)	0,36	0,39	+0,03
5	Ҳисобот даврида ўртача иш	364	360	-4

⁸ «Камилла-Орзу» меҳмонхонасининг 2008-

2009 йиллардаги ҳисоботларида келтирилган маълумотлар насосида муаллифнинг ҳисоб-китоби.

	куни. Ўик			
6	Битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум. $T_{1м}$ (минг сўм) $(1к / (2к*4к*5к))$	23,31	28,74	5,43

Ушбу жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики ҳисобот даврида меҳмонхонадаги умумий жойлар сони ўтган йилга нисбатан ўзгармаган, шу билан бирга меҳмонхонадаги жойлар сонининг ўртача бандлик даражаси 0,03 коэффициентга кўпайган. Аммо, Ҳисобот даврида ўртача иш куни 4 кунга камайган. Битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум суммаси эса 5,43 минг сўмга ошган. Оқибатда меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум суммаси 30793 минг сўмга ошган. Бирок ушбу жадвал маълумотлари меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумнинг ўзгаришига қайси омиллар қай даражада таъсир қилганлигини тасвирлай олмайди. Шу туфайли омилли таҳлил учун қуйидаги қуйидаги жадвалдан фойдаланишни тавсия қиламиз (3.3-жадвал).

«Камилла-Орзу» меҳмонхонасига туристлардан келадиган умумий тушумга алоҳида омиллар таъсирини ҳисоблаш

Кўрсаткичлар	Ўтган йили	Ҳисобот йили	Занжирли алмаштириш			
			Мж	Ўб	$T_{1м}$	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 тўғри келадиган ўртача тушум. $T_{1м}$ (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

Юқоридаги биз тавсия қилган усулдан, яъни занжирли алмаштириш усулидан ҳар бир омилнинг натижа ўзгаришига таъсирини амалий маълумотларни қўллаган ҳолда аниқлаш йўллари кўриб чиқамиз.

Ушбу жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, ҳисобот йилида меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушум 30793 (122412-96619) минг сўмга ошган. Бу ўзгариш қуйидаги омиллар таъсирида рўй берган.

1. Меҳмонхонадаги умумий жойлар сонининг таъсирини меҳмонхонага туристлардан келадиган умумий тушумга таъсирини топиш учун қуйидаги ҳисоб китобни амалга оширамиз:

$$\Delta M_{т.мж} = (30 * 0,36 * 23,31 * 364) - (30 * 0,36 * 23,31 * 364) = \\ = 91619 - 91619 = 0$$

Меҳмонхонадаги умумий жойлар сонининг ўзгармаганлиги меҳмонхонага туристларда келадиган умумий тушум ҳажмини ўзгартирмаган.

2. Меҳмонхонанинг ўртача бандлик даражаси кўрсаткичининг натижа кўрсаткичига таъсирини қуйидагича ҳисоблаймиз:

$$\Delta M_{т.б} = (30 * 0,39 * 23,31 * 364) - (30 * 0,36 * 23,31 * 364) = \\ = 99273 - 91619 = 7654$$

Меҳмонхонанинг ўртача бандлик даражаси кўрсаткичининг 1 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 қуйидаги ҳисоб-китоблар билан топамиз:

$$\Delta M_{т.тм} = (30 * 0,39 * 29,06 * 364) - (30 * 0,39 * 23,31 * 364) = \\ = 123760 - 99273 = 24487$$

Кўриниб турибдики, битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум 5,43 минг сўмга ошганлиги натижа кўрсаткичининг 24487 минг сўмга (123760 - 99273) кўпайишига сабаб бўлган.

4. Ҳисобот даврида ўртача иш кунининг ўзгариши натижа кўрсаткичи ўзгаришига таъсири қандай бўлганлигини қуйидагича ҳисоблаб топамиз:

$$\Delta M_{т.ўк} = (30 * 0,39 * 29,06 * 360) - (30 * 0,39 * 29,06 * 364) = \\ = 122412 - 123760 = - 1348$$

Бундан аёнки, ҳисобот даврида ўртача иш кунининг 4 кунга камайиши сабабли меҳмонхонага туристларда келадиган умумий тушум ҳажми 1348 минг сўмга (122412 - 123760) камайган.

