

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

**ОЛИЙ ТАЪЛИМ ТИЗИМИ ПЕДАГОГ ВА РАХБАР КАДРЛАРИНИ
ҚАЙТА ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ МАЛАКАСИНИ ОШИРИШНИ
ТАШКИЛ ЭТИШ БОШ ИЛМИЙ - МЕТОДИК МАРКАЗИ**

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
ПЕДАГОГ КАДРЛАРНИ ҚАЙТА ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ
МАЛАКАСИНИ ОШИРИШ ТАРМОҚ МАРКАЗИ**

Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш

йўналиши

**“МЕҲМОНХОНА БИЗНЕСИДА ХИЗМАТЛАР
СИФАТИНИ БОШҚАРИШ”**

модули бўйича

Ў Қ У В – У С Л У Б И Й М А Ж М У А

Тошкент - 2016

**Мазкур ўқув-услугий мажмуа Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг
2016 йил 6 апрелидаги 137-сонли буйруғи билан тасдиқланган ўқув режа
ва дастур асосида тайёрланди.**

Тузувчи: ТДИУ, иқтисод фанлари номзоди, доцент
Алиева М.Т.

Тақризчи: Sheik Davood Janalabuddin. ХК “PT. Hikmah Albros
Uzbekistan LTD” МЧЖ директори, Ҳиндистон.

*Ўқув -услугий мажмуа Тошкент давлат иқтисодиёт университети
Кенгашининг 2016 йил _____даги ____-сонли қарори билан нашрга
тавсия қилинган.*

МУНДАРИЖА

| | |
|--|------------|
| I. Ишчи дастур | 3 |
| II. Модулни ўқитишда фойдаланиладиган интрефаол таълим методлари. . | 9 |
| III. Назарий машғулот материаллари | 18 |
| IV. Амалий машғулот материаллари..... | 104 |
| V. Кейслар банки | 108 |
| VI. Мустақил таълим мавзулари | 115 |
| VII. Глоссарий..... | 117 |
| VIII. Адабиётлар рўйхати | 119 |

I. ИШЧИ ДАСТУР

Кириш

Мазкур ишчи дастур иқтисодиёт соҳаси қайта тайёрлаш ва малака ошириш йўналишлари учун хорижий тажрибалар асосида ишлаб чиқилган ва Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг 2016 йил 6 апрелдаги 137-сонли буйруғи билан тасдиқланган ўқув режа ва дастурга мувофиқ шакллантирилган.

Дастур мазмуни олий таълимнинг норматив-ҳуқуқий асослари ва қонунчилик нормалари, илғор таълим технологиялари ва педагогик маҳорат, таълим жараёнларида ахборот-коммуникация технологияларини қўллаш, амалий хорижий тил, тизимли таҳлил ва қарор қабул қилиш асослари, махсус фанлар негизида илмий ва амалий тадқиқотлар, технологик тараққиёт ва ўқув жараёнини ташкил этишнинг замонавий услублари бўйича сўнгги ютуқлар, педагогнинг касбий компетентлиги ва креативлиги, глобал Интернет тармоғи, мультимедиа тизимлари ва масофадан ўқитиш усулларини ўзлаштириш бўйича янги билим, кўникма ва малакаларини шакллантиришни назарда тутган ҳолда, ушбу дастурда меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш меҳмондўстлик тамойили: кутилаётган меҳмонларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этиш, хоналар бошқаруви, операциялар: хоналар хизмати, муҳандислик ва хавфсизлик, озиқ-овқат ва ичимлик бўлим хизматидан фойдаланиш муаммолари баён этилган.

Модулнинг мақсади ва вазифалари

“Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш” модулининг **мақсади** тингловчиларга меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш жараёнида хорижий мамлакатлар тажрибасини ўргатишдан иборат.

“Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш” модулининг **вазифалари:**

- тингловчиларга меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш; замонавий педагогик технологиялардан фойдаланиб тингловчиларни малакасини оширишга кўмаклашиш;

- меҳмонхоналарда хизмат сифатини ва хизмат кўрсатишни такомиллаштириш;

- тингловчиларда уларни аниқ илмий назарий таҳлил қилиш;

- ҳолис баҳолаш ва мустақил ҳаётий позициясини вужудга келтиришга эришиш;

- меҳмонхонада хизматларни ташкил этиш;

- меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш;

- уни бошқариш тизимидаги ислохотлар билан боғлиқ ўзгаришлар ва янгиланишларни илмий назарий таҳлил этиш ва ўзига хос хусусиятлари шакллантириш.

Модул бўйича тингловчиларнинг билими, кўникмаси, малакаси ва компетенцияларига қўйиладиган талаблар

“Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш” модулини ўзлаштириш жараёнида амалга ошириладиган масалалар доирасида:

Тингловчи:

- меҳмонхона бизнесида асосий бошқариш шакллари бўйича;
- замонавий меҳмонхоналарнинг турлари меҳмонхона бизнесини ташкил этиш ва уларнинг шарт-шароитларини ўрганиш ва уларнинг концептуал асослари бўйича **билимларга** эга бўлиш зарур;

Тингловчи:

- меҳмонхонанинг асосий функциялари ва хизматларидан фойдаланиш;
- меҳмонхоналарда бронлаш тизими меҳмонларни рўйхатга олиш; миқдори рўйхатдан чиқариш, қабул қилиш хизматини меҳмонхоналардаги ҳодисалар ва жараёнлар билан ишлаш;
- меҳмонхоналарда маълумотлар базаси ва реал воқеалардан фойдаланиш;
- меҳмонхона бизнесида сифатли хизматидан фойдаланиш **кўникмаларига** эга бўлиши лозим.

Тингловчи:

- меҳмонхона бизнесида хизмат турларидан унумли фойдаланиш йўналишларини яратиш;
- меҳмонхона хизматида сифатли ва қулай бошқарувга эга йўналиш яратиш **компетенцияларни** эгаллаши лозим.

Модулни ташкил этиш ва ўтказиш бўйича тавсиялар

“Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш” курси маъруза ва амалий машғулотлар шаклида олиб борилади.

Курсни ўқитиш жараёнида таълимнинг замонавий методлари, педагогик технологиялар ва ахборот-коммуникация технологиялари қўлланилиши назарда тутилган:

- маъруза дарсларида замонавий компьютер технологиялари ёрдамида презентацион ва электрон-дидактик технологиялардан;

- ўтказиладиган амалий машғулотларда техник воситалардан, экспресс-сўровлар, тест сўровлари, ақлий хужум, гуруҳли фикрлаш, кичик гуруҳлар билан ишлаш, коллоквиум ўтказиш, ва бошқа интерактив таълим усулларини қўллаш назарда тутилади.

Модулнинг ўқув режадаги бошқа модуллар билан боғлиқлиги ва узвийлиги

“Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш” модули мазмуни ўқув режадаги “Меҳмондўстлик индустриясида менежменти ва маркетинги ” ва “Меҳмонхона бизнесида инновациялар” ўқув модуллари билан узвий боғланган ҳолда педагогларнинг мобил иловалар яратиш бўйича касбий педагогик тайёргарлик даражасини оширишга хизмат қилади.

Модулнинг олий таълимдаги ўрни

Модулни ўзлаштириш орқали тингловчилар мобил иловалар яратишни ўрганиш, амалда қўллаш ва баҳолашга доир касбий компетентликка эга бўладилар.

Модул бўйича соатлар тақсимооти

| № | Модул мавзулари | Тингловчининг ўқув юклараси, соат | | | | | |
|----|---|-----------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------|----------------|-----------------|
| | | Ҳаммаси | Аудитория ўқув юклараси | | | Кўчма машғулот | Мустақил таълим |
| | | | Жами | жумладан | | | |
| | | Назарий | | Амалий машғулот | | | |
| 1. | Меҳмондўстлик тамойили: кутилаётган меҳмонларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этиш | 10 | 4 | 4 | 6 | | |
| 2. | Хоналар бошқаруви | 10 | 6 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 3. | Операциялар: хоналар хизмати, муҳандислик ва хавфсизлик | 12 | 6 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| | Жами: | 32 | 28 | 10 | 14 | 4 | 4 |

НАЗАРИЙ МАШҒУЛОТЛАР МАЗМУНИ

1- мавзу: Меҳмондўстлик тамойили: кутилаётган меҳмонларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этиш.

Меҳмонхоналарда мижоз хоҳишларини инobatга олиш. Ички мижозларга хизмат кўрсатиш. Меҳмондўстлик хизмат маҳсулоти. Меҳмонхона бизнесида хизмат маҳсулоти. Меҳмонхона бизнесида маҳсулот, хизматлар, тажрибаларини ўзаро боғлиқлиги. Меҳмонхона бизнесида меҳмонни тушуниш. Меҳмонхона бизнесида маҳсулот, шарт-шароит ва етказиб бериш. Меҳмондўстлик амалиёти таркибий қисмлари. Хизматни етказиб бериш тизими. Кутилмаган хизмат учрашуви ва ҳақиқат лаҳзалари. Меҳмонхона бизнесида сифат баҳоси.

2- мавзу: Хоналар бошқаруви.

Ички алоқа бўлимларига қабулхонадан етказиладиган маълумотлар. Маркетинг ва сотувлар. Озиқ – овқат ва ичимликлар. Хўжалик ишлари. Қабулхона менежерларининг ишларини электронлаштириш. Инсон

ресурслари. Тунги аудитор ҳисоботини қайта кўриб чиқиш. Хоналарни банд қилиш бўлинмалари. Банкет. Назорат . Хавфсизлик. Инсон ресурслари.

3 - мавзу: Операциялар: хоналар хизмати, муҳандислик ва хавфсизлик

Ҳаражатлар назорати. Ҳисобни олиб бориш. Стратегик режалаштириш. Меҳмонхонанинг ташкилий ҳаракатлари. Техника (Инженерлик) Бошқарув услублар. Меҳмонхонанинг хавфсизлик бўйича директори бўлими. Ташкилотчилик. Уй хўжалиги операциялари директори.

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ МАЗМУНИ

1-амалий машғулот:

Меҳмондўстлик тамойили: кутилаётган меҳмонларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этиш.

Меҳмонхоналарда мижоз ҳоҳишларини инобатга олиш. Ички мижозларга хизмат кўрсатиш. Меҳмондўстлик хизмат маҳсулоти. Меҳмонхона бизнесида хизмат маҳсулоти.

2-амалий машғулот:

Меҳмонхона бизнесида маҳсулот.

Меҳмонхона бизнесида маҳсулот, хизматлар, тажрибаларини ўзаро боғлиқлиги. Меҳмонхона бизнесида меҳмонни тушуниш. Меҳмонхона бизнесида маҳсулот, шарт-шароит ва етказиб бериш.

3-амалий машғулот:

Меҳмондўстлик амалиёти таркибий қисмлари.

Хизматни етказиб бериш тизими. Кутилмаган хизмат учрашуви ва ҳақиқат лаҳзалари. Меҳмонхона бизнесида сифат баҳоси.

4-амалий машғулот:

Хоналар бошқаруви.

Ички алоқа бўлимларига қабулхонадан етказиладиган маълумотлар. Маркетинг ва сотувлар. Озиқ – овқат ва ичимликлар. Хўжалик ишлари.

5-амалий машғулот:

Меҳмонхона бизнесида инсон ресурсларининг роли.

Қабулхона менежерларининг ишларини электронлаштириш. Инсон ресурслари. Тунги аудитор ҳисоботини қайта кўриб чиқиш. Хоналарни банд қилиш бўлинмалари. Банкет. Назорат. Хавфсизлик. Инсон ресурслари.

6 – амалий машғулот:

Операциялар: хоналар хизмати, муҳандислик ва хавфсизлик.

Ҳаражатлар назорати. Ҳисобни олиб бориш. Стратегик режалаштириш. Меҳмонхонанинг ташкилий ҳаракатлари.

7 – амалий машғулот:

Иловалар яратишда маълумотлар базасидан фойдаланиш. SQLite.

Сўровлар яратиш.

Техника(Инженерлик) Бошқарув услублар. Меҳмонхонанинг хавфсизлик бўйича директори бўлими. Ташкилотчилик. Уй хўжалиги операциялари директори.

КЎЧМА МАШҒУЛОТ

“Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш” модули бўйича тингловчилар кўчма машғулотини ташкил этиш уларда иқтисодий билим, дунёқараш, ижтимоий фаоллик ва мустақил фикрлашни шакллантиришга қаратилган тадбирлар тизимини ўз ичига олади. У ишчи ўқув дастурида кўзда тутилган зарур билимлар ва кўникмаларнинг тингловчилар томонидан оқилона, кам вақт ва куч сарфлаб ўзлаштирилишини таъминлайди.

Кўчма машғулот – муайян модулдан ўқув дастурида белгиланган билим, кўника ва малаканинг маълум бир қисмини тингловчи томонидан модул ўқитувчиси маслаҳати ва тавсиялари асосида аудиториядан ташқарида, танланган меҳмонхоналарда ўзлаштиришига йўналтирилган тизимли фаолиятдир.

Кўчма машғулотни ташкил этилишидан асосий мақсад – “Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш” модули ўқитувчисининг бевосита раҳбарлиги ва назорати остида тингловчиларнинг малака ошириши давомида модулни узлуксиз ўрганишини ташкил этиш, олинган билим ва кўникмаларни янада мустаҳкамлаш, келгусидаги дарсларга тайёргарлик кўриш, ақлий меҳнат маданиятини, янги билимларни мустақил равишда излаб топиш ва қабул қилишни шакллантириш ҳамда ушбу тариха рақобатбардош кадрларни тайёрлашга эришишдан иборат.

ЎҚИТИШ ШАКЛЛАРИ

Мазкур модул бўйича қуйидаги ўқитиш шаклларида фойдаланилади:

➤ ўқув ишини ташкиллаштиришнинг интерфаол шаклларида: бинар-маъруза, провакацион-маъруза, савол-жавобли маъруза, суҳбат-маърузалар орқали ташкиллаштириш назарда тутилган.;

➤ ўқув фаолиятини ташкил этиш шакллари сифатида қуйидагилардан фойдаланиш назарда тутилган:

- маъруза машғулотларида оммавий, жуфтлик, индивидуал;
- амалий машғулотларда гуруҳли, жамоавий, жуфтлик, индивидуал.

БАҲОЛАШ МЕЗОНИ

Мазкур модул юзасидан тингловчиларнинг билим, кўникма ва малакалари назорати қуйидаги мезонлар орқали баҳоланади:

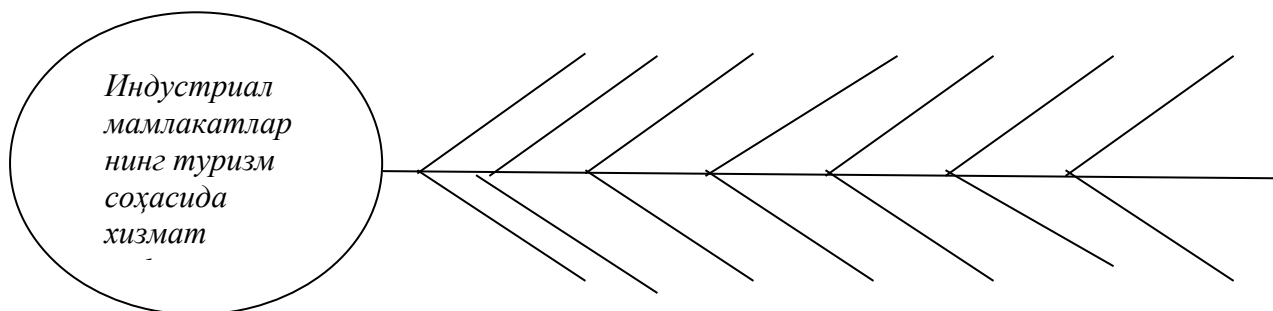
| № | Баҳолаш турлари | Энг юқори балл | Изоҳ |
|----|-----------------------|-----------------|---|
| 1. | Кейс – стадини ечиши | 1,5 балл | Вазиятнинг тўғри таҳлил қилингани, муаммоларни сабабларини тўғри аниқлаганлиги, муаммолар бўйича ўзининг хулосаларини бериши баҳоланади. |
| 2. | Мустақил иш топшириғи | 1 балл | Танланган мустақил иш мавзусининг ёритилиш даражаси, керакли ахборотларнинг тўғри танлангани, мавзу бўйича шахсий хулосаларнинг ёритилиши баҳоланади. |
| | Жами | 2,5 балл | |

II. МОДУЛНИ ЎҚИТИШДА ФОЙДАЛАНИЛАДИГАН ИНТРЕФАОЛ ТАЪЛИМ МЕТОДЛАРИ.

1 - маъруза машғулотида қуйидаги интерфаол ўқитиш методларидан фойдаланилади:

1) Машғулотнинг мотивация босқичида: “Ақлий хужум”дан фойдаланилади.

Топшириқ мазмуни → “Индустриал мамлакатлар туризм соҳасида хизмат сифатларини аниқланг.”



2) Тингловчиларнинг индустриал мамлакатлардаги хизматлар сифатига оид қандай маълумотларни билишлари ва билишни истаётган маълумотларини аниқлаш мақсадида “Б /Б /Б” методидан фойдаланилади.

Топшириқ мазмуни → хизматлар сифати бўйича билган маълумотларни биринчи устунга ёзиб чиқиш ва билишни истаётган маълумотларни иккинчи устунга ёзиб чиқиш.

“Б /Б /Б”

| Биламан | Билишни истайман | Билиб олдим |
|---------|------------------|-------------|
| | | |

3) Тингловчиларнинг давлат томонидан туризм соҳасида хизмат сифатларини қўллаб-қувватлаш заруриятига оид таянч маълумотларни аниқлаш мақсадида “Тушунчалар таҳлили” методидан фойдаланилади.

“Тушунчалар”- таҳлили

| Тушунчалар | Сизнинг фикрингизча ушбу тушунча нимани англатади? | Қўшимча маълумот |
|-------------------------------|--|------------------|
| Меҳмонхоналарда хизмат сифати | | |
| Сифатни баҳолаш жараёни | | |
| Хизматни етказиб бериш тизими | | |
| Маркетинг ва сотувлар | | |

Амалий машғулотда куйидаги интерфаол ўқитиш методларидан фойдаланилади:

1) “SWOT-таҳлил” методи.

Методнинг мақсади: мавжуд назарий билимлар ва амалий тажрибаларни таҳлил қилиш, таққослаш орқали муаммони ҳал этиш йўлларни топишга, билимларни мустаҳкамлаш, такрорлаш, баҳолашга, мустақил, танқидий фикрлашни, ностандарт тафаккурни шакллантиришга хизмат қилади.



Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқаришда SWOT таҳлилини ушбу жадвалга туширинг.

| | | |
|----------|---|---|
| S | Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқаришда кучли томонлари | Меҳмонхонада иш жараёнини тезлаштиради |
| W | Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқаришда кучсиз томонлари | Рақобатчиларга нисбатан имкониятларнинг камлиги |
| O | Меҳмонхоналарда инновациялардан фойдаланишнинг имкониятлари (ички) | Молиявий, бўлимлар ўртасида маълумот алмашунув, ходимлар ишининг сифати, хисоботлар тайёрлаш тезлиги. |
| T | Тўсиқлар (ташқи) | Маълумотлар хавфсизлигининг тўлақонли таъминланмаганлиги... |

Хулосалаш» (Резюме, Веер) методи

Методнинг мақсади: Буметод мураккаб, кўптармоқли, мумкин қадар, муаммоли ҳарактеридаги мавзуларни ўрганишга қаратилган. Методнинг моҳияти шундан иборатки, бунда мавзунинг турли тармоқлари бўйича бир хил ахборот берилади ва айни пайтда, уларнинг ҳар бири алоҳида аспектларда муҳокама этилади. Масалан, муаммо ижобий ва салбий томонлари, афзаллик, фазилат ва камчиликлари, фойда ва зарарлари бўйича ўрганилади. Бу интерфаол метод танқидий, таҳлилий, аниқ мантиқий фикрлашни муваффақиятли ривожлантиришга ҳамда ўқувчиларнинг мустақил ғоялари, фикрларини ёзма ва оғзаки шаклда тизимли баён этиш, ҳимоя қилишга

имконият яратади. “Хулосалаш” методидан маъруза машғулотларида индивидуал ва жуфтликлардаги иш шаклида, амалий васеинар машғулотларида кичик гуруҳлардаги иш шаклида мавзу юзасидан билимларни мустаҳкамлаш, таҳлили қилиш ва таққослаш мақсадида фойдаланиш мумкин.

Намуна: Меҳмонхона бизнесини бошқаришда компьютер тизимларидан фойдаланишнинг афзалликлари ва камчиликларини қуйидаги жадвалга жойлаштиринг ҳамда умумий хулоса беринг.

| Меҳмонхона бизнесини бошқаришда компьютер тизимлари | | | | | |
|---|-----------|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Fidelio | | Lodging Touch | | Nimeta | |
| афзаллиги | камчилиги | афзаллиги | камчилиги | афзаллиги | камчилиги |
| | | | | | |
| Хулоса: | | | | | |

«ФСМУ» методи

Технологиянинг мақсади: Мазкур технология иштирокчилардаги умумий фикрлардан хусусий хулосалар чиқариш, таққослаш, қиёслаш орқали ахборотни ўзлаштириш, хулосалаш, шунингдек, мустақил ижодий фикрлаш кўникмаларини шакллантиришга хизмат қилади. Мазкур технологиядан маъруза машғулотларида, мустаҳкамлашда, ўтилган мавзунини сўрашда, уйга вазифа беришда ҳамда амалий машғулот натижаларини таҳлил этишда фойдаланиш тавсия этилади.

Технологияни амалга ошириш тартиби:

- қатнашчиларга мавзуга оид бўлган якуний хулоса ёки ғоя таклиф этилади;
- ҳар бир иштирокчига ФСМУ технологиясининг босқичлари ёзилган қоғозларни тарқатилади:



- иштирокчиларнинг муносабатлари индивидуал ёки гуруҳий тартибда

тақдимот қилинади.

ФСМУ таҳлиликатнашчиларда касбий-назарий билимларни амалий машқлар ва мавжуд тажрибалар асосида тезроқ ва муваффақиятли ўзлаштирилишига асос бўлади.

“Инсерт” методи

Методнинг мақсади: Мазкур метод ўқувчиларда янги ахборотлар тизимини қабул қилиш ва билмларни ўзлаштирилишини енгиллаштириш мақсадида қўлланилади, шунингдек, бу метод ўқувчилар учун хотира машқи вазифасини ҳам ўтайди.

Методни амалга ошириш тартиби:

➤ ўқитувчи машғулотга қадар мавзунинг асосий тушунчалари мазмуни ёритилган инпут-матнни тарқатма ёки тақдимот кўринишида тайёрлайди;

➤ янги мавзу моҳиятини ёритувчи матн таълим олувчиларгатарқатилади ёки тақдимот кўринишида намойишэтилади;

➤ таълим олувчилариндивидуал тарзда матн билан танишиб чиқиб, ўз шахсий қарашларини махсусбелгилар орқали ифодалайдилар. Матн билан ишлашда талабалар ёки қатнашчиларга қуйидаги махсус белгилардан фойдаланиш тавсия этилади:

| Белгилар | 1-матн | 2-матн | 3-матн |
|---|---------------|---------------|---------------|
| “V” – таниш маълумот. | | | |
| “?” – мазкур маълумотни тушунмадим, изоҳ керак. | | | |
| “+”бу маълумот мен учун янгилик. | | | |
| “– ” бу фикр ёки мазкур маълумотга қаршиман? | | | |

Белгиланган вақт якунлангач, таълим олувчилар учун нотаниш ва тушунарсиз бўлган маълумотлар ўқитувчи томонидан таҳлил қилиниб, изоҳланади, уларнинг моҳияти тўлиқ ёритилади. Саволларга жавоб берилади ва машғулот якунланади.

Венн Диаграммаси методи

Методнинг мақсади: Бу метод график тасвир орқали ўқитишни ташкил этиш шакли бўлиб, у иккита ўзаро кесишган айлана тасвири орқали ифодаланади. Мазкур метод турли тушунчалар, асослар, тасавурларнинг анализ ва синтезини икки аспект орқали кўриб чиқиш, уларнинг умумий ва фарқловчи жиҳатларини аниқлаш, таққослаш имконини беради.

Методни амалга ошириш тартиби:

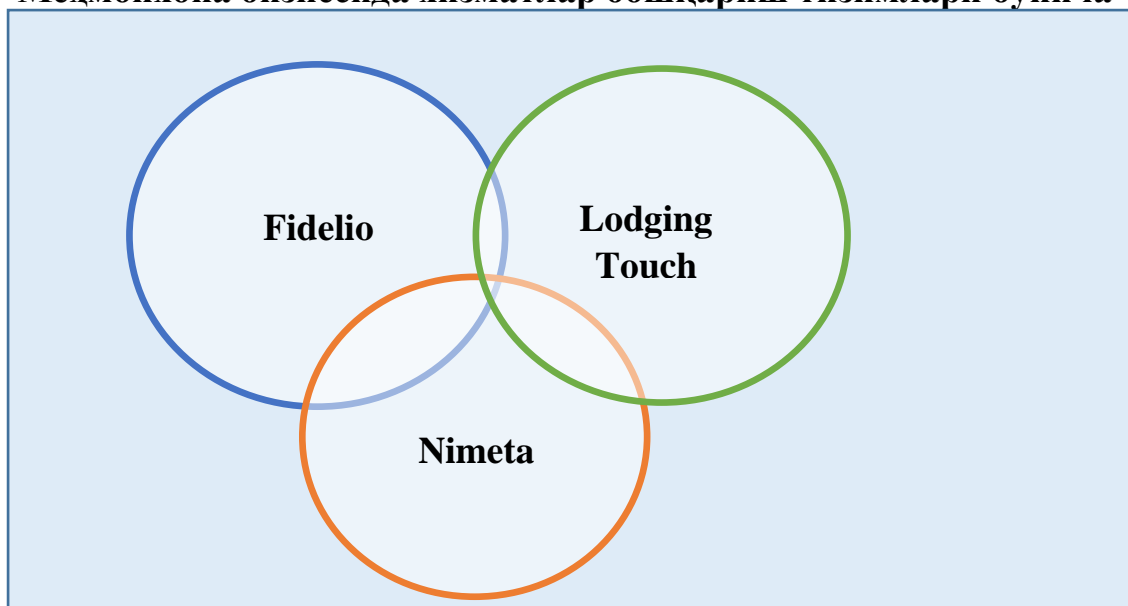
• иштирокчилар икки кишидан иборат жуфтликларга бирлаштириладилар ва уларга кўриб чиқиладиган тушунча ёки асоснинг ўзига хос, фарқли

жиҳатларини (ёки акси) доиралар ичига ёзиб чиқиш таклиф этилади;

- навбатдаги босқичда иштирокчилар тўрт кишидан иборат кичик гуруҳларга бирлаштирилади ва ҳар бир жуфтлик ўз таҳлили билан гуруҳ аъзоларини таништирадилар;

- жуфтликларнинг таҳлили эшитилгач, улар биргалашиб, кўриб чиқиладиган муаммо ёхуд тушунчаларнинг умумий жиҳатларини (ёки фарқли) излаб топадилар, умумлаштирадилар ва доирачаларнинг кесишган қисмига ёзадилар.

Меҳмонхона бизнесида хизматлар бошқариш тизимлари бўйича



“Блиц-ўйин” методи

Методнинг мақсади: ўқувчиларда тезлик, ахборотлар тизмини таҳлил қилиш, режалаштириш, прогнозлаш кўникмаларини шакллантиришдан иборат. Мазкур методни баҳолаш ва мустаҳкамлаш мақсадида қўллаш самарали натижаларни беради.

Топшириқ мазмуни → хизматлар сифати бўйича берилган саволларга жавоб беринг.

“Блиц-ўйин” саволлари

1. Меҳмонхоналарда мижоз ҳоҳишларини инобатга олиш қандай амалга оширилади?
2. Меҳмонхона бизнесида маҳсулот, хизматлар, тажрибаларини ўзаро боғлиқлиги нимада?
3. Хизматни етказиб бериш тизими қандай бўлади?

**«Меҳмонхоналарда мижозларни жойлаштириш»
Ўзингизни текшириб кўринг!**

| Харакатлар мазмуни | Якка баҳо | Якка хато | Тўғри жавоб | Гуруҳ баҳоси | Гуруҳ хатоси |
|---------------------------|------------------|------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| Мижозларни кутиб олиш | | | | | |
| Мижозларни рўйхатга олиш | | | | | |
| Номерларга жойлаштириш | | | | | |

2 - МАЪРУЗА МАШҒУЛОТИДА куйидаги интерфаол ўқитиш методларидан фойдаланилади:

1) Машғулотнинг мотивация босқичида: “Ақлий хужум”дан фойдаланилади.

| | | | |
|--|----------------|------------------|-----------------|
| Топшириқ мазмуни → “Меҳмонхона соҳасидаги сифатни баҳолаш жараёнларига таъсир кўрсатувчи омиллар қандай?” Иқтисодий омиллар | Сиёсий омиллар | Ижтимоий омиллар | Маданий омиллар |
|--|----------------|------------------|-----------------|

2) Тингловчиларнинг Кейс-стади таълим технологиясига оид қандай маълумотларни билишлари ва билишни истаётган маълумотларини аниқлаш мақсадида “Б /Б /Б” методидан фойдаланилади.

Топшириқ мазмуни → Кейс-стади таълим технологиясига бўйича билган маълумотларни биринчи устунга ёзиб чиқиш ва билишни истаётган маълумотларни иккинчи устунга ёзиб чиқиш.

“Б /Б /Б”

| Биламан | Билишни истайман | Билиб олдим |
|----------------|-------------------------|--------------------|
| | | |

Кейс. Меҳмонхоналарни бронлаш учун Fidelio тизими ишлаб чиқилди. Сизнинг меҳмонхонангиздаги Fidelio тизимининг бўш хоналарни тезликда аниқламоқчи бўлганингизда хатолик келиб чиқди. Яъни тизимнинг бир қисми ишламади.

1) «ФСМУ» методи

Технологиянинг мақсади: Мазкур технология иштирокчилардаги умумий фикрлардан хусусий хулосалар чиқариш, таққослаш, қиёслаш орқали ахборотни ўзлаштириш, хулосалаш, шунингдек, мустақил ижодий фикрлаш кўникмаларини шакллантиришга хизмат қилади. Мазкур технологиядан маъруза машғулотларида, мустақамлашда, ўтилган мавзунини сўрашда, уйга

вазифа беришда ҳамда амалий машғулот натижаларини таҳлил этишда фойдаланиш тавсия этилади.

Технологияни амалга ошириш тартиби:

- қатнашчиларга мавзуга оид бўлган якуний хулоса ёки ғоя таклиф этилади;

- ҳар бир иштирокчига ФСМУ технологиясининг босқичлари ёзилган қоғозларни тарқатилади:

- иштирокчиларнинг муносабатлари индивидуал ёки гуруҳий тартибда тақдимот қилинади.



ФСМУ таҳлилик қатнашчиларда касбий-назарий билимларни амалий машқлар ва мавжуд тажрибалар асосида тезроқ ва муваффақиятли ўзлаштирилишига асос бўлади.

Фикр: “Меҳмонхоналарни бронлашда Fidelio энг яхши тизимлардан биридир”.

Топпириқ: Мазкур фикрга нисбатан муносабатингизни ФСМУ орқали таҳлил қилинг.

3) “Ассесмент” методи

Методнинг мақсади: мазкур метод таълим олувчиларнинг билим даражасини баҳолаш, назорат қилиш, ўзлаштириш кўрсаткичи ва амалий кўникмаларини текширишга йўналтирилган. Мазкур техника орқали таълим олувчиларнинг билиш фаолияти турлий ўналишлар (тест, амалий кўникмалар, муаммоли вазиятлар машқи, қиёсий таҳлил, симптомларни аниқлаш) бўйича ташхис қилинади ва баҳоланади.

Методни амалга ошириш тартиби:

“Ассесмент” лардан маъруза машғулотларида талабаларнинг ёки қатнашчиларнинг мавжуд билим даражасини ўрганишда, янги маълумотларни баён қилишда, семинар, амалий машғулотларда эса мавзу ёки маълумотларни ўзлаштириш даражасини баҳолаш, шунингдек, ўз-ўзини баҳолаш мақсадида индивидуал шаклда фойдаланиш тавсия этилади. Шунингдек, ўқитувчининг ижодий ёндашуви ҳамда ўқув мақсадларидан келиб чиқиб, ассесментга қўшимча топшириқларни киритиш мумкин.

Ҳар бир катакдаги тўғри жавоб 5 балл ёки 1-5 балгача баҳоланиши мумкин.



Тест

- 1. Қандай меҳмонхоналарга нисбатан ТМК сўзи ишлатилади?
- А. Тармоқ (занжир)
- В. Маҳаллий
- С. Хусусий



Қиёсий таҳлил

- Fideleo бронлаш тизимидан фойдаланиш кўрсаткичларини таҳлил қилинг?



Тушунча таҳлили

- Меҳмонхоналарда ТМК қисқармасини изоҳланг...



Амалий кўникма

- Меҳмонхоналарнинг ТМКга аъзо бўлиш тартибини ишлаб чиқинг?

3- МАЪРУЗА МАШҒУЛОТИДА қуйидаги интерфаол ўқитиш методларидан фойдаланилади:

1) Машғулотнинг мотивация босқичида: “Ақлий ҳужум”дан фойдаланилади.