Юқоридаги ҳисоб китоблардан кўриниб турибдики, меҳмонхонага туристларда келадиган умумий тушум режадагига нисбатан 30793 минг сўмга (122412 - 91619) кўпайган. Бу ўз навбатида тўртта омил таъсири остида рўй берган:

$$\Delta M_t = 0 + 7654 + 24487 - 1348 = 30793$$

Бу ҳисоб китоблардан кўриниб турибдики, меҳмонхонанинг ўртача бандлик даражаси, битта меҳмонга тўғри келадиган ўртача тушум натижа кўрсаткичига ижобий таъсир килган ва аксинча ҳисобот даврида ўртача иш куни омили таъсири эвазига эса Меҳмонхонага туристларда келадиган умумий тушум 1348 минг сўмга камайган.

Меҳмонхоналарда самарадорликни ифодаловчи кўрсаткичлардан бири уларнинг харажатлар рентабеллигидир.

Харажатлар рентабеллиги (X_p) соф фойда (C_f) суммасини харажатларнинг умумий хажмига (X_a) бўлиб топилади ва бу формула куйидаги кўринишга эга бўлади:

$$X_p = C_f / X_a \quad (3.17)$$

Харажатлар рентабеллигига таъсир этувчи омилларни аниқлаш учун, уларнинг бир-бири билан боғлиқлигини ифодалаб олиш мақсадга мувофиқ. Чунки, харажатлар рентабеллиги бир қанча кўрсаткичлар билан бевосита функционал боғлиқликда.

Бу боғлиқликни куйидагича ифодалашни тавсия қиламиз:

$$X_p = (C_f / D) * (D / C_t) * (C_t / X) ; \quad (3.18)$$

Бунда: C_f / D – соф фойданинг даромадлардаги улуши (C_{fd});

D / C_t – сотилган маҳсулотнинг даромадлилиги (D_{Ct});

C_t / X – харажатларнинг самарадорлиги (C_{tx}).

Юқорида келтирилган формуладан куйидаги формулани келтириб чиқариш мумкин:

$$X_p = C_{fd} * D_{Ct} * C_{tx} \quad (3.19)$$

Бу формуладан кўриниб турибдики, харажатлар рентабеллигига соф фойданинг даромадлардаги улуши, сотилган маҳсулот даромадлилиги ва харажатларнинг самарадорлиги таъсир килмоқда. Мазкур омилларнинг натижага таъсирини аниқлаш учун иктисодий таҳлилнинг бир қанча усулларидан фойдаланиш мумкин. Биз мазкур омилларнинг натижага таъсирини аниқлаш учун фарклаш усулидан фойдаланамиз.

Натижа ўзгаришига биринчи омилнинг, яъни соф фойданинг даромадлардаги улуши таъсирини аниқлаш учун шу омилнинг фарқи олинади ($C_{fdx} - C_{fdr}$) ва қолган омилларнинг режадаги миқдорига ($D_{Cтр}$, $C_{txр}$) кўпайтирилади. Бунинг учун куйидаги формулани тавсия қиламиз:

$$\Delta X_p C_{fd} = (C_{fdx} - C_{fdr}) * D_{Cтр} * C_{txр} \quad (3.20)$$

Натижа ўзгаришига (харажатлар рентабеллиги ўзгаришига) иккинчи омилнинг, яъни сотилган маҳсулотнинг даромадлилигининг таъсирини ҳисоблаш учун соф фойданинг даромадлардаги улушининг ҳақиқий миқдори олиниб (C_{fdx}), уни сотилган маҳсулот даромадлилигининг фарқи (D_{Ctx} -

ДСтр) ва ҳаражатларнинг самарадорлигининг режадаги миқдорига (Стхр) кўпайтирилади. Бу ҳисоб-китобни қуйидаги формула орқали амалга оширишни тавсия қиламиз:

$$\Delta \text{ХрДст} = \text{Сфдх} * (\text{ДСтх} - \text{ДСтр}) * \text{Стхр} \quad (3.21)$$

Ҳаражатлар рентабеллиги ўзгаришига учинчи омилнинг, яъни ҳаражатлар самарадорлигининг таъсирини аниқлаш учун биринчи иккита омилнинг ҳақиқий миқдорини (Сфдх, ДСтх), учинчи омилнинг фарқига (Стхх - Стхр) кўпайтирилади. Буни ҳисоблаш учун қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$\Delta \text{ХрСтх} = \text{Сфдх} * \text{ДСтх} * (\text{Стхх} - \text{Стхр}) \quad (3.22)$$

Барча омилларнинг таъсири натижанинг умумий фарқига тенг бўлиши лозим. Бу қуйидагича аниқланади:

$$\Delta \text{Хр} = \Delta \text{ХрСфд} \pm \Delta \text{ХрДст} \pm \Delta \text{ХрСтх}; \quad (3.23)$$

Юқорида келтирилган формулаларнинг амалиётда қўлланилишини «Самарқанд Плаза» меҳмонхонасининг маълумотлари асосида кўриб чиқамиз. Бунинг учун қуйидаги жадвал маълумотларини келтириш мумкин (3.4-жадвал).

3.4-жадвал

«Самарқанд Плаза» меҳмонхонасининг самарадорлик билан боғлиқ кўрсаткичларнинг 2008-2009 йиллардаги маълумотлари⁹

№	Кўрсаткичлар	2008 йил	2009 йил	Фарқи (+,-)
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 қ : 3 қ	0,46	0,40	-0,06
6	Сотилган маҳсулотнинг даромадлилиги, 3 қ : 1 қ	0,34	0,27	-0,07
7	Ҳаражатларнинг самарадорлиги 1 қ : 2 қ	1,51	1,37	-0,14
8	Ҳаражатларнинг рентабеллиги 4 қ : 2 қ	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 «Самарқанд Плаза» меҳмонхонасининг 2008-

2009 йиллардаги ҳисоботларида келтирилган маълумотлар асосида муаллифнинг ҳисоб-китоби.

ўзагиришга соф фойданининг даромадлиги, сотилган маҳсулотнинг даромадлиги, харажатларнинг самарадорлиги қандай таъсир қилганлигини юқоридаги формуллардан фойдаланиб аниқлаймиз.

1. Соф фойданинг даромадлиги харажатлар рентабеллигига қандай таъсир қилганлигини аниқлаш учун қуйидаги ҳисоб-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 даромадлиги -0,06 коэффициентга камайганлиги харажатлар рентабеллигининг 0,03 коэффициент камайишига сабаб бўлган.

2. Сотилган маҳсулотнинг даромадлиги харажатлар рентабеллигига қандай таъсир қилганлигини аниқлаш учун қуйидаги ҳисоб-китобни амалга оширамиз:

$$\Delta X_{pDct} = 0,40 * (0,27 - 0,34) * 1,51 = 0,40 * (-0,07) * 1,51 = -0,04$$

Ҳисоб – китоблардан кўриниб турибдики, сотилган маҳсулотнинг даромадлиги 0,07 (0,27-0,34) камайганлиги харажатлар рентабеллигини 0,04 коэффициент камайишига сабаб бўлган.

3. Харажатлар самарадорлиги харажатлар рентабеллигига қандай таъсир қилганлигини аниқлашда, биз қуйидаги формуладан фойдаланамиз:

$$\begin{aligned} \Delta X_{pCtx} &= 0,40 * 0,27 * (1,37 - 1,51) = \\ &= 0,40 * 0,27 * (-0,14) = -0,02 \end{aligned}$$

Формуладан шу нарса аниқландики, харажатлар самарадорлиги 0,14 (1,37 – 1,51) коэффициентга камайиши харажатлар рентабеллигини 0,02 коэффициентга камайтирган.