Топшириқ мазмуни → “меҳмонхоналарда хизмат сифатлари уларнинг моҳиятини аниқланг?”

2) Тингловчиларнинг меҳмонхона соҳасида фойдаланиладиган инновацион дастурларга оид таянч маълумотларни аниқлаш мақсадида **“Тушунчалар таҳлили”** методидан фойдаланилади.

“Тушунчалар”- таҳлили

| Тушунчалар | Сизнинг фикрингизча ушбу тушунча нимани англатади? | Қўшимча маълумот |
|------------|--|------------------|
| Fideleo | | |
| Amadeus | | |
| Galileo | | |

“Модулдаги таянч тушунчалар таҳлили”

| Тушунчалар | Сизнингча бу тушунча қандай маънони англатади? | Қўшимча маълумот |
|-----------------------|---|-------------------------|
| ТМК | Транс Миллий Компаниялар бир қатор меҳмонхона занжирларининг бирлашуви | |
| Меҳмонхоналар занжири | Бир нечта меҳмонхоналар бир бренд остида бирлашуви ва бир жойдан бошқариш | |
| Бронлаш | Меҳмонхоналардаги номерларни олдиндан буюртма асосида банд қилиш | |
| Асосий хизматлар | Меҳмонхонада туристлар учун кўрсатиладиган асосий хизмат турлари | |
| Қўшимча хизматлар | Меҳмонхонада туристлар учун кўрсатиладиган қўшимча хизмат турлари | |

Изоҳ: Иккинчи устунчага катнашчилар томонидан фикр билдирилади. Мазкур тушунчалар ҳақида қўшимча маълумот глоссарийда келтирилган.

III. НАЗАРИЙ МАШҒУЛОТ МАТЕРИАЛЛАРИ

1-мавзу: Меҳмондўстлик тамойиллари: меҳмонлар кутаётган хизмат кўрсатиш сифати ва қийматини таъминлаш.

Режа:

- 1.1. Меҳмонхона хизматларининг сифати.
- 1.2. Хизмат кўрсатиш элементлари типологияси.
- 1.3. Хизматлар сифатини бошқаришда стандартлаштириш ва сертификатлаштириш
- 1.4. Меҳмонхона хизматлари сифатни умумий бошқариш

Таянч иборалар: *карвонсаройлар, меҳмондўстлик, транзит, зиёратчилар, солиб юришлари.*

1.1. Меҳмондўстлик тамойиллари: меҳмонлар кутаётган хизмат кўрсатиш сифати ва қийматини таъминлаш.

Меҳмонларга хизмат кўрсатиш ва маҳсулот тайёрлаш – жуда ҳам кўп фаолият турларини ўз ичига олади. Шунингдек, у турли бошқариш тамойиллари ва тушунчаларини талаб қилади.

Ишлаб чиқаришда машинанинг нуқсонли шинаси ёки бўёқ доғини ювиш жараёнининг охири босқичида кўриб қолиш, аниқлаш-бу бир нарса. Чунки бундай нуқсонни қайтадан ишлаб тўғирлаб яна жойига жойлаш мумкин.

Хизмат кўрсатиш соҳаста эса сервиснинг сифатсизлигидан ғазабланган меҳмонларнимеҳмонхонангиз, ресторанингизёки авиакомпаниянгизни улар кутганидек хизмат кўрсатмаганлигини эшитишачинарли ҳолат.

Биринчи вазиятда, сифатни текширувчи инспектор маҳсулот ишлаб чиқарувчи ва сўнги мижоз ўртасида турувчи маъсулиятли шахс.

Текширувчи инспектор нуқсонли маҳсулотни қайта ишлашга жўнатиши мумкин ва мижоз уни ҳеч қачон кўрмайди. Иккинчи вазиятда қоникарсиз хизмат кўрсатаётган шахс ва ундан норози меҳмон ўртасидаги муносабатларни тўхтатадиган ҳеч ким йўқ.

Меҳмондўстликсаноатида фаолият кўрсатаётган ташкилотларнинг иши шундай бунёд этиладики, уларда хизмат кўрсатаётган ходимлар меҳмонларга мулойим муносабатда бўлади.

Мазкур муассасалар асосий хизмат турларини, шунингдек яхшитаом, ичимлик, турар жой хизматларини якка холда ёки биргаликда таклиф этади. Лекин меҳмондўстлик саноати фақат меҳмонхона ва ресоранлардан иборат эмас.

Меҳмондўстлик саноатиўз ичига парклар, авиакомпаниялар, ўйин марказлари, круиз учун кемалар, савдо ярмаркалари,йиғилиш ва мажлисларни ташкиллаштирувчи ташкилотлар каби инфратузилмаларни ўз ичига олади.

Меҳмондўстлик саноатида берилган тамойил ва амалиётлар бир-бирига уйғун тарзда кенг ёритилган. Шунинг учун китобда ушбу саноат кенгайтирилган тарзда ёритилган.

Меҳмондўстлик саноатда ишлаётган ҳар бир ташкилотнинг кадрлари ўз меҳмонларига улар хоҳлаган даражада, исталган вақтда хизмат кўрсатишни таъминлай олиши бу- бир катта синовдир.

Китоб мазкур соҳада фаолият кўрсатаётган ва бошқараётганлар учун асосий йўлланма вазифасини бажаради.

Хизмат кўрсатиш сифати ва қийматини аниқлаш фақатгина менежерлар, аудиторлар ёки баҳоловчи ташкилотлар томонидангина эмас, балки тўлиқ меҳмон мулоҳазасидан аниқлаб берилаётганлиги бу соҳа ташкилотлари учун ҳақиқий синовдир.

Ж.Д.Повер, бир қанча веб-сайтлар, Трип Адвайзер каби бир қанча ташкилотлар маҳаллий Холидай Инн, Френдли Травел Аженси ёки Олив Гарден каби брендларни хизматини баҳолаш жараёнида, меҳмонларнинг фикрини ҳисобга оладилар. Якка меҳмонлар уларга кўрсатилаётган хизматларнинг қиймати ва сифати уларнинг талаби даражасига жавоб бераётганлигини таъкидлашади.

Йиллик Бизнес Вик нашриэнг яхши хизмат кўрсатувчи компаниялар ва Америка Мижозни Қондириш Кўрсаткичи (ACSI) ва Мижоз ҳисоботи вақти вақти билан асосий авиалиниялар, меҳмоҳона ва ресторанларни аниқлаб берса ҳам, охир оқибатда меҳмондўстлик тажрибасининг қиймати ва сифати шу жараёнга тўқнаш келган ҳар бир меҳмоннинг маълум вақтдаги аниқ меҳмонхона ходимларига берилади.

Агар меҳмон қандайдир бир сабаб билан келган вақтида у кутган талабаларга жавоб бера олинмаса, у учун бу ресторан ёмон, авиакомпания нолайик, ва меҳмонхонадан кўнгли қолган деб ҳисоблайди.

Биргина бахтсиз тасодиф меҳмоннинг фикрига таъсир ўтказди ва у суҳбат орқали, виртуал, веб сайт ёки маҳаллий медиа сайти орқали ўз фикрлари билан ўртоқлашади.

Сиз бу маълумотт анъанавий менежмент маълумотларидан қийинроқ деб ўйлашингиз мумкин, чунки бу муҳокама қилинадиган анъанавий менежмент маълумотларидан кўра ҳаётдаги меҳмондўстлик ташкилотлари анчагина фарқланади.

Кўпгина маълумотлар шу соҳада фаолият юритмоқчи бўлган менежерларга турли йўл йўриқлар кўрсатади, шундай бўлса ҳам меҳмонхонанинг муваффақияти ёки таназули меҳмонхона эгаси ва меҳмон ўртасида бўлиб ўтган биргина учрашувга боғлиқ бўлиши мумкин.

Ҳар бир учрашув меҳмон қониқишига эришиш учун тайёргарлик кафолати менежернинг масъулиятидир. Бунга қандай эришиш йўллари эса бу китобнинг асосидир.

Бир марта ишлаб чиқаришда устунликка эришган меҳмондўстлик сектори иқтисодиётнинг хизмат кўрсатиш секторини эгаллаб олди.

Хизмат кўрсатиш иқтисодиёти талабларини бажариш, меҳмонхоналар ягона синов ва имкониятларнинг талабларига жавоб беришни хоҳласалар анъанавий менежмент моделлари ва методларини қайта ташкиллаштириши ва қайта йўналтирилишлари керак.

Меҳмондўстлик. Нима у ? (Guestology кейинги ўринларда)

Бу китобда Уалт Дисней Компаниясининг Брюс Лавал томонидан киритилган меҳмондўстлик терминига боғлиқ бўлган синовларнинг ечимини ташкиллаштириш ҳақидаги барча билимларни жамлаганмиз.

Мижоз - меҳмон, имкон даражасида, илмий томондан ўрганилган. Меҳмонларнинг ҳатти-ҳаракати синчиклаб ўрганилган. Меҳмондўстликда меҳмон тажрибаси орқалиуларнинг хоҳишлари, истаклари, қобилиятлари ва ниятлари аниқлаштирилган. Охир оқибатда хизмат кўрсатиш бир маҳсулот сифатида мижоз талабаларини қондириш учун мўлжалланган ва бу келгусида янамеҳмонларнинг келишини таъминлайди.

Меҳмондўстлик бу одатда ҳамма ташкилотлар ходимлари мижозларга худди меҳмонни кутгандек ва меҳмонни қизиқишини инобатга олиб, кутиб олишини билдиради. Шунга қарамай, бунинг барчаси бизнесда ва келажакда мазкур хизмат ишлашига кўзимиз етиши керак.

Меҳмондўстлик бу энг яхши бизнес. Меҳмондўстлик тажрибасида, мижозларнинг хизматлардан қониқиши, яъни қайта ташрифлар, меҳмонларнинг қониқиши ошганлигини кўрсатади.

Хулоса қилиб, меҳмондўстлик ташкилий хизмат кўрсатишни билдиради ва у ташқи хизмат кўрсатишни қўллаб- қувватлайди. Ташкилотнинг стратегияси, ходимлар ва тизимлар тўқнашишига ёки мижозларнинг умидини меҳмон тажрибасининг учта аспекти орқали йўналтирилади: хизмат маҳсулоти, хизмат муҳити ва хизмат кўрсатиш. Бу аспектлар ёки элементлар биргаликда меҳмонлар хоҳиш ва истакларидан кўра кўпроғини беради. “Булар ҳаммаси меҳмон билан бошланади”, деган шиор фақатгина руҳлантирувчи шиор эмасдир. Хизмат марказидаги ташкилотдабу ҳақиқатдир ва ҳамма буни қабул қилиб, шу билан бирга яшайди. Меҳмондўстлик анъанавий менежментда ўзгача. Ташкилий дизайн, бошқарув иерархиясини, ва тизим маҳсулотини максималлаштириш самарадорлигига эътибор беришнинг ўрнига меҳмондўстлик ташкилотни мижоз ёки меҳмоннинг нуқтаи назаридан систематик равишда қараши орқали бошлантиришга эътиборини жалб қилади. Шундагина қолган ташкилий масалалар ҳал қилиниши мумкин. Бунинг мақсади шундай ташкилот яратиб, қўллаб қувватлашдирки, бу мижозларнинг талабларни қондириш ва фойдаланишнинг самарали кутиб олишдир.

Мижоз умидларини қарши олиш.

Мижозлар хизмат кўрсатишни таъминловчининг ёнигаўзларининг ишларини, оиласини талабаларини қондириш мақсадида келишади. Биринчи марта меҳмонларга умумий хизмат кўрсатиш мумкин. Масалан, бош меҳмонхона меҳмонга чиройли хона, қулай тўшак, тоза атроф- муҳит, қониқарли овқат ва қулай нарх тақдим этилиши мумкин.

Меҳмон қайта келса, у олдинги тажрибасидан келиб чиқиб, кўпроғини кутиши мумкин. Олив Гарден шуни биладик, янги меҳмон ҳам, эски меҳмон ҳам аниқ нарсани кутади, улар Олив Гарденнинг тажрибасига биноан ўзининг қиймати ва миқдорига эга.

Ўз мижозларини кенг ўрганишига асосланиб, Олив Гарденнинг раҳбари шуни билишадики, уларнинг асосий йўлбошчиси бу уларнинг сифатли овқат, тез ва эътиборли хизмати, тозалик ва тоза атроф муҳитдир. Олив Гарден ўз мижозларидан асосий элементларни сўраб ва ўрганиб қолмасдан, балки мижоз сўровномаларини йиғишорқали мана шу элементларга муносабат ҳақида ҳам қизиққан. Меҳмондўстлик билан шуғулланувчи одам, ташкилотнинг бўлажак ҳаридорининг умидларини тушуниш ва режалаштиришни таҳлил қилади, ҳар бир меҳмоннинг муваффақиятли ва роҳатбахш дам олиши учун ҳамма нарсанитайёрлайди. АҚШ , Мажик Кингдом, Майн Стритдпн, Орландонинг Уолт Дисней Ворлд, Резорт Томоровланга йўл Адвантурланддан кўра кенгроқдир. Бу Диснейнинг меҳмонларнинг ҳатти-ҳаракатларини ўрганиб, қачон уларнинг қайси йўналиш бўйича бориб, шу йўналишда нима қилмоқчи эканликларини таҳлил қилганликлари натижасидир. Ўнг томондаги йўл чап томондагидан кўра кенгроқ эканлигини ҳисобга олиб, Диснейкўпроқ одамлар шу йўналишда юришларини ҳисобга, уни бошқа йўналишларга қараганда кенгроқ қилган. Бу меҳмондўстликнинг амалиётидир. Бу тушунчанинг кейинги кўринишидир. Дисней ўз репутациянинг кейинги ўлчами тозалик эканлигини билади. Асосий боғини тоза сақлаш муаммо эканлигини билиб Диснеймеҳмонларини ўзларининг егуликлари ёки ишлатган нарсаларидан қолган чиқиндиларини ўзлари йиғиштиришларига рағбатлантиради. Шундан сўнг, одамлар нима ташласалар ҳам пул тўланадиган хизматчилар томонидан йиғиштириб олинишига тўғри келмайди. Меҳмон ҳатти ҳаракатини ўрганиш натижасида Дисней компанияси иккита қонунни ишлаб чиқди.

Биринчидан, Дисней ходимлари одамларнинг кўз ўнгиларида кичик бўлса ҳам бирор чиқиндини ердан олсалар, меҳмонларнинг ўзлари ўз чиқиндини йиғиштириб кетадилар. Ходимлар боғни тоза сақлаш учун ўзларининг тозалikka бўлган хурматлариникўрсатсалар, меҳмонлар бундан андоза кўчирадилар.

Иккинчидан, чиқинди челақлари қулай жойлаштирилган, осон кўринадиган ва узоқ бўлмаса одамлар чиқиндиларини унга ташлайдилар. Дисней чиқинди челақларини шу критерияларини ҳисобга олиб жойлаштирган.

Масалан, АҚШ. Мажик Кингдомга одам кўп бўлмаган тинч куни борсангиз, АҚШ, Майн Стрит 25тадан 27гача алоҳида жойлаштирилган чиқинди челақлар ўрмонига ўхшаб кўрилади. Меҳмонларнинг атроф муҳитга муносабатларни тушуниш ва уни тозаликни сақлашни юқори даражага олиб чиқишда фойдаланиш меҳмондўстликнинг амалиётидаги кўринишидир.

Барча меҳмонхоналарДисней компаниясининг меҳмондўстлик билан шуғулланувчи ходимлар ва башқа моҳмонхона фирмаларидан ўрганган сабоқларини ўз компанияларида қўлласалар бўлади. Агар асосий мақсад меҳмон тажрибасини юқори даражада тахминлаш бўлса, ташкилот ўз меҳмонларини нима учун шу жойга келишлари, улардан нима исташлари, компания уларнинг талабларини қондириши учун нима қила олиши ва қилишлари шартлигини тушуниши шарт. Меҳмонхона юргизаётган кўпгина ишбилармонлар оддий ўйлашади:яъни ҳаққоний нарҳда яхши овқат таклиф

қилишсак бўлди ҳаммаси жойида бўлади, деб. Фойда келтирувчи ресторан эгалари меҳмонларнинг жаҳли чиқиб кетиб қолишлари учун яхши овқат ва нархдан ҳам кўра бошқа бир қанча сабаблар устунлик қилишини билишади. Умумий овқатланишни бошқариш яхши рецепт тайёрлашдан муҳимроқдир.

Меҳмондўстлик ўз ичига ушбу тамойилларни олади, уларнинг меҳмон тажрибасига таъмирини ўлчаш, турли стратегияларни синаш. Шулар тажриба сифатини яхшилаши мумкин ва кейинчалик меҳмонларни жалбэтувчи уларнинг қайта яна келишларига ундовчи омилдир.