Барча омилларнинг таъсири натижанинг умумий фаркига тенг:

$$\Delta X_p = \Delta X_{pCfd} \pm \Delta X_{pDct} \pm \Delta X_{pCtx} = -0,03 - 0,04 - 0,02 = -0,09$$

Ушбу омилли таҳлил натижасига асосан меҳмонхонада мавжуд имкониятлардан тўлиқ фойдаланилганда ёки соф фойданинг даромадлиги, сотилган маҳсулотнинг даромадлиги ва харажатларнинг самарадорлиги ўтган йилгидек бўлганда эди, харажатлар рентабеллиги 0,09 коэффициентга ошган бўлар эди.

Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум кўшимча фаолиятдан олинадиган даромад бўлиб, унинг самарадорлигини оширишда ҳам сезиларли аҳамиятга эга. Шу туфайли ушбу кўрсаткичнинг ҳам омилли таҳлиliga тўхталишни мақсадга мувофиқ, деб топдик.

Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум (К) автомобиллар сонини (А), битта автомобилнинг ўртача иш кунига (Ик) ҳамда автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлигига (Му) кўпайтирилиб топилади ва у қуйидаги формула билан ифодаланади:

$$K = A * Ik * My \quad (3.24)$$

Барча автомобилларнинг ишлаган кунлари сонини автомобиллар сонига бўлсак битта автомобилнинг ўртача иш куни (Барча автомобилларнинг иш кунлари сони / А) келиб чиқади. Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумни барча автомобилларнинг иш кунлари сонига (К / барча автомобилларнинг иш кунлари сони) бўлсак барча автомобилларнинг бир кунлик меҳнат унумдорлиги келиб чиқади. Демак:

$$K=A*(\text{Барча ав. иш кунлари сони} / A)*(K / \text{барча ав. иш кунлари сони}) = A * I_k * M_y$$

Юқоридаги формуладан кўриниб турибдики, мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга уртача омил таъсир қилапти. Натижага омиллар таъсирини аниқлаш учун иқтисодий таҳлилда қўлланиладиган индекс усулидан фойдаланамиз. Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга уртача омилнинг таъсирини аниқлаш учун уларнинг индивидуал индексларини аниқлаб олиш лозим. Бу қуйидагича аниқланади (3.5-жадвал).

3.5 – жадвал

Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга кўрсаткичларнинг индивидуал индексларини аниқлаш йўли билан омиллар таъсирини ҳисоблаш усули¹⁰

№	Кўрсаткичлар	Ўтган йили	Ҳисобот йили	Индивидуал индекслар
1	Автомобиллар сони(А)	A_0	A_1	$ia = A_1/A_0$
2	Биттаавтомобилнинг ўртача иш куни (Ик)	I_{k0}	I_{k1}	$i_{ik} = I_{k1}/I_{k0}$
3	Автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлигига (My)	M_{y0}	M_{y1}	$i_{my} = M_{y1}/M_{y0}$
4	Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум (K)	K_0	K_1	$IK = K_1/K_0$

Мехмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга омиллар таъсирини индивидуал индексини қўллаб ечадиган бўлсак, у қуйидаги боғланишга эга бўлади:

$$IK = ia * i_{ik} * i_{my} \quad (3.25)$$

Бу боғланишдан келиб чиқиб натижага омиллар таъсирини қуйидагича аниқлаш мумкин:

¹⁰ "Афросиёб-палас" мехмонхонасининг умумотлар насосида муаллиф томонидан ҳисоб-китоб қилинган.

1. Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга автомобиллар сони кўрсаткичининг таъсири қуйидаги формула билан аникланади:

$$\Delta Q_a = (K_0 * n_a) - K_0 \quad (3.26)$$

2. Битта автомобилнинг ўртача иш куни кўрсаткичининг натижа кўрсаткичига таъсири қуйидаги формула билан аникланади:

$$\Delta Q_{ik} = (K_0 * n_a * n_{ik}) - (K_0 * n_a) \quad (3.27)$$

3. Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлиги таъсири қуйидагича аникланади:

$$\Delta Q_{mu} = (K_0 * n_a * n_{ik} * n_{mu}) - (K_0 * n_a * n_{ik}) \quad (3.28)$$

Барча омиллар таъсирининг йиғиндиси меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумнинг ҳисобот йилидан асос йилининг фарқини беради.

$$\Delta Q = Q_1 - Q_0 = \pm \Delta Q_a \pm \Delta Q_{ik} \pm \Delta Q_{mu} \quad (3.29)$$

Бу усулнинг амалиётда қўлланилишини кўриш учун қуйидаги мисолни келтирамыз. “Афросиёб-Палас” меҳмонхонасининг кўрсаткичлари қуйидаги жадвалда берилган (3.6жадвал).