Ички мижозларга хизмат кўрсатиш

Оммавий истеъмолчиларга қўшимча қилиб, меҳмонхоналарга кўп ички мижозлар, шахслар ва бўлинмалар киради. Улар ўзаро боғлиқ бўлиб, бир бирига хизмат кўрсатадилар. Ташқи мижозлар учун аъло хизмат кўрсатишни таъминлаш тамойиллари ички мижозларга ҳам тегишлидир. Масалан, ички мижозлар хизмат кўрсатадиган ёрдамчи компьютер ушбу мижозларнинг умидини оқлаш керак, чунки ҳар бир ташкилот ташқи мижозларнинг умидини оқлаши керак. Ушбу мантиқ ҳар бир ишчининг даражасига осон ва тўғри ёритилиши керак. Ташкилот ишчиларнинг умидини оқлаш керак. Ақлли меҳмондўст ташкилотлар ўзларининг ишчиларига бир хил ғамхўрлик ва эътибор кўрсатишлари кераклигини билашлари шарт. Улар ўз ишчиларига яхши муносабатда бўлишлари керак.

Улардан мижозга нисбатан яхши хизмат кўрсатилишни кутишади. Ташкилот ўз ишчиларига қанлай муносабатда бўлса, ишчилар меҳмонлар ва бир-бирларига шундай муносабатда бўлади. Бундай ташкилотларда ҳар бир киши ўзаро тушунмовилик ва адолатсизликни олдини олиш учун қаттиқ ишлайди. Жануби ғарбий авиакомпания миссиясининг таъкидлашича, “Ҳар бир Жануби ғарбий мижозга кўрсатилиши кутилаётган хурмат ва эътиборни ишчиларга ҳам кўрсатилиши бир хил тушунча сифатидатаъминланади,”.

Китобнинг⁷ бобининг кўп қисми меҳмонхона ишчиларига бағишланган. Меҳмонхоналар ишчиларига муносабатни ижобий жиҳатдан ошириш, ишчиларни рағбатлантириш ва ваколат бериши, шу ташкилотнинг муваффақияти учун муҳимдир.

Меҳмонхонада кенгайтирилган рақобат муҳити.

Меҳмон ишончини қозонишга фойда кўришга бўлган интилиш меҳмонхоналар ўртасидаги кучли рақобатни юзага келтиради ва бу келажакда фақат ўсиб боради.

Янги меҳмонхоналар ҳар куни очилаяпти. Меҳмонхона, йиғилишлар маркази, Веб сайт саёҳати, ёки авиакомпаниялар фаолиятини йўлга қўйиш маълум маблағ талаб қилсада, кичик турдаги кўплаб ресторанлар, саёҳат агентликлари, спорт барлар, йиғилиш хизмати ташкилотларининг очилиши учун дастлабки капитал учун кўп маблағ талаб қилинмайди. Бу кичик корхоналар, худди катталарига ўхшаб, ушбу рақобат муҳити кучли бўлган шароитда фаолият юргазиб, раванқ топиши учун меҳмондўстлик маҳорати ва амалиётига эгаллик талаб этилади. Агар ўз меҳмонлари кутаётган хизматни улар бера олмаса, бошқалар бунинг уддасидан чиқишади.

Биз турли-хил маъноларга эга бўлган хизмат (сервис) ҳақида кўп гапирдик. Ташкилот таъминотчиси ва унинг мижози, клиентси ёки меҳмони ўртасида қиймат яратувчи муносабат хизмат ҳақида фикр юритишнинг умумий йўлидир. Аниқроқ қилиб айтганда, хизмат бу биз учун қилинган бирон нарса. Хизматлар тўғридан-тўғри мижозга ёки мижоз учун таъминланади. Бу хизматлар одам ёки технология билан биргаликда амалга оширилади. Бу алоқаларнинг баъзилари боб сўнигида 1-1 жадвалларда кўрсатилган. Ва албатта хизматлар ушбу кўрсаткичлар билан биргаликда таъминланиши мумкин.

Кўп хизматлар фаолиятда сезиларли физик маҳсулот ёки сезиларли материал ва асбоб-ускуналарни ўз ичига олади, масалан: МакДанолдснинг иш фаолиятида кўришимиз мумкин, ушлагингиз, ейишингиз ёки уйга олиб кетишингиз мумкин бўлган гамбургерни, ҳамда унга алоқадор бўлган хизмат ҳам кўрсатилади.

Круиз линияси эса кема, овқатланиш тажрисаби- овқат таъминоти. Ўқитувчи дарси эса бўр, маълумотлар ва изоҳларни ўз ичига олиши мумкин. Бошқа хизмат муносабатлари, масалан, психотерапевт билан сеанс ёки ижтимоий маслаҳатчи сизга фақат мижоз таъминоти муносабатидир.

Хизмат маҳсулоти.

Хизматнинг бошқа балки энг оддий маъноси хизмат компонентининг кўзга кўринарли ва кўринмас муносабатидир. Агар сиз шаҳардан бир ойга кетаётган бўлсангиз ва уй ҳайвонингизга қараб туриш хизмати, яъни ташкилот ёки шахсга - уй ҳайвони овқатини сотиб олиши ва бериши, унинг анжомларини олиши ва ишлатиши, ўйинчоқ олиб келиши, ташкилот жойлашган манзилнинг узоқ ёки яқинлиги, тозаллиги ва бошқа нарсалар учун пул тўлайсиз. Сиз пул тўлаган баъзи нарсалар кўзга кўринарли ва бошқалари кўзга кўринмайди. Шундай кўзга кўринар ва кўринмас хизматлар аралашмаси учун хизмат пакетлари ёки хизмат маҳсулоти атамаси ишлатилади. Барча хизматларушбу ташкилотнинг маҳсулотларинисотиш учун тасвирланади. Бу тушунтирувчи маъноларни қисман қопласада, китобда сўз юриталаётган атаманинг ишлатилиш йўлини билдиради.

Ҳар хил маълумотнинг баъзи бир қисми, бошқасига эса бошқа қисми тўғри келади. Битта муҳим аҳамиятли белгиси бу хизмат маҳсулот бирон бир аниқ бирга олиб борилган меҳнат тегишли эмас, уларни ўз ичига олса ҳам. Шунда , агар сиз Олив Гарданга тушликка борсангиз берилган овқат хизмат маҳсулоти сифатида эмас балки у оддий хизмат маҳсулотининг мазали бўлаги сифатида қаралади, уни Олив Гардон Италиянинг классик ресторанларига ўхшатиб, бўлишади ва шу билан бирга у сизни бир оила эканлигиз ҳиссиётини беради.

Хизмат маҳсулотининг якуний нуқтасини ҳам ташкилот ҳам меҳмонбелгилайди ва бу белгилар бир хил бўлмаслиги мумкин. Ташкилот ўз хизмат маҳсулотни мазали гамбургер, бир жойдан иккинчисига вақтида етказиб берилиши орқали яхши қилинган деб ўйлаши мумкин. Лекин меҳмон балки янада яхшироқ хизмат маҳсулотини яъни яхши қилинган, мазали, тоза жойда, арзон нарҳда тез келтирилган гамбургерни сотиб олаётгандир. Кўп

меҳмонлар учун бесаришталик ва қимматлигини бургернинг мазасига таъсир кўрсатишга эга.

1.1-Жадвал

Меҳмондўстлик тузилмаси ва тегишли маркалар

| Бизнес тузилмасининг турлари | Тақдимот фирмалари (фақат гуруҳдаги учрашувлар) | Фақат банд қилиш хизматлари | Банд қилиш/шўба савдолари | Маркали тақсимлаш компаниялари | Байроқли ва имтиёзли бошқарув компаниялари |
|---|--|--|---|--|--|
| Умумий хусусиятлари | <ul style="list-style-type: none"> •Бошланғич савдога қаратилган •Бошланғич банд қилиш технологияси •Ўлчанмайдиган қобиляат соҳалари - Бошқарув тажрибаси ва чуқурлиги -Маркетинг, савдо ва банд қилишни қўллаб-қувватлаш | | | <ul style="list-style-type: none"> •Истеъмолчи ва савдога қаратилган •Бажаришга қаратилган •Маркани бошқариш •Сифат стандартлари ва кафолат •Кўп сонли технологиялар •Интеграллашган маркетинг ва технологиянинг ечими •Мижозларнинг иқдор бўлиши ва лоялти дастурлари •Тўлиқ хизмат таъминловчиси -Харид қилиш, технология -Янги ходимларни олиш, ўқитиш • Бошқарув тажрибаси ва чуқурлиги | |
| Ташкилотлар, брэндлар ва бошқарув компанияларнинг мисоллари | ALHI David Green Helms Briscoe Hinton/Grusich Krisam | Utell Flag Int'l Lexington Pegasus/ Rezolutions Supranational TRUST | Concorde (Розилик) Golden Tulip (Тилла лола) Historic Hotels (Тарихий меҳмонхоналар) Leading hotels of the world (Дунёдаги етакчи меҳмонхоналар) Relais and Chateaux Small Luxury Hotels (кичик дабдабали меҳмонхоналар) Sterling SRS Hotels (SRS меҳмонхоналари) Steigenberger | Афзал меҳмонхоналар ва дам олиш масканлари Worldwide (фойда учун) Best Western (фойда учун эмас) Summit | Accor brands Bass brands Carlson brands Cendant brands Choice brands Four seasons Hyatt Mandarin Marriott brands Starwood brands Wyndham |
| Меҳмонхона эгасининг тузилмага бўлган муносабати | Мижоз | Мижоз | Аъзо(баъзилари эгалари) | Аъзо-эгаси | Лицензия олувчи |
| Эгасининг назорати | Юқори | Юқори | Юқори | Юқори | Паст |
| Тун ўтказиш учун хонани ишлаб чиқиш | Паст | Паст | Ўртача паст | Юқори | Юқори |
| Истеъмолчининг диққати | Паст | Паст | Паст | Юқори | Юқори |
| Умумий тўлов | Паст | Паст | Паст | Паст | Юқори |

Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-18

Шундан бери, ҳаммаси меҳмон билан бошланади. Меҳмондўст ташкилот ҳар доим ўз маҳсулотларини хизмати билан фарқламайдилар, балки меҳмонларнинг хохши ва умиди билан белгиланади. Чарльз Релсон Ревлон Инкнинг асосчиси, бир қанча йил аввал ўзининг ташкилоти нима қилаётгани ва миждоз нимани сотиб олаётганлиги орасидаги муҳим хусусиятни инобатга олди.: “Заводда биз косметика тайёрлаймиз, магазинда биз умид уйғотамиз”.

Авваломбор, кооператив бошқарув орқали у мустақил меҳмонхонани англаш ва унга кириш, уларнинг мақсадли истеъмол ва тез ривожланаётган технологиясига ваъда қилади. 1.1- жадвал турли маркетинг бизнеси тузилмаларини асосий хусусиятларини қисқача таърифини кўрсатади ва тегишли маркаларнинг мисолларини келтиради.

Маркали тақсимлаш компаниясининг фойдалари

Янги иш тузилиши эгаси ёки ишлаб чиқарувчининг нуқтаи назаридан бир неча сабабларга кўра жалб этади, шу жумладан¹:

- **Ҳаражатлар:** Биринчидан, у олдиндаги нақд пулларни камроқ талаб қилади; иккинчидан, давом этаётган тўловлар ва сақлаш комиссияси соф франшизадан ёки бошқарув келишувига нисбатан анча пастроқ. Масалан, кўп ҳолларда франшиза тўловларининг 9 ёки 10 % ялпи даромаднинг 50 % тенг.

- **Шартнома шартлари:** Шартлар одатда қисқароқ, музокара қилишга осон ва меҳмонхонанинг фаолияти, услуби ва хусусиятини эгаси томонидан муҳим назорат қилишга руҳсат беришади. Натижада, низоларга йўл қўйилмайди, ва маркали тақсимлаш шартномаси бир неча 45 кун ичида яқунланиши ва имзоланиши мумкин.²

- **Маркетинг:** Бу меҳмонхона бошқарувини чўчитишдан ва даромадли янги миждозларни кўлга киритишдек қийин вазифадан озод этади, уларга ўз эътиборини ва кўникмаларини фавқулодда меҳмондўстлик тажрибасини намоиш этишга имкон беради.

- **Умумий мақсадлар:** Иккаласи эгаси ва маркали тақсимлаш компанияси шартномага бир хил бирламчи мақсад билан қадам кўяди – даромад олиш учун. Маркали тақсимлаш компанияси даромад олмайди, агарда у меҳмонхона ёки дам олиш жойига етказиб берилмаса. Бу бўлинадиган мақсад 2 ҳамкор ўртасидаги муносабатни мустаҳкамлайди ва куч бағишлайди.

Маркали тақсимлаш компаниясининг нуқтаи назаридан бу тузилма брэндга тезроқ ёйилишга имкон беради, чунки маблағдан қўшимча ёрдам пули бериш ёки эскироқ бизнес моделини қўллаб-қувватлаш учун фойдаланилмайди. Бунинг ўрнига, телекоммуникациялар, электрон тижорат вазифалари, сақлашнинг дастурий таъминоти, маълумотларни сақлаш салоҳияти, савдо ва маркетингдан иборат бўлувчи замонавий глобал тақсимлаш тармоғи ва

¹ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-18

² Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-18

инфратузилмасини яратиш ва сақлаш учун маблағлардан фойдаланилмади. Ишнинг самарадорлиги бизнес муносабатининг энг муҳим қисмига, яъни, ҳар бир шўъба меҳмонхона ёки дам олиш жойи учун брэндни англаш ва мўътадил тун ўтказиш учун хонанинг даромадини вужудга келиши эътиборни қаратишда таъминланади.

Мэрриотт ёки Вестин каби меҳмонхона фаолияти ва активларни бошқаришга ва Best Western каби профессионал ўртоқлик ва анъанавий тақсимлаш каналларига эътибор қаратган барқарор байроқлардан фарқли равишда маркали тақсимлаш компанияси биринчи навбатда бозорга қаратилган, унинг тўлиқ эътибори мижоз ва саёҳатга таъсир этувчи алоқада, муносабат технологиясида ва даромад оқимларида саёҳатга таъсир этувчилар истеъмолчилар ва саёҳат маҳсулоти ўртасидаги воситачилар бўлиб, ўз ичига турагентларни ва бошқаларни олади³.

Хизмат Саноатлари.

Хизмат маҳсулоти моддий ва номоддий элементларни аралашмаси бўлгани каби бу яхлит ишлаб чиқариш бўлиб, маҳсулотларни тақдим этади. Баъзи саноатлар анъанавий ҳолда хизмат саноатига йўналтирилган бўлсада, ёзувчи Теодар Левит 1972 йилда хизмат ҳақида муҳим фикрни билдирган.” Хизмат саноатидек нарса йўқ. Фақатгина Хизмат кўрсатиш компонентлари бошқа саноатлардан кўра кўпроқ ёки камроқ бўлган саноат. Ҳар ким хизматдадир”

Тажриба хизматлари учун товарлар

Замонавий иқтисодиётнинг хусусиятига кўра меҳмондўстлик ташкилотларининг тушунишларича яхши тайёрланган маҳсулот ёки яхши бажарилган сервис етарли бўлмаслиги мумкин. Хозирда истеъмолчи товар ва хизматларини чиройли қодоққа солиш, ўзининг тажрибасидан келиб чиқади. Албатта, бугунги самолётлар одамларни бир жойдан иккинчи жойга хавфсиз ўз вақтида олиб бориб қўйиши керак; ресторанлар овқатларини ширин, мазали ва зарарсиз қилиши керак; меҳмонхоналар тоза хоналар билан таъминлаши керак-булар ҳаммаси истеъмолчиларга қулай бўлган ҳолда бўлиши керак. Лекин энг катта омадли меҳмондўст ташкилотлар ва ҳар хил ташкилотларнинг сони ўсиши, ўзларининг истеъмолчилари, мижозлари ва меҳмонлари билан ўзаро бахшлашади.

Б.Жозеф Пайн ва Жаймс Х. Гилмор биринчи бўлиб, саноат иқтисодиётидан хизмат иқтисодиётига ўтишимиз билан биз ҳозирда иқтисодиётда тажриба ўтказганларнинг орасида биринчи бўлишди. Агар бу рост бўлса, истеъмолчи тажрибаларини ҳар хил ишлаб чиқаришда олиб боришни ўйлаб кўриш керак, меҳмондўстлик саноатида бундай фикр муваффақиятли рақобат стратегиясининг асоси ҳисобланади.

³Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p.18-19

Меҳмонни тушуниш

Яхши бошқариладиган меҳдўстлик ташкилотларида меҳмонлар номаълум тушунча ёки абстракциялар эмасдир. Улар кўпчилик одамлардан фарқли ўлароқ хизматни, хизмат кўрсатишни тушунишади, ҳар бири шахсдир, ҳар бири бебаҳо; баъзи компаниялар ВИП атамасидан фойдаланишидан мақсад улар бу билан ишчиларга жудаям муҳим инсонлар хизматида эканлигини билдиришди. Ҳар бир меҳмон бошқа бир меҳмонга мухтожликни хоҳишнинг қобилятнинг бошқа бир тажрибасини олиб келади. Баъзи меҳмонлар ўзлари билан нима бўлишига қарамай ўзларини жуда бахтиёр хис қилишади, баъзилари бахтсиз, зериккан хаттоки жаҳли чиққан ҳолда қайтишади. Баъзи меҳмонлар тухум билан сирдан тайёрланган овқат солинган идишдан қандай фойдаланишни билишади. Бошқалари ўргатилишга эҳтиёж сезишади, чунки улар ҳеч қачон ўзлари қовуриб кўришмаган.

Шундай ҳам бўлиши мумкинки, кеча хурсанд, бахтли бўлиб келган меҳмон бугун бахтсиз жаҳли чиққан бўлиб келиши мумкин. Меҳмондўст ташкилоти нафақат ҳар бир меҳмонни қониқтириши балки, у бозорнинг мақсадини қидириши, шунингдек меҳмоннинг умидлари, хоҳиши, талаби ва хусусиятига қараб фойдасини кўзлаб унинг кейинги келишини ўйлаши керак. Ҳаридорнинг ишончини оқлаш қайсики зарурият юзасидан хоҳлагани учун эмас балки зарурият юзасидан ушбу меҳмонҳонани танлаганива хизмат кўрсатишни таъминловчидан жаҳли чиқиши, балки ҳатто бутун дунёдан жаҳли чиқиши, бу жуда қийин масала. Бундай вазиятларда хизмат кўрсатиш тажрибасининг сифатини кафолатлашга танқидий қаралади, чунки ушбу вазият хизмат кўрсатишга зарурият борлигига олиб келади. Масалан мотам маросимидаги хизматчилар маросимни қувноқ вазиятда ўтказмайдилар. Кўпгина тиш докторига келган беморлар врач қабулига кириши ёки кирмаслигини хурсандчилик билан қабул қилмайдилар. Саёҳатга чиққан одамлар саёҳат қилишлари керак, улар ўзларини ҳаддан зиёд чарчаган бизнесменлар, тўйга чақирилмаган меҳмонлар ёки ота-онаси билан таътилга ёки оилавий овқатланишга мажбуран кетаётган ёш болалардек ўзларини хис қилмасликлари керак. Бахтимизга меҳмондўстлик ташкилотларининг кўпчилик меҳмонлари хизмат кўрсатиш бўйича анча тажрибага эгалар ва унга эҳтиёж сезмайдилар. Тиш докторини дириллатиши, жаррохнинг пичоғини кутгандан кўра, ажрим бўйича адвокат қарорини ёки бошқа мажбурий вазиятлардан бирортасини танлагандан кўра, ўзини қувноқроқ хис қилган афзалроқдир. Меҳмонларнинг ишончларини оқлаш уларни хоҳишва истакларидан келиб чиққан ҳолда ҳар бир меҳмоннинг фикридан келиб чиқиб, дизайнлаш уларга имкон қадар шахсий тажрибаларга хос таклифлардан келиб чиққан ҳолда тушуниш ва баҳолаш муҳимдир.

Меҳмонлар тажрибаси.

Ушбу варақларда тез-тез тилга олинаётган ибора бу меҳмонлар тажрибасидир. Бу бир нечта тажрибаларнинг умумий жамланмаси бўлиб, бунда меҳмонлар баъзи ҳолатга эга бўлган хизмат кўрсатиш таъминоти, ёки бир неча ҳолатларда дуч келинган таъминот туридир. Агар сиз дўстингизга, кеча мен

театрдаги ресторанда кечани ажойиб ўтказдим десангиз, буни сиз бутун кечага қаратиб, ўша театрдаги кеча сизнинг меҳмон сифатидаги тажрибангиз демакдир. Сизни кечангизни гўзал қилиб берадиган турли хил аспектлар билан таъминланган ҳолда кўпгина театрдаги ресторан хизматчиларини олганда баъзиларни сиз кўргансиз, баъзиларини деярли кўрмагансиз. Ўша айнан кўрмаганларингиз турли хил фаолият ва лойиҳаларни бенуқсон бажаришга режалаштириш ва амалга ошириш мақсадида кўпгина меҳмондўстлик ташкилотлари ўзлари таклиф қилаётган умумий тажрибаларини қулай яхлитлик ва бўлинмаларга ажратишади. Умумий меҳмон тажрибасини тушунтириш мақсадида, биз ҳам шундай қиламиз. Гарчи бундай бўлинмалар ниҳоятда моҳирона бажарилиши керак. В браун хатто анъанавий ишлаб чиқарувчи ташкилотлар ишлаб чиқарилган маҳсулотларининг хизмат кўрсатиш компонентига қизиқишлари ўсиб боришини таклиф қиладилар, чунки улар таклиф қилинган маҳсулотнинг умумий қийматини, буни ичига хизмат кўрсатишни ҳам киритилганлигини тан олдилар.

Маҳсулот, шарт-шароит ва етказиб бериш.

Ушбу китоб тўлиқлигича осонлаштирилган. Биз сизга нуфузли меҳмондўстлик ташкилотлари ўзларининг стратегияларини хизматчиларни ва уч қисмли меҳмон тажрибаси тизими билан яъни хизмат кўрсатиш маъсулияти ва хизмат кўрсатиш шароити ва хизмат кўрсатишни етказиб бериш тизими, қайсики ҳар бир қисм камида ҳар бир меҳмон ишончини оқлайдиган ва ҳамма қисмларни жамлаганда меҳмонларга бенуқсон хизмат кўрсатилганлигини, ёки ҳар ҳолда меҳмонлар шундай ўйлашларини бу китоб орқали кўрсатиб бермоқчимиз.⁴

Оддий хизмат кўрсатиш вазиятида тўлиқ меҳмон тажрибаси ёлғиз шахс орқали оддий вазиятда етказиб берилиши мумкин. Оддий меҳмон тажрибаси учун хизмат кўрсатишни етказиб бериш тизими ҳақида гапирилиши аниқроқ туюлади. Ушбу тизим жойсиз технология қисмида (унга ташкилот ва маълумотнома тизимлари ва жараён техникаси) ва одамлар қисми – энг муҳими, меҳмонларга хизматларни тақдим қилувчи етказиб берувчи ёки ишлаб чиқарувчилар қисмидан иборат.

Асосий вазифа. Меҳмона ходимлар томонидан миждознинг ҳамма компонентларини қамраб олган ҳолда самарали бошқаришдан иборатдир. **Меҳмон тажрибаси хизмат кўрсатиш маҳсулоти + хизмат кўрсатиш шароити + хизмат кўрсатишни етказиб бериш тизими.**

Театрда ўтказилган ҳамма дақиқаларингизни “театрдаги ажойиб кеча” деган таърифингизга, яъни меҳмон тажрибасига қўшилади. Лекин сиз ушбу кечада кўпгина майда хизмат кўрсатиш тажрибаларига эга бўлишингиз мумкин. Мисол учун танаффус пайтида сиз белгиланган жойда ичимликлар хизматини қабул қилдингиз. Ва бу қисқа тажриба ўзининг хизматига, шароитига ва етказиб бериш хизматига эга. Кейинги сафар сиз ҳордиқ чиқариш учун дам олиш масканига, круизга, самолётда ёки паркка борасиз сизда қатор алоҳида

⁴Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-19

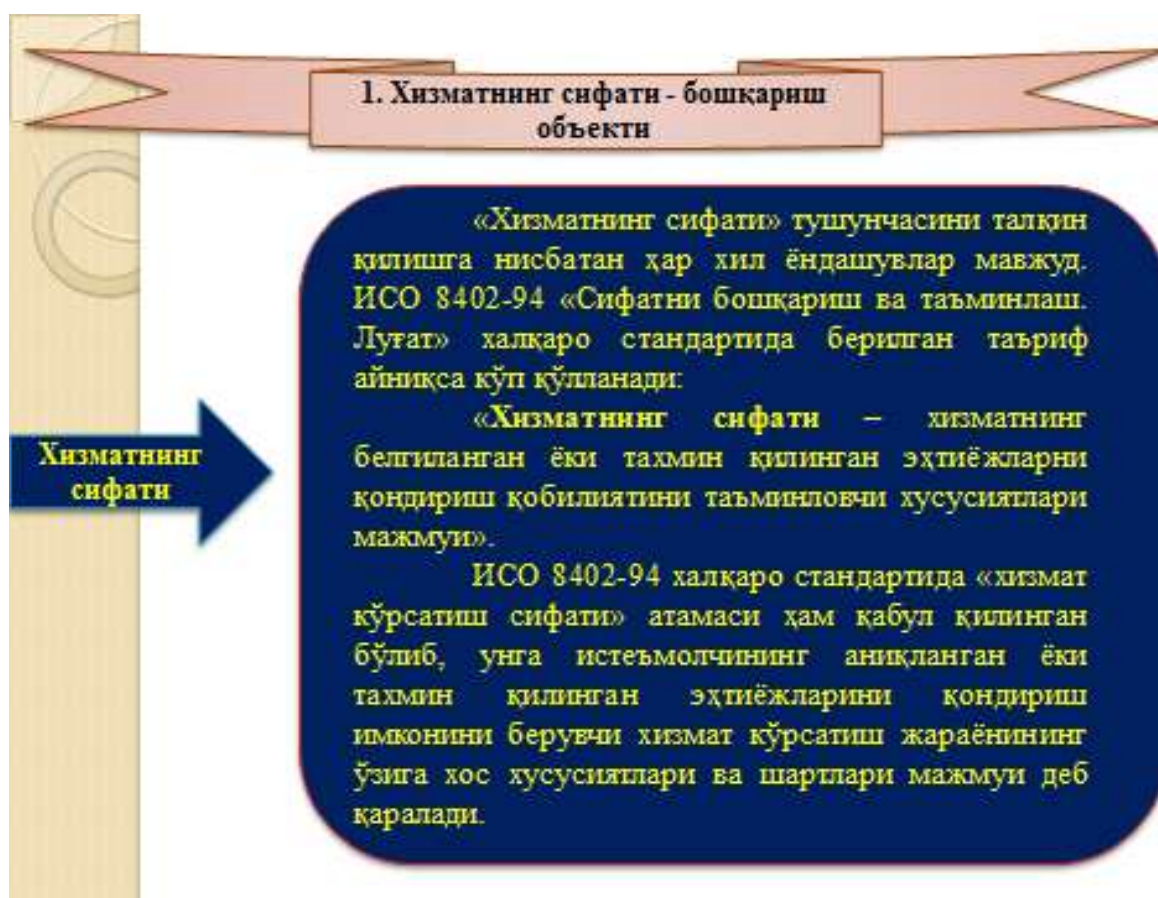
хизмат кўрсатиш тажрибалари бўлишига қарамай сиз бутун меҳмонхона тажрибасининг умумий қиймати ва сифати ҳақида ўзингизнинг сўнгги сўзингизни айтасиз. Агар сиз кўпчилик одамлар каби 3 кун ёки бир хафтани дам олиш масканида ўтказсангиз, ҳар бир кунни алоҳида меҳмон тажрибасини умумий бир кун тажрибасига қўшасиз ва бир кунлик тажрибалар бутунлигича дам олиш маскани тажрибасига қўшилади.

Бетакрор ҳамон ўхшаш.

Воқеа ва ҳодисалар ҳеч қачон 2 киши билан бир хил содир бўлмаганлиги каби театрдами, меҳмонхоналардами, дам олиш масканларидами, ресторанлардами ёки круиз кемаларидами айнан ўхшаш 2 та бир хил меҳмон тажрибалари бўлмайди. Хатто агар воқеа ва ҳодисалар айнан бир хил бўлсада сизнинг ҳоҳишингиз, эҳтиёжингиз, дидингиз, қарашларингиз, қобилиятингиз ва кутган натижаларингиз сизникига ўхшамаган ва кундан – кунга ўзгариши билан бетакрор бўлиши мумкин.

«Хизматнинг сифати» тушунчасини талқин қилишга нисбатан ҳар хил ёндашувлар мавжуд. ИСО 8402-94 «Сифатни бошқариш ва таъминлаш. Луғат» халқаро стандартида берилган таъриф айниқса кўп қўлланади:

«Хизматнинг сифати – хизматнинг белгиланган ёки тахмин қилинган эҳтиёжларни қондириш қобилиятини таъминловчи хусусиятлари мажмуи».

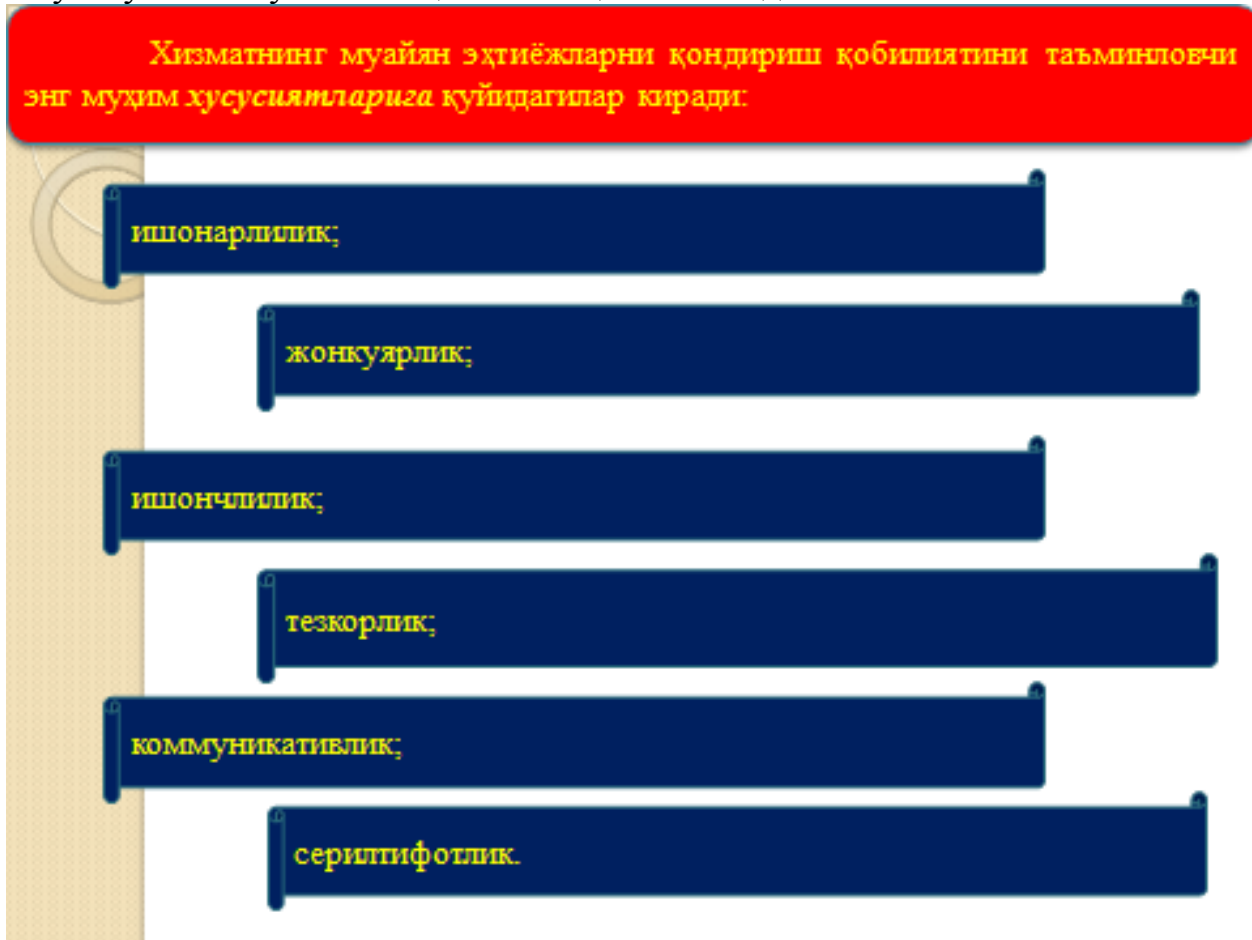


ИСО 8402-94 халқаро стандартида «хизмат кўрсатиш сифати» атамаси ҳам қабул қилинган бўлиб, унга истеъмолчининг аниқланган ёки тахмин қилинган эҳтиёжларини қондириш имконини берувчи хизмат кўрсатиш жараёнининг ўзига хос хусусиятлари ва шартлари мажмуи деб қаралади.

Хизматнинг муайян эҳтиёжларни қондириш қобилиятини таъминловчи энг муҳим *хусусиятларига* қуйидагилар киради:⁵

- ишонарлилик;
- жонкуярлик;
- ишончлилик;
- тезкорлик;
- коммуникативлик;
- серилтифотлик.