3.6-жадвал

«Афросиёб-Палас» меҳмонхонасининг кўрсаткичлари¹¹

№	Кўрсаткичлар	Ўтган йили	Ҳисобот йили	Индивидуал индекслар
1	Автомобиллар сони(А)	5	5	1
2	Биттаавтомобилнинг ўртача иш куни(Ик)	304	328	1,079
3	автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлиги (Му)	150,53	149,28	0,992
4	Меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушум (Қ) минг сўм	228805	244816	1,07

Ушбу жадвал маълумотларидан кўришиб турибдики, меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушим ўтган йилга нисбатан 16011 минг сўмга (244816 – 228805) кўпайган. Бу ўзгаришга қуйидаги омиллар сабаб бўлган.

¹¹ “Афросиёб-палас” меҳмонхонаси маълумотлари асосида муаллифнинг ишланмаси.

1. Автомобилларнинг сони ўзгармаганлиги туфайли, меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумга таъсир қилмаган, шунинг учун бу омил таъсирида натижа кўрсаткичи ўзгармаган:

$$\Delta K_a = (K_0 * n_a) - K_0 = 228805 * 1 - 228805 = 0$$

2. Битта автомобилнинг ўртача иш куни 24 кунга (328-304) кўпайиши меҳмонхонага келадиган умумий тушумни 18076 минг сўм кўпайишига сабаб бўлган.

$$\begin{aligned} \Delta K_{ik} &= (K_0 * n_a * n_{ik}) - (K_0 * n_a) = \\ &= (228805 * 1 * 1,079) - (228805 * 1) = 246881 - 228805 = 18076 \end{aligned}$$

3. Автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлиги кўрсаткичининг 1,25 минг сўмга (149,28 – 150,53) ошиши меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумни 2065,0 минг сўм камайишига сабаб бўлган.

$$\begin{aligned} \Delta K_{mu} &= (K_0 * n_a * n_{ik} * n_{mu}) - (K_0 * n_a * n_{ik}) = \\ &= (228805 * 1 * 1,079 * 0,992) - (228805 * 1 * 1,079) = \\ &= 244816 - 246881 = -2065 \end{aligned}$$

Ҳамма омиллар таъсири йиғиндиси меҳмонхонага автомобиллардан келадиган умумий тушумнинг фарқини бериши лозим:

$$\Delta K = K_1 - K_0 = \pm \Delta K_a \pm \Delta K_{ik} \pm \Delta K_{mu} = 0 + 18076 - 2065 = 16011$$

Юқоридаги ҳисоб китоблардан шу нарса маълум бўлдики меҳмонхонага автомобиллардан келадиган тушум ўтган йилга нисбатан 16011 минг сўмга ошган, ўз навбатида бундай ўзгаришга автомобиллар сони, битта автомобилнинг ўртача иш куни ҳамда автомобилларнинг ўртача бир кунлик меҳнат унумдорлиги омиллари сабаб бўлган.

24.3. Меҳмонхоналарда сервис самарадорлигини оширишнинг асосий йўналишлари ва истиқболлари

Мамлакатимизда туристик хизматлар энг истиқболли хизмат турларига киради. Унинг барча хизматлардаги ҳиссаси ҳозирги кунда бир мунча кам бўлиши мумкин, аммо унинг ҳиссаси келажакда ошиб бораверади. Бунинг учун шу йиллар мобайнида ҳам уларнинг жадаллик билан ўсиши кўзда тутилган. 2010 йилда 2006 йилга нисбатан мазкур хизматларнинг ҳажми 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 фахрланиши мумкин бўлган Тошкент шаҳри, гўзал манзаралари билан донг таратган Фарғона

водийси ҳамма ҳаммаси туристларга кўз-кўз қиладиган маскан ва объектлардир.