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 лаёқатсизлиги натижасида меҳмонхона обрўсига етган путурни меҳмонхона биносини реконструкция қилиш ва қайта жиҳозлашга сарфланган катта ҳаражатлар ҳам, мижозга дўстона ва хушмуомала муносабат ҳам силлиқлай олмайди.



Жонкуярлик - мижозга ёрдам бериш ва зудлик билан хизмат кўрсатишга тайёрлик. Хизмат кўрсатиш вақтида кўпинча фавқулудда ҳолатлар рўй беради ёки мижозлар кутилмаган илтимослар (масалан, номерга оқ рояль ёки каттароқ каравот қўйиш ва ҳ.к.) билан мурожаат этади. Бундай ҳолларда

⁵ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 65б.

корхонанинг юзага келган муаммонинг оқилона ечимини топиш қобилиятига баҳо берилади. Хизматлар, хусусан, меҳмонхона хизматлари кўрсатиш соҳасидаги корхоналар фаолиятининг ўзига хослиги шундан иборатки, бу ерда доим фавқуллодда ҳолатлар рўй берган ва рўй бераверади. Шу боис бундай муаммоларни ҳал қилиш йўллари олдидан режалаштириш ва ўзиш принципларини ишлаб чиқиш зарур. Бундай ҳолларда ходимлар сифатли ишлашлари, юзага келган муаммоларга зудлик билан эътибор беришлари, ҳар бир корхонанинг талабчан ва жанжалкаш мижозлар билан ишлаш принципларига риоя қилишлари лозим (Парето қондасига биноан, мижозларнинг 20% муаммоларнинг 80% ни вужудга келтиришини тахмин қилиш мумкин). Меҳмонхона корхоналарида ўтказилган тадқиқотлар низоли вазиятларда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг аксарияти ўзини ҳимоя қилишга, муаммонинг юзага келишига сабабчи эмаслигини исботлашга ҳаракат қилишини кўрсатади. Бу ҳолат хизматчилар раҳбарият мижозларнинг талабларини қондириш ҳақида ғамхўрлик қилишни қўллаб-қувватлашига ишончи комил эмаслигидан далолат беради. Акс ҳолда улар низоли янада кучайтириш ва ўзининг ҳақлигини исботлаш ўрнига энг аввало, муаммони ҳал қилишга ҳаракат қилган бўлардилар. Мижоз амалда доим ҳам ҳақ бўлавермайди. Бироқ, мижознинг ҳақ эмаслигини исботлаш билан меҳмонхона ҳеч қандай наф кўрмайди. Аксинча, у мижозни йўқотади, янги мижозни жалб қилиш янада оғирлашади ва қимматлашади. Мижозларга хизмат кўрсатиш халқаро уюшмаси ўтказган тадқиқотлар янги мижозни жалб қилиш ҳаражатлари эски мижозни сақлашдан беш баравар қимматроқ эканлигини кўрсатди. Техник ёрдам кўрсатиш бўйича тадқиқот дастурлари институти ўтказган бошқа бир тадқиқот эса ўзига кўрсатилган хизматлардан норози бўлган мижозларнинг 91% бу корхонага бошқа ҳеч қачон мурожаат этмаслигидан ва уларнинг ҳар бири ўз муаммолари ҳақида бошқа мижозларнинг камида тўққизтаси билан ўртоқлашишидан далолат беради. Бироқ, қилган шикоятлари қаноатлантирилган тақдирда, бундай мижозларнинг 54-70% ўзларини «хафа қилган» корхона хизматларидан яна фойдаланади. Агар мижозлар юзага келган муаммолар жуда тез ҳал қилинганлигини кўрсалар, бу рақам 95% етади.

Ишонарлилик

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 лаёқатсизлиги натижасида меҳмонхона обрўсига етган пугурни меҳмонхона биносини реконструкция қилиш ва қайта жиҳозлашга сарфланган катта харажатлар ҳам, миқозга дўстона ва қушмуомала муносабат ҳам силлиқлай олмайди.



Ишончлилик – ходимларнинг ўзига нисбатан ишонч уйғота олиш қобилияти. Ўзаро ишонч муносабатлари юзага келиши учун истеъмолчилар кўпроқ ишонадиган ташқи белгиларга эътибор бериш жуда муҳимдир. Меҳмонхона холли, номерлари, ресторанининг яхши ташкил этилган интерьерлари, хоналар, йўлакларнинг тозаллиги, серилтифот хизматчиларнинг ораста кўриниши – буларнинг барчаси хизмат кўрсатиш сифатининг ташқи мезонлари бўлиб, миқозлар муайян корхонада ҳамма нарса жойидалиги ва унга ишониш мумкинлиги ҳақида шуларга қараб хулоса чиқаради⁶.

Жонқуярлик



Жонқуярлик - миқозга ёрдам бериш ва зудлик билан хизмат кўрсатишга тайёрлик. Хизмат кўрсатиш вақтида кўпинча фавқулодда ҳолатлар рўй беради ёки миқозлар кутилмаган иштимослар (масалан, номерга оқ рояль ёки каттарок каравот кўйиш ва ҳ.к.) билан мурожаат этади. Бундай ҳолатларда корxonанинг юзага келган муаммонинг оқилона ечимини топиш қобилиятига баҳо берилади. Хизматлар, хусусан, меҳмонхона хизматлари кўрсатиш соҳасидаги корxonалар фаолиятининг ўзига хослиги шундан иборатки, бу ерда доим фавқулодда ҳолатлар рўй берган ва рўй бераверади. Шу боис бундай муаммоларни ҳал қилиш йўллари оқидан режалаштириш ва ўз иш принципларини ишлаб чиқиш зарур. Бундай ҳолатларда ходимлар сифатли ишталари, юзага келган муаммоларга зудлик билан эътибор беришлари, ҳар бир корxonанинг талабчан ва жанжалкаш миқозлар билан ишлаш принципларига риоя қилишлари лозим (Парето қондасига биноан, миқозларнинг 20% муаммоларнинг 80% ни вужудга келтиришини тахмин қилиш мумкин). Меҳмонхона корxonаларида ўтказилган тадқиқотлар низоли вазиятларда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг аксарияти ўзини ҳимоя қилишга, муаммонинг юзага келишига сабабчи эмаслигини исботлашга ҳаракат қилишини кўрсатади.

⁶ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 154 б.

Тезкорлик – хизмат кўрсатувчи ходимлар билан алоқа боғлашнинг осонлиги. Мисол учун, агар меҳмон номерга чопарни чақирган бўлса, у бир неча соат ичида эмас, балки саноқли 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.

Тезкорлик ва Коммуникативлик



Тезкорлик – хизмат кўрсатувчи ходимлар билан алоқа боғлашнинг осонлиги. Мисол учун, агар меҳмон номерга чопарни чақирган бўлса, у бир неча соат ичида эмас, балки саноқли 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.



Сертификатлик – мижозга алоҳида эътибор бериш ва унга индивидуал хизмат кўрсатиш. Ҳар бир мижознинг ўз муайян эҳтиёжлари бўлади. Мижоз корхонага содиқ қолишини таъминлаш учун хизматлар кўрсатиш чоғида муайян мижоз корхона учун алоҳида аҳамиятга эга эканлиги, унинг индивидуал эҳтиёжлари ҳисобга олинишини кўрсатиш лозим⁷.

Сертификатлик

Сертификатлик – мижозга алоҳида эътибор бериш ва унга индивидуал хизмат кўрсатиш. Ҳар бир мижознинг ўз муайян эҳтиёжлари бўлади. Мижоз корхонага содиқ қолишини таъминлаш учун хизматлар кўрсатиш чоғида муайян мижоз корхона учун алоҳида аҳамиятга эга эканлиги, унинг индивидуал эҳтиёжлари ҳисобга олинишини кўрсатиш лозим.



⁷ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 155 б.

Хизматлар сифатини кўриб чиқишда «талабга жавоб беради – жавоб бермайди», «талаб даражасидан юқори – 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 «қониқарсиз» деб баҳолаш мумкин». Хизматлар сифатига нисбатан ностандарт атамаларнинг кенг тарқалганлиги ўринлидир, чунки бу меҳмондўстлик корхоналари фаолияти сифат хусусиятларининг ранг-баранглигини кўрсатиш имконини беради.

Хизматлар бозорида сифат деганда мўлжал қилинган истеъмолчи нимани тушуниши меҳмондўстлик корхоналари учун муҳим аҳамиятга эга, яъни «сифат» тушунчасини муҳокама қилишда истеъмолчининг шахсияти диққат марказида туради.

2. Хизматнинг сифати истеъмолчи нуқтан назаридан



Хизматлар бозорида сифат деганда мўлжал қилинган 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 корxonанинг имижига боғлиқ бўлади. Фойдаланилувчи хизмат танлаб қабул қилиш, мослашиш ва таассуротларни кучайтириш эффектларига бўйсунди.

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 корxonанинг имижига боғлиқ бўлади. Фойдаланилувчи хизмат танлаб қабул қилиш, мослашиш ва таассуротларни кучайтириш самарадорлигига бўйсунди⁸.

⁸ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 156 б.



Танлаб қабул қилиш айна бир хизматни турли истеъмолчилар ҳар хил қабул қилишини англатади. Бу истеъмолчилар феъл-атвори, қизиқишлари, шахсий фазилатлари, билимлари, шунингдек хизматдан фойдаланиш ҳолати билан белгиланади. Хизматнинг сифатини қабул қилишнинг вазиятга доир хусусиятларига хизмат кўрсатилган вақт (масалан, барча тафсилотларни шошилишда пайқамаслик, хотиржам вазиятда эса яхшилаб кўриб олиш мумкин), муайян шароит (масалан, ёмон об-ҳавода курорт меҳмонхоналарида дам олаётган мижозлар номердаги мебель ва жиҳозларга диққат билан эътибор бера бошлайдилар, уларда овқатланиш сифатига қизиқиш ортади ва ҳ.к.) киради⁹.

⁹ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 157 б.

1.2.Хизмат кўрсатиш элементлари типологияси.



Сифатни қабул қилиш хизматдан фойдаланиш чоғида кутилган натижага *мослашиши* мумкин. Агар қабул қилинган сифат кутилган натижа доирасидан бироз четга чиқса, фойдаланувчи уни ўз мўлжалига мослаштиради. Бироқ, қабул қилинган хизмат кутилган натижага мутлақо мос келмаса, контраст эффекти вужудга келади: кутилган натижанинг катталиги контраст эффектини кучайтиради.

Фойдаланувчи бировнинг – хизмат ёки унинг таркибий қисмлари билан таниш бўлган дўстлари, ҳамкасблари, қўшнилари тажрибасидан фойдаланишга ҳаракат қилган ҳолларда *таассуротларнинг муттасил кучайиши* содир бўлади. Натижада ижобий таассуротлар мустаҳкамланади, салбий таассуротлар эса сиқиб чиқарилади ёки бунинг тескараси содир бўлади¹⁰.

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:

¹⁰ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 158 б.

- меҳмонхонага жойлашишда тоза чойшаб, ёстик жилди ва сочиқларнинг мавжудлиги;
- меҳмонхона номерининг ҳар куни тозаланиши;
- телевизор ҳамда номерда мавжуд бошқа аппаратуранинг бузилмай ишлаш кафолати;
- меҳмон билан якуний ҳисоб-китобда хато қилмаслик ва ҳ.к.

Хизматнинг асосий сифатини таъминлаш корхонадан бу йўналишда муттасил иш олиб бориш ва ҳаражатлар қилишни тақозо этиши мумкин. Хизматнинг асосий сифатига лозим даражада эътибор бермаслик корхона обрўсига путур етиши ва мижозлар йўқолишига олиб келади.

Талаб этилган (кутилган) сифат – хизматнинг техник ва функционал хусусиятлари йиғиндиси. Улар хизмат ишлаб чиқарувчининг режасига қай даражада мувофиқлигини кўрсатади. Одатда ишлаб чиқарувчи хизматнинг талаб этилган хоссаларини реклама қилади ва кафолатлайди. Меҳмонхона хизматларининг талаб этилган техник хоссаларига қуйидагилар мисол бўлади: номерларда коммунал шароит (ванна, душ, ҳожатхона), кондиционерлар, конференцзаллар, музокара хоналари ва ҳ.к.нинг мавжудлиги. Мезмонхона хизматларининг талаб этилган функционал хоссаларига қуйидагилар киради: номерларда ва қаватларда уззукун хизмат кўрсатилиши, янги газета ва журналлар ҳар куни етказиб берилиши ва ҳ.к.

Хоҳланган сифат – истеъмолчи хизматнинг мавжудлиги ҳақида фақат орзу қилиши мумкин бўлган сифати. Сифатнинг хоҳланган кўрсаткичлари хусусияти шундаки, уларни истеъмолчи ўзи ўйлаб топмаслиги керак. Истеъмолчи, қоида тариқасида, 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; мижозга меҳмонхонадан хотира сифатида фен, зонт, пардоз анжомлари ва ҳ.к.ни таклиф қилиш; кечки овқатга бепул шампан виноси тақдим этиш ва ш.к. Агар хоҳланган сифатни ўз ичига олган хизмат яхши кўрсатилган бўлса, у мижознинг ўзига кўрсатилган хизматлардан қониқиш даражасини ошириши, ишлаб чиқарувчи учун бозор секторини янада кенгайтириши мумкин.

Мижозларнинг эҳтиёжларини қондириш нуқтаи назаридан америкалик олимлар Кедотт ва Тержен таклиф қилган **хизмат кўрсатиш элементлари типологияси** диққатга сазовордир. Мижозлар хизматларни харид қилиш тўғрисида қарор қабул қилишига таъсир кўрсатадиган эҳтиёжларни ўрганиш натижасида, ушбу олимлар хизмат кўрсатиш элементларининг тўрт гуруҳини ажратдилар:

- критик элементлар;
- нейтрал элементлар;
- қаноатлантирувчи элементлар;
- ихлосни қолдирувчи элементлар.

Критик элементлар меҳмондўстлик саноатининг моҳиятини ташкил этади. Улар истеъмолчининг хулқ-атворига 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-эришилмаганлигига қараб мижозларда ижобий ёки салбий муносабат уйғотганлиги учун ушбу элементлар критик элементлар деб аталади. Меҳмондўстлик саноати корхоналарида мазкур элементларнинг мавжуд эмаслиги фақат фавқулодда ҳолларда ўринли деб топилиши мумкин.

Нейтрал элементлар корхона фаолиятига бевосита таъсир кўрсатмайди. Мазкур элементларга хизмат кўрсатувчи ходимлар униформасининг ранги, бино интерьерининг тузилиши, автомобиллар турар жойининг жойлашишини киритиш мумкин. Бу элементлар мижозларнинг хизматлардан қаноатланганлик даражасига кам таъсир кўрсатади, шу боис бошқарув фаолиятида уларга катта эътибор бериш шарт эмас.

Агар кўрсатилган хизматлар сифати кутилганидан ҳам зиёда бўлса, *қаноатлантирувчи элементлар* мижозларда яхши таассуротлар қолдириши мумкин. Аммо мижознинг бу умиди оқланган бўлмаса ҳам салбий таассурот қолмайди. Меҳмонхонада тунда хизматлар кўрсатиш, банкетлар чоғида директор номидан бепул ичимликлар тақдим этиш, ресторанларда аёлларга маъмурият номидан гуллар бериш мана шундай элементларга киради. Табиийки, мазкур элементлар корхонага шу соҳадаги бошқа корхоналардан ажралиб туриш имконини беради. Бепул овқат, гул ёки шоколаддан ҳеч ким бош тортмайди. Худди шунингдек, бундай «сюрприз»лар бўлмаган тақдирда, ҳеч ким бундан шикоят ҳам қилмайди.