Катта туристик салоҳиятга эга бўлган мамлакатимизда ушбу соҳа жадал ривожланиши тайин. Чунки ушбу соҳага мамлакатимиз Президенти ва ҳукумати ҳам катта эътибор қилмоқда. 2007-2010 йилларда хизмат соҳасининг умумий ҳажми 2,0 баравар оширилишига қарамасдан, туризм соҳаси бўйича хизматларнинг ҳажми 2,3 баробар оширилиши кўзда тутилган. Агар буни ҳудудлар бўйича таҳлил қиладиган бўлсак, шунинг гувоҳи бўламизки, айрим вилоятларда юқори даражадаги ўсиш суръати режалаштирилган. Жумладан, Самарқанд, Қашқадарё, 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 қилиш мумкинки, мазкур вилоятларда туризмни ривожлантириш учун катта салоҳият ва имкониятлар бор. Бирок шуни таъкидлаш жоизки, Самарқанд вилоятининг ўзи ишлаб чиққан 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 қуйидаги 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 савб-ҳаракатлар шу дастурларда кўзда тутилган параметрларни бажариш билан шуғулланмоқда.

Туризмнинг ривожланишида катта омиқ бўладиган соҳа бу меҳмонхона хизматиدير. Бу соҳа ҳозирги пайтда асосан хусусий сектор ҳисобидан тез ривожланиш босқичини кечирмоқда. Бу соҳа яқин истикболда ҳам тез ривожланиши учун катта кўрсаткичларга эришиш кўзда тутилган. Хусусан, 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 суъратига эришиш белгиланган. Бу истикболли соҳанинг ривожланишидаги ўзига хос хусусиятлардан бири шуки, янги қурилаётган меҳмонхоналар жаҳон стандартлари талабларига жавоб берадиган даражада амалга оширилмоқда. Уларнинг юқори сифатлилиги билан бирга нархи ҳам бир мунча арзонлиги билан фарқ қиладди. Бу эса туристларнинг мамлакатимизга жалб қилиниши учун муҳим омиллардан бири бўлиб ҳисобланади. Бу масаланинг ҳалқаро

даражага кўтарилишига сабаб, мамлакатимизда ҳам халқаро туризмни ривожлантиришга қаратилганлигидир.

Меҳмонхона хизматини ривожлантириш фақат туризмни ривожлантириш омили бўлиб қолмасдан, балки хусусий тадбиркорликни ривожлантириш, сервис ва хизматлар сифатини ошириш, оила хўжаликлари фаровонлигини юксалтириш омиллари ҳамдир. Йирик туризм салоҳиятига эга бўлган мамлакатимизда меҳмонхона хизматининг жадал ривожланиши кўзда тутилган. 2007-2010 йилларда меҳмонхона хизматининг ривожланиши таъкидланганидек, мамлакатимиз бўйича 2,4 мартани ташкил қилган бир пайтда Самарканд вилоятида унинг ҳажми 2,5 марта кўпайиши кўзда тутилган.

Аммо вилоятлар ва ҳудудлар бўйича таҳлил қилинганда уларнинг турли йўналишларга эга эканлигини кўрамиз. Жумладан, Тошкент шаҳрида меҳмонхона хизматини ривожлантириш бўйича энг юқори кўрсаткич, яъни 2,6 мартага ошириш белгилаб қўйилган. Сирдарё ва Тошкент вилоятларида мазкур кўрсаткичнинг ўсиш суръти 2,3 мартани ташкил қилади. Қолган вилоятларда анча паст. Масалан, Қорақолпоғистон республикасида мазкур кўрсаткичнинг ўсиш саъати атаги 1,5 баробарни ташкил қилади, ҳолос. Бу турли ҳудудларнинг турли туристик салоҳиятига эга эканлиги билан боғлиқдир.

Самарканд вилоятида йиллар бўйича таҳлил қилганда 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» Халқаро мусика фестивалининг Самарканд шаҳрида ўтказилиши ҳам сабабдир.

Таянч сўз ва иборалар: Иқтисодиёт, хўжалик юритувчи субъектлар, меҳмонхона самарадорлиги, хўжалигида самарадорликни баҳолаш, меҳнат самарадорлиги, натижа кўрсаткичи.