Тўғри бажарилмаган ва мижознинг салбий муносабатига сабаб бўлган элементлар *ихлосни қолдирувчи элементлар* ҳисобланади. Бироқ, барча элементлар тўғри бажарилган тақдирда, мижозларда 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 илтифотсизлиги, кулдонларнинг ифлослиги ва ҳ.к. киради. Истеъмолчига мўлжал олиб тузилган сифатнинг умумий стратегиясида муҳим ўрин тутувчи «нисбий сифат» тушунчаси меҳмондўстлик корхоналари фаолиятини ҳар томонлама баҳолаш имконини берувчи «хизматнинг сифати» тушунчасига яқин туради. Бозорнинг тобора ортиб бораётган ошкоралиги корхонага ўз хизматлар тўпламини рақибларининг таклифларига тўғридан-тўғри солиштириш имконини беради. «Нисбий сифат» тушунчаси шундан келиб чиқади. У:

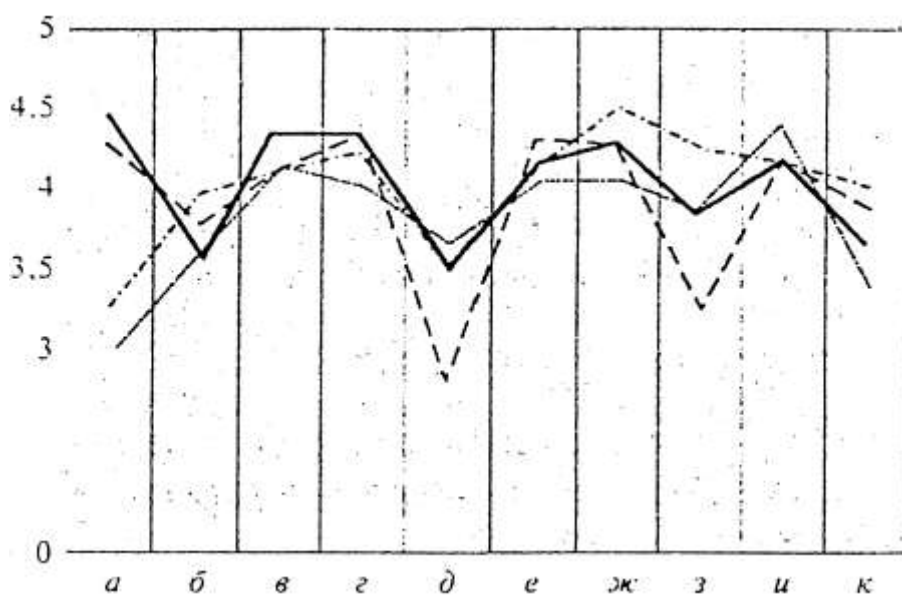
- ўз хизматларини энг кучли рақибларнинг хизматларига солиштириш;
- ўз хизматларига истеъмолчи нуқтаи назаридан баҳо бериш;
- корхонадаги нарх-наво тузилишига боғлиқ бўлмаслик;

• нафақат моддий хизматлар соҳасини, балки номоддий хизматларни, шу жумладан ходимларнинг хулқ-атворини қамраб олиш имконини беради.

Хизматларнинг нисбий сифатини аниқлаш корхонанинг обрўсини мустақкамлайди, бозорда муайян мавқени эгаллаш ва уни сақлаб қолиш имконини беради. Нисбий сифатни аниқлаш услубикаси икки босқичдан иборат.

Биринчи босқич. Муайян хизматларни ҳарид қилиш тўғрисида қарор қабул қилинишига олиб келувчи, истеъмолчи нуқтаи назаридан энг муҳим мезонларни (5-10) ажратиш лозим. Бунда нархлар ҳисобга олинмаслиги керак. Ажратилган мезонларнинг муҳимлигини истеъмолчи билан бевосита алоқа қилувчи ва бу соҳада катта тажрибага эга бўлган ходимлар фикри билан мувофиқлаштириш зарур.

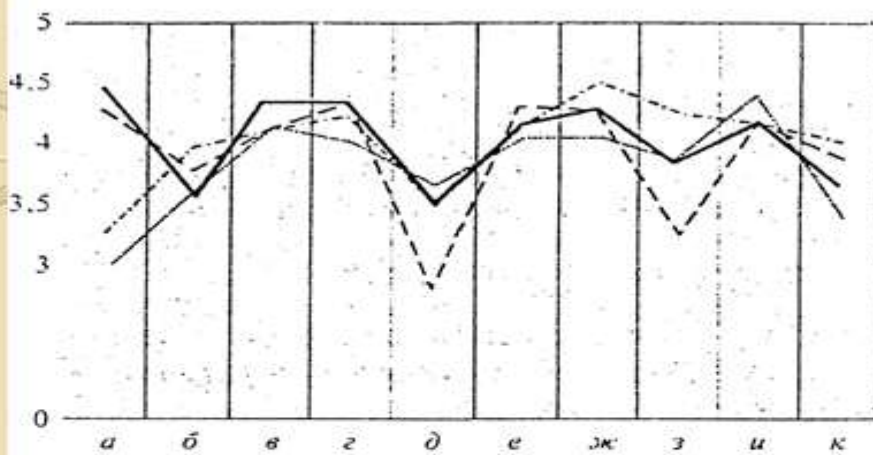
Иккинчи босқич. Мезонларга 5-10 балли шкала бўйича баҳо бериш ва энг муҳим рақиб корхоналардаги шундай мезонларга қўйилган баҳоларга солиштириш. Корхоналар қанча кўп бўлса, нисбий сифат мезонлари шунча аниқ бўлади. Олинган натижаларни график кўринишида акс эттирган маъкул. Шунда ўзига хос сифат профили ҳосил бўлади (1-расм).



1-расм. Меҳмонхона хизматларининг нисбий сифати профили¹¹.

а-жойлашган ўрни; б-овқатлантириш сифати; в-хавфсизлик; г-ходимларнинг касбий лаёқати даражаси; д-қўшимча хизматлар таклифи; е-номерлар, ҳожатхона, душдаги тозалик; ж-ходимларнинг хушмуомалалиги ва илтифотлилиги; з-телевизор, видео, аудио аппаратуранинг ишлаши; и-осойишталик ва қўшилларнинг хулқ-атвори; к-номердаги мебель.

¹¹ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 160 б.



МеXмонхона хизматларининг nisbiy sifati profili:
 а- жойлашган ўрни; б- оёқатлантириш сифати; в- хавфсизлик; г- ходимларнинг касбий лаёқати даражаси; д- кўшимча хизматлар таклифи; е- номерлар, Xажатхона, душдаги тозалик; ж- ходимларнинг хушмуомалалиги ва илтифотлилиги; з- телевизор, видео, аудио аппаратуранинг ишлаши; и- осойишталик ва кўшникларнинг хулқ- атвори; к- номердаги мебель.

«Сифат» тушунчасини истеъмолчи нуқтаи назаридан жуда кўп муаллифлар кўриб чиққанлар. Чунончи, Ф. Татарский: «Сифат ўз ҳолича мавжуд бўлиши мумкин эмас, у фақат муайян истеъмолчиларнинг муайян талабларига nisбатан мавжуд бўлади», деб қайд этади. Ж. Харингтон бу тушунчага шундай таъриф беради: «Сифат – истеъмолчида туғилган эҳтиёж унинг қурби етадиган нархда қондирилиши. Юқори сифат – истеъмолчининг эҳтиёжи у мўлжаллаганидан паст нархда ва кутганидан ҳам зиёда тарзда қондирилиши демак». Шу нуқтаи назардан америкалик истеъмолчилар маҳсулотга баҳо беришда таянадиган формула диққатга сазовор:

Сифат + Ишончлилик + Хизмат кўрсатишда қулайлик

$$\text{Қиммат} = \frac{\text{Сифат} + \text{Ишончлилик} + \text{Хизмат кўрсатишда қулайлик}}{\text{Нарх}}$$

Шундай қилиб, истеъмолчи талабининг қондирилиши фақат сифат билан белгиланмайди. Талабнинг қондирилиши – нарх ва фойдани таҳлил қилиш, аниқроқ қилиб айтганда, сифат билан нархни таққослаш натижасидир. Хизматлар кўрсатиш соҳасида кўпинча сифат юқори бўлишига қарамай, истеъмолчи норози бўлиб қолади. Бунда норозиликнинг сабаби – нарх. Айни вақтда, бу истеъмолчининг эҳтиёжини бошқа, арзонроқ маҳсул қондиради. Мисол учун, меҳмонхонада бир ўринли номерни бронлаштириш вақтида миқозга у яшашни мўлжаллаган даврда фақат кунлик баҳоси 220 доллар бўлган люкс тоифасидаги номерлар бўш бўлиши ҳақида маълумот берилади; бир кунлик баҳоси 45 доллар бўлган иқтисодий тоифа номерлари ва бир кунлик баҳоси 62 доллар бўлган бизнес тоифа номерлари бу даврга тўла бронлаштирилган. Миқоз люкс номерига жойлашганида унга кўрсатилиши мумкин бўлган хизматлар сифатининг юқорилигидан қатъи назар, у таклифдан қаноатланмайди, бинобарин, таклиф қилинган номерни харид қилиш тўғрисида қарор қабул қилмайди ва ўзи хоҳлаган пировард натижага эришишнинг бошқа,

нисбатан арзон йўлини топишга ҳаракат қилади – бошқа меҳмонхоналарга муурожаат этади.

- «Сифат» тушунчасини истеъмолчи нуқтаи назаридан жуда кўп муаллифлар кўриб чиққанлар. Чунончи, Ф. Татарский: «Сифат ўз ҳолича мавжуд бўлиши мумкин эмас, у фақат муайян истеъмолчиларнинг муайян талабларига нисбатан мавжуд бўлади», деб қайд этади. Ж. Харингтон бу тушунчага шундай таъриф беради: «Сифат – истеъмолчида туғилган эҳтиёж унинг қурби етадиган нархда қондирилиши. Юқори сифат – истеъмолчининг эҳтиёжи у мўлжаллаганидан паст нархда ва кутганидан ҳам зиёда тарзда қондирилиши демак». Шу нуқтаи назардан америкалик истеъмолчилар маҳсулотга баҳо беришда таянадиган формула диққатга сазовор:

$$\text{Қиммат} = \frac{\text{Сифат} + \text{Ишончлилик} + \text{Хизмат кўрсатишда қулайлик}}{\text{Нарх}}$$

Хизматлар кўрсатиш соҳасида истеъмолчи «сифат-нарх-натижа» нисбатини муттасил таҳлил қилади. Бу хизматлар сифатини бошқаришда «нархнинг сифати» тушунчасини қўллаш зарурлиги тўғрисида сўз юритиш имконини беради¹².

«Хизматнинг сифати» тушунчасига қуйидаги қисмлардан ташкил топган комплекс деб қараш ҳам мумкин:

- салоҳият сифати (техник сифат);
- жараён сифати (функционал сифат);
- маданият сифати (ижтимоий сифат).

Салоҳият сифати ёки *техник сифат* меҳмондўстлик корхоналарининг ишлаб чиқариш ҳолатига тегишли мезонлардан ташкил топади. Меҳмонхона хизматларига нисбатан булар меҳмонхона номерлари, ресторандаги овқатлар, ижарага берилувчи автомобиллар, коммуникацион техника сифати ва ҳ.к. Истеъмолчи меҳмонхона хизматини харид қилгунга қадар унинг техник сифатига қисман баҳо бериш имкониятига эга.

Функционал сифат – меҳмонхона хизматлари кўрсатиш *жараёнининг сифати*. Бунда истеъмолчи меҳмонхона ходимлари билан бевосита алоқага киришади (номерни бронлаш, рецепция бўлимида ҳужжатларни расмийлаштириш, мижозни номерга кузатиб қўйиш, багажни етказиш, ҳар хил хизматлар кўрсатиш ва ҳ.к.). Функционал сифатнинг юқорилиги мижоз умидини унча оқламаган номердан олинган тассуротни яхшилаши мумкин. Бироқ, агар функционал сифат паст бўлса, ҳатто меҳмонхонадаги энг яхши номер ҳам кўрсатилган хизматдан қониқмаганлик ҳиссини ўнглай олмайди.

¹² М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 162 б.

Ижтимоий сифат – меҳмонхона ходимларининг хулқ-атвори ва меҳмонларга нисбати билан белгиланувчи *маданият сифати*. Ходимларнинг хушмуомалалиги, жонкуярлиги ва серилтифотлиги ижтимоий сифатнинг муҳим мезонларидир.

Сифатли хизмат кўрсатишга катта эътибор берувчи чет эл меҳмонхоналарининг аксариятида мижозларнинг шикоятлари сифат мезони деб олинади. Бу умумий сифат уч таркибий қисмининг қайси бири юзасидан кўпроқ шикоят қилинганлигини баҳолаш имконини беради. Мутахассислар гувоҳлик беришича, мазкур меҳмонхоналарда 70% дан кўпроқ ҳолларда мижозлар жараён ва маданиятнинг сифатидан шикоят қиладилар. Салоҳият сифати бу ерда анча юқори даражага етган ва мижозларни қаноатлантирувчи «нарх-хизмат» нисбатига эришилган.

1.3. Хизматлар сифатини бошқаришда стандартлаштириш ва сертификатлаштириш.

Стандартлаштириш. Стандартлаштириш – ижро этиш мажбурий бўлган ҳамда ижро этиш тавсия этиладиган талаблар, нормалар, қоидалар ва шартларни ишлаб чиқиш ва белгилашга йўналтирилган, истеъмолчининг лозим даражадаги сифатли хизматларни маъқул нархда харид қилиш ҳуқуқини, шунингдек меҳнатнинг хавфсизлиги ва қулайлигини таъминловчи фаолият.

Стандартлаштиришнинг мақсади – амалда мавжуд, режалаштирилган ёки мўлжал қилинган вазифаларни ҳал қилиш учун муайян соҳада белгиланган қоидалар, талаблар, нормалардан кенг ва кўп қарра фойдаланиш йўли билан оқилона тартиб ўрнатилишига эришиш. Стандартлаштиришнинг умумий ва тор мақсадлари фарқланади.

Умумий мақсадлар, энг аввало, тушунчанинг мазмунидан келиб чиқади. Умумий мақсадларнинг муайянлаштирилиши мажбурий ҳисобланган стандартларнинг талаблари бажарилиши билан боғлиқ. Уларга одамлар ҳаёти ва соғлиғи, атроф-муҳит ва мол-мулк учун хизматларнинг хавфсизлигини, фан-техника тараққиётининг ривожланиш даражасига мувофиқ хизматлар сифатини, барча турдаги ресурсларнинг тежалишини, хўжалик объектларининг ҳар хил (табiiй ва техноген) офатлар ва фавқулодда ҳолатлар юзага келишининг олдини олиш билан боғлиқ хавфсизлигини таъминловчи нормалар, талаблар ва қоидаларни ишлаб чиқиш киради.

Стандартлаштиришнинг тор (муайян) мақсадлари маълум фаолият соҳасига, умуман хизматлар соҳасига, у ёки бу корхонага, муайян хизматга ва ҳоказоларга таллуқли.

Стандартлаштириш стандартлаштириш объекти (предмети) ва стандартлаштириш соҳаси каби тушунчалар билан боғлиқ.

Стандартлаштириш объекти – муайян талаблар, шартлар, параметрлар, қоидалар ва ш.к. ишлаб чиқиладиган хизмат, хизмат кўрсатиш жараёни. Стандартлаштириш умуман объектга ёки унинг таркибий қисмларига тааллуқли бўлиши мумкин.

Стандартлаштириш соҳаси – стандартлаштиришнинг ўзаро боғлиқ объектлари мажмуи. Масалан, меҳмонхона саноати стандартлаштириш соҳаси ҳисобланади, муайян меҳмонхона хизматлари: меҳмонларни расмийлаштириш ва жойлаштириш хизматлари, номерларни тозалаш хизматлари, овқатлантириш хизматлари стандартлаштириш объектлари бўлиши мумкин.

Стандартлаштириш ҳар хил даражада амалга оширилади. Стандартлаштириш даражаси стандартни жаҳоннинг қайси жуғрофий, иқтисодий, сиёсий минтақаси иштирокчиси қабул қилишига қараб фарқ қилади. Стандартлаштириш амалга оширилаётган даражага қараб:

- халқаро стандартлаштириш – исталган мамлакатнинг тегишли органлари учун очик фаолият;

- минтақавий стандартлаштириш – жаҳоннинг бир жуғрофий, сиёсий ёки иқтисодий минтақасида жойлашган давлатларнинг тегишли органлари учун очик фаолият;

- миллий стандартлаштириш – бир муайян давлатдаги стандартлаштириш фарқланади. Ўз навбатида, миллий стандартлаштириш турли даражада: давлат, тармоқ, иқтисодиётнинг муайян сектори даражасида, уюшмалар, бирлашмалар, корхоналар даражасида амалга оширилиши мумкин.

Халқаро ва минтақавий стандартлаштириш тегишли халқаро ва минтақавий ташкилотларга аъзо мамлакатларнинг мутахассислари томонидан амалга оширилади.

Стандартлаштириш жараёнида стандартлаштириш объектига доир нормалар, қоидалар, талаблар, шартлар ишлаб чиқилади ва норматив ҳужжат тарзида расмийлаштирилади. Норматив ҳужжатларнинг турлари Стандартлаштириш халқаро ташкилоти (ИСО) томонидан тузилган ИСО/МЭК 2 қўлланмасида тавсия этилган. Булар стандартлар, техник шартлар, қоидалар тўпламлари, регламентлардир.

Стандарт – муайян келишувга кўра ишлаб чиқилган, эътироф этилган орган томонидан тасдиқланган, маълум соҳада оқилона тартиб ўрнатишга йўналтирилган норматив ҳужжат. Стандартда фаолиятнинг ҳар хил турлари ёки уларнинг натижаларига доир умумий ёки кўп қарра қўлланиладиган умумий принциплар, қоидалар, шартлар белгиланади. Стандарт фан, техника ва амалий тажрибанинг умумлаштирилган натижаларига асосланиши, жамият учун мумкин қадар кўпроқ фойда келтиришга йўналтирилиши лозим.