Мавзуни мустаҳкамлаш учун саволлар:

1. Меҳмонларнинг нуктаи назаридан, меҳмонхона самарадорлигини баҳолашда қандай йўналишларинобатга олинади?
2. Меҳмонхоналарда сервис самарадорлигини оширишнинг асосий йўналишлари ва истиқболлари нималардан иборат?
3. Меҳмонхона умумий тушумига таъсир қилувчи омиллар нималардан иборат?

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги Қонуни. –Т., 1999-йил 20 август.
2. «Ўзбекистонда туризм соҳаси учун малакали кадрлар тайёрлаш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 1999-йил 30-июндаги 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-июндаги 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 ПҚ-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 ПҚ-2909-сонли Қарори.
8. «Туризм соҳасини ривожлантиришда маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органларининг масъулиятини янада ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 12-июлдаги ПҚ-3129-сонли Қарори.
9. «2018–2019-йилларда туризм соҳасини ривожлантириш бўйича биринчи навбатдаги чора-тадбирлар тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 16-августдаги ПҚ-3217-сонли Қарори.
10. «Ўзбекистон Республикасида туризмни ривожлантиришнинг айрим 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-июндаги 210-сонли Қарори.
13. «Сайёҳлик 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 такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1999-йил 2-июлдаги 324-сонли Қарори.

15. «Ўзбекистон Республикасида туризмни ривожлантиришнинг айрим масалалари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015-йил 10-мартдаги 53-сонли Қарори.

16. «Туризм фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисидаги Низомни тасдиқлаш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017-йил 6-апрелдаги 189-сонли Қарори.

17. Тухлиев И.С., Хайитбоев 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., Зубайдуллаева М.А. – «Меҳмонхона сервис хизмати» Услубий кўрсатма. СамИСи, 2010 й.

20. Писаренко Т.А., Ставнистый Н.Н. Основы дизайна. Владивосток: «Протон», - 2005г. - 113 с. www.12uz.com

21. Ходжаев А, Ачилов А. Кичик меҳмонхоналар интерьерида замонавийлик, миллийлик ва маърифий меҳмонхона ҳолатининг уйғунлашуви. «Меъморчилик ва қурилиш муаммолари» илмий-техник журнали. Самарканд 2013. - №1. - С.35-36.

22. Ходжаев А., Ачилов А. Кичик меҳмонхоналар интерьерида замонавийлик, миллийлик ва маърифий меҳмонхона иборасининг уйғунлашуви. «Бадий ижод муаммолари-ёшлар талқинида» Илмий-амалий конференция материаллари. МРДИ, - Тошкент: 2013 й.- С.125-128

23. Агзамов С., Т.Тошмуродов. Менеджмент международного туризма. – Т.:ТГЕУ, 1996 йил.

24. Александрова А.Ю.Международный туризм. Учебное пособие для ВУЗов. – М.:Аспект Пресс, 2001 йил.

25. Aliyeva M.T., Umarjonov A. Turistik mamlakatlar iqtisodiyoti. – T.:Moliya. ... 2005 yil.

26. Богданов Е.И. Планирование на предприятии туризма/ Учебное пособие. СПб.:Изд.д. Бизнес-пресс, 2005 йил.

27. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма. – М.: Финанси и статистика, 2004 йил.

28. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие НОЛИДЖ, М., 1996 йил.

29. Ефремова М.В. Основы технологии туристического бизнеса. Учебное пособие. – М.:Ос-89, 2001 йил.

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

ТУРИЗМДА МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИ

*Ўзбекистон республикаси олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги
томонидан “Туризм (фаолият йўналишлари бўйича бўйича)”
“Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш” таълим
йўналишлари талабалари учун ўқув қўлланма сифатида тавсия этилган*

Адади 6 нусха. Қоғоз бичими 60x84_{1/32}.
Нашр босма табағи 10,75.

Самарқанд иктисодиёт ва сервис институти босмахонаси.
Манзил: Самарқанд ш, Амир Темур кўчаси, 9 уй.