Стандартлаштиришнинг тор (муайян) мақсадлари маълум фаолият соҳасига, умуман хизматлар соҳасига, у ёки бу корхонага, муайян хизматга ва ҳоказоларга таллуқли.

Стандартлаштириш стандартлаштириш объекти (предмети) ва стандартлаштириш соҳаси каби тушунчалар билан боғлиқ.

Стандартлаштириш объекти – муайян талаблар, шартлар, параметрлар, қоидалар ва ш.к. ишлаб чиқиладиган хизмат, хизмат кўрсатиш жараёни. Стандартлаштириш умуман объектга ёки унинг таркибий қисмларига тааллуқли бўлиши мумкин.

Стандартлаштириш соҳаси – стандартлаштиришнинг ўзаро боғлиқ объектлари мажмуи. Масалан, меҳмонхона саноати стандартлаштириш соҳаси ҳисобланади, муайян меҳмонхона хизматлари: меҳмонларни расмийлаштириш ва жойлаштириш хизматлари, номерларни тозалаш хизматлари, овқатлантириш хизматлари стандартлаштириш объектлари бўлиши мумкин

ИСО/МЭК 2 қўлланмаси стандартлаштириш бўйича халқаро тажрибани умумлаштириб, стандартларнинг қўллаш мумкин бўлган қуйидаги турларини тавсия этади¹³:

- *асосий стандарт* кенг амал қилиш соҳасига эга бўлади ёки маълум соҳа учун умумий қоидаларни ўзида жамлайди. Асосий стандарт бевосита стандарт сифатида қўлланиши ёки бошқа стандартларга асос бўлиб хизмат қилиши мумкин;
- *терминологик стандарт*, қоида тариқасида, муайян таъриф, айрим ҳолларда эса – изоҳ, иллюстрация ва ҳ.к. бериладиган атамаларга нисбатан амал қилади. Мисол учун, қуйидаги атамалар стандартлаштирилиши мумкин: меҳмонхона хизмати, умумий овқатланиш хизмати, меҳмонхона, ресторан, кафе, бар ва ҳ.к.;
- *синов услублари стандарти* ҳар хил синовлар ва улар билан боғлиқ ҳаракатлар услубикаси, қоидалари, таомилларини белгилайди;
- *хизмат, жараён, маҳсулот стандарти* хизмат, жараён, маҳсулотнинг ўз мақсадига мувофиқлигини таъминлаш учун улар қаноатлантириши лозим бўлган талабларни белгилайди;
- *мувофиқлик стандарти* маҳсулот ёки тизимларнинг улар қўшиладиган жойлардаги мувофиқлиги билан боғлиқ талабларни белгилайди;
- *очиқ ифодаларга эга бўлган, стандартни идентификация қилмайдиган стандарт* хизмат ёки жараённи муайянлаштириш учун миқдорлар ёки бошқа кўрсаткичлар кўрсатилиши лозим бўлган тафсилотлар рўйхатидан ташкил топади. Қоида тариқасида, бундай

¹³ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 172 б.

маълумотлар ишлаб чиқарувчи ёки истеъмолчи томонидан шартнома муносабатларида муайянлаштирилади.

Техник шартлар ҳужжати хизмат (маҳсулот, жараён) қаноатлантириши лозим бўлган техник талабларни белгилайди. Техник шартлар ҳужжатида, зарур ҳолда, мазкур талабларга риоя қилинган-илинмаганлигини аниқлаш тартиб-таомиллари кўрсатилиши лозим.

Техник шартлар Ҳужжати хизмат (маҳсулот, жараён) қаноатлантириши лозим бўлган техник талабларни белгилайди. Техник шартлар Ҳужжатида, зарур ҳолда, мазкур талабларга риоя қилинган-қилинмаганлигини аниқлаш тартиб-таомиллари кўрсатилиши лозим.

Қоидалар тўплами – лойиҳалаш, тайёрлаш, хизмат кўрсатиш, фойдаланиш техник қоидалари ёки тартиб-таомилларини тавсия этувчи Ҳужжат.

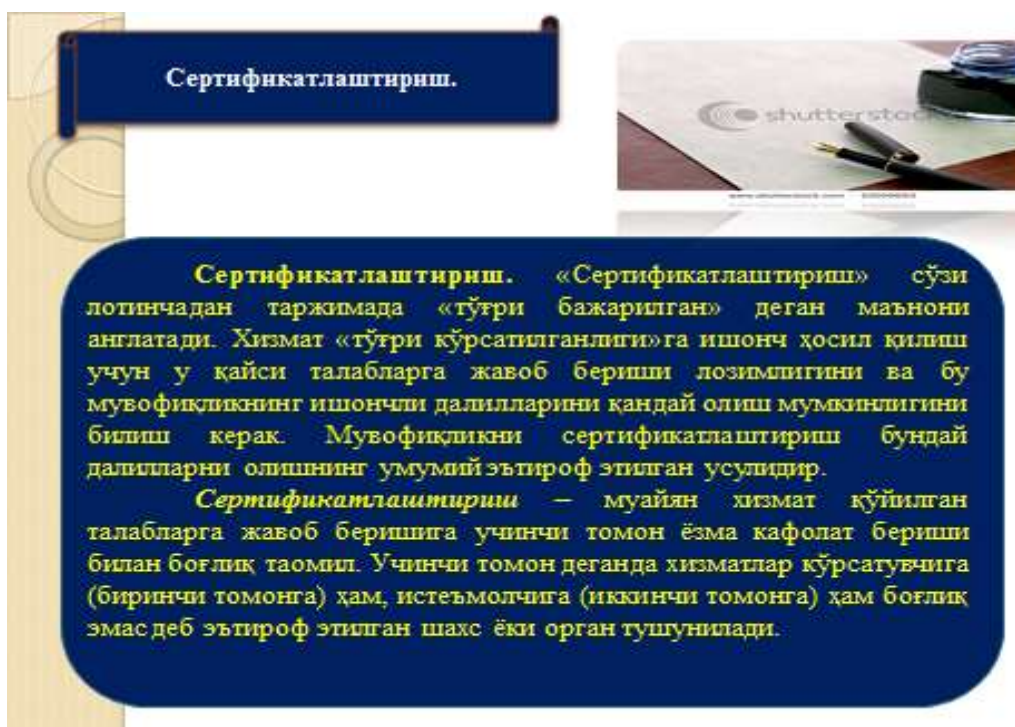
Регламент – мажбурий ҳуқуқий нормалар ифодаланган ва ҳокимият органи томонидан қабул қилинган Ҳужжат.

Қоидалар тўплами – лойиҳалаш, тайёрлаш, хизмат кўрсатиш, фойдаланиш техник қоидалари ёки тартиб-таомилларини тавсия этувчи ҳужжат.

Регламент – мажбурий ҳуқуқий нормалар ифодаланган ва ҳокимият органи томонидан қабул қилинган ҳужжат.

Инсон фаолиятининг барча соҳаларида халқаро савдо ва халқаро ҳамкорликнинг ривожланиши объектив тарзда миллий стандартларни мувофиқлаштириш (уйғунлаштириш), халқаро стандартлар ишлаб чиқиш ва уларни амалда кенг қўллашни тақозо этди. Сифатни бошқариш соҳасидаги жаҳон тажрибаси 1987 йил мартда қабул қилинган ва 1994 йилда янгиланган ИСО 9000-9004 халқаро стандартлар пакетиде жамланган. ИСО 9000 стандартлари ўз классик вариантыда саноат учун ишлаб чиқилган эди. Бироқ, уларда баён этилган сифат тизимлари фалсафаси универсалдир. Шу боис ҳозирда турли фаолият соҳасидаги корхоналар ва ташкилотлар бу методологиядан фаол фойдаланмоқдалар. Шунини қайд этиш керакки, чет элда минглаб меҳмонхоналар ва ресторанлар ўз сифат тизимларини миллий ва халқаро сертификатлаштириш тизимларида рўйхатдан ўтказадилар. Бу уларга рақобат курашида муайян устунликлар беради. ИСО 9004-2 «Сифатни умумий бошқариш ва сифат тизими элементлари. Хизматлар бўйича раҳбар кўрсатмалар» халқаро стандартининг қабул қилинишини хизматлар сифатини бошқариш соҳасида жаҳон тажрибаси эришган ютуқ деб ҳисоблаш мумкин.

Сертификатлаштириш. «Сертификатлаштириш» сўзи лотинчадан таржимада «тўғри бажарилган» деган маънони англатади. Хизмат «тўғри кўрсатилганлиги»га ишонч ҳосил қилиш учун у қайси талабларга жавоб бериши лозимлигини ва бу мувофиқликнинг ишончли далилларини қандай олиш мумкинлигини билиш керак. Мувофиқликни сертификатлаштириш бундай далилларни олишнинг умумий эътироф этилган усулидир.



Сертификатлаштириш – муайян хизмат қўйилган талабларга жавоб беришига учинчи томон ёзма кафолат бериши билан боғлиқ таомил. Учинчи томон деганда хизматлар кўрсатувчига (биринчи томонга) ҳам, истеъмолчига (иккинчи томонга) ҳам боғлиқ эмас деб эътироф этилган шахс ёки орган тушунилади.

Таомиллар, қоидалар, синовлар ҳамда сертификатлаштириш жараёнининг таркибий қисми ҳисобланган бошқа ҳаракатлар муайян омилларга қараб ҳар хил бўлиши мумкин. Мазкур омиллар орасида стандартлаштириш, сифат ва бевосита сертификатлаштиришга тааллуқли қонун ҳужжатлари муҳим ўрин тутди. Мувофиқликни исботлаш муайян сертификатлаштириш тизимида амалга оширилади. ИСО/МЭК 2 қўлланмасига мувофиқ, бу сертификатлаштиришни ўз қоидаларига биноан амалга оширувчи тизимдир¹⁴.

Умумий тарзда *сертификатлаштириш тизими* қуйидаги таркибий қисмлардан ташкил топади:

- тизимни бошқарувчи, унинг фаолиятини назорат қилувчи марказий орган. У сертификатлаштиришни амалга ошириш ҳуқуқини бошқа органларга ўтказиши ҳам мумкин;

¹⁴ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 173б.

- сертификатлаштиришни амалга ошириш қоидалари ва тартиби;
- сертификатлаштиришни амалга оширишни тартибга солувчи норматив хужжатлар;
- сертификатлаштириш таомиллари (схемалари);
- инспекция назорати тартиби.

Хизматларни сертификатлаштириш марказий (миллий) органда аккредитациядан ўтган органлар томонидан амалга оширилади. Сертификатлаштириш органи вазифаларини мустақиллик ва касбга лаёқатлилик талабларига жавоб берадиган, камида иккита эксперт-аудиторга эга бўлган корхона ва ташкилотлар бажариши мумкин.

Хизматларни сертификатлаштириш марказий (миллий) органда аккредитациядан ўтган органлар томонидан амалга оширилади. Сертификатлаштириш органи вазифаларини мустақиллик ва касбга лаёқатлилик талабларига жавоб берадиган, камида иккита эксперт-аудиторга эга бўлган корхона ва ташкилотлар бажариши мумкин.

Сертификатлаштириш тизимлари миллий, минтақавий ва халқаро миқёсларда фаолият кўрсатиши мумкин. Агар сертификатлаштириш тизими муайян хизматлар турининг мувофиқлигини исботлаш билан шуғулланса, бу турдош хизматларни сертификатлаштириш тизимидир. У ўз фаолиятида айти бир хил хизматларга тааллуқли стандартлар, қоидалар ва тартиб-таомилларни қўллаиди.

Сертификатлаштириш тизимлари миллий, минтақавий ва халқаро миқёсларда фаолият кўрсатиши мумкин. Агар сертификатлаштириш тизими муайян хизматлар турининг мувофиқлигини исботлаш билан шуғулланса, бу турдош хизматларни сертификатлаштириш тизимидир. У ўз фаолиятида айти бир хил хизматларга тааллуқли стандартлар, қоидалар ва тартиб-таомилларни қўллаиди.

Сертификатлаштириш мажбурий ва ихтиёрий хусусиятга эга бўлиши мумкин.

Мажбурий сертификатлаштириш қонунлар ва қонун хужжатларига мувофиқ амалга оширилади ва меҳмондўстлик хизматлари техник регламентларнинг талабларига, стандартларнинг мажбурий талабларига мувофиқлигини тасдиқлашни таъминлайди. Бунда одамларнинг ҳаёти, соғлиғи, хавфсизлигини сақлашга мажбурий талаблар қўйилади.

Мажбурий сертификатлаштириш «Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида», «Маҳсулотлар ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида»ги қонунлар билан белгиланган. Мажбурий сертификатлаштиришни амалга ошириш учун мажбурий сертификатлаштириш тизимлари ташкил

этилади. Мажбурий сертификатлаштирилиши лозим бўлган объектлар номенклатураси давлат бошқаруви даражасида белгиланади.

Ихтиёрий сертификатлаштириши юридик ёки жисмоний шахсларнинг ташаббуси билан аризачи ва сертификатлаштириш органи ўртасида тузилган шартнома шартларида амалга оширилади. Ихтиёрий сертификатлаштириш ҳақида қарор қабул қилиниши одатда хизматларнинг рақобатбардошлиги, хизматларни бозорга (айниқса, хорижий бозорга) чиқариш, танлашда кўпроқ сертификатлаштирилган хизматларга қараб мўлжал олувчи харидорларнинг талаблари муаммолари билан боғлиқ. Хизматларни сертификатлаштиришда 1-жадвалда келтирилган схемалар қўлланади.

1-жадвал.

Хизматларни сертификатлаштиришда қўлланиши мумкин бўлган схемалар¹⁵

| Схема рақами | Ижро маҳоратини | Хизмат кўрсатиш жараёнини | Корхонани аттестация | Сифат тизимларини сертификатлаштириш | Хизмат натижаларини танлаб текшириш | Инспекция назорати |
|--------------|-----------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 1 | X | | | | X | Хизмат натижасини текшириш |
| 2 | X | | | | | Хизмат натижаларини социологик баҳолаш |
| 3 | | X | | | X | Жараённинг барқарорлигини назорат қилиш |
| 4 | | X | | | | Хизмат натижасини текшириш |
| 5 | | | X | | | Шунинг ўзи |
| 6 | | | | X | | Фаолиятнинг барқарорлигини назорат қилиш |

Амалдаги тасниф бўйича муайян тоифа талабларига корхоналарнинг мувофиқлигини сертификатлаштириш меҳмондўстлик саноатида ихтиёрий сертификатлаштиришнинг энг кўп тарқалган мисолидир.

Жаҳон туристик ташкилоти 1989 йилда ишлаб чиққанва минтақавий комиссиялар томонидан маъқулланган «Таснифлаш стандартларига асосан меҳмонхоналарни таснифлаш мезонларини халқаро миқёсда уйғунлаштириш» лойиҳаси меҳмонхоналарни ихтиёрий сертификатлаштиришнинг ривожланишида муҳим босқич бўлди.

Ихтиёрий сертификатлаштириш белгиланган тартибда аккредитация қилинган сертификатлаштириш органлари томонидан шартнома нархларида ва хавфсизлик мажбурий сертификати олинганидан кейингина амалга оширилади.

¹⁵ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 175б.

Хизматларни сертификатлаштириш тартиби қуйидагиларни ўз ичига олади:

- 1) сертификатлаштиришга ариза бериш;
- 2) ариза юзасидан қарор қабул қилиш, шу жумладан сертификатлаштириш схемасини танлаш;
- 3) текшириш ўтказиш услубикасини ишлаб чиқиш;
- 4) сертификацион текшириш ўтказиш;
- 5) мувофиқлик сертификати ҳамда мувофиқлик белгисини қўллашга лицензия бериш, мувофиқлик устидан инспекция назоратини амалга оширишга шартнома тузиш;
- 6) сертификатлаштирилган хизмат норматив ҳужжатларнинг талабларига мувофиқлиги устидан инспекция назоратини амалга ошириш.

Хизматларни сертификатлаштиришда қўлланиши мумкин бўлган схемалар, 1-жадвал

| Схемаларнинг | Ийро маҳоратини баҳолаш | Хизмат кўрсатиш нафайтонини баҳолаш | Корхонани аттестация қилиш | Сифат тизимларини сертификатлаштириш | Хизмат натижаларини ташлаб текшириш | Инспекция назорати |
|--------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 1 | X | | | | X | Хизмат натижасини текшириш |
| 2 | X | | | | | Хизмат натижаларини социологик баҳолаш |
| 3 | | X | | | X | Жараённинг барқарорлигини назорат қилиш |
| 4 | | X | | | | Хизмат натижасини текшириш |
| 5 | | | X | | | Шунинг ўзи |
| 6 | | | | X | | Фаолиятнинг барқарорлигини назорат қилиш |

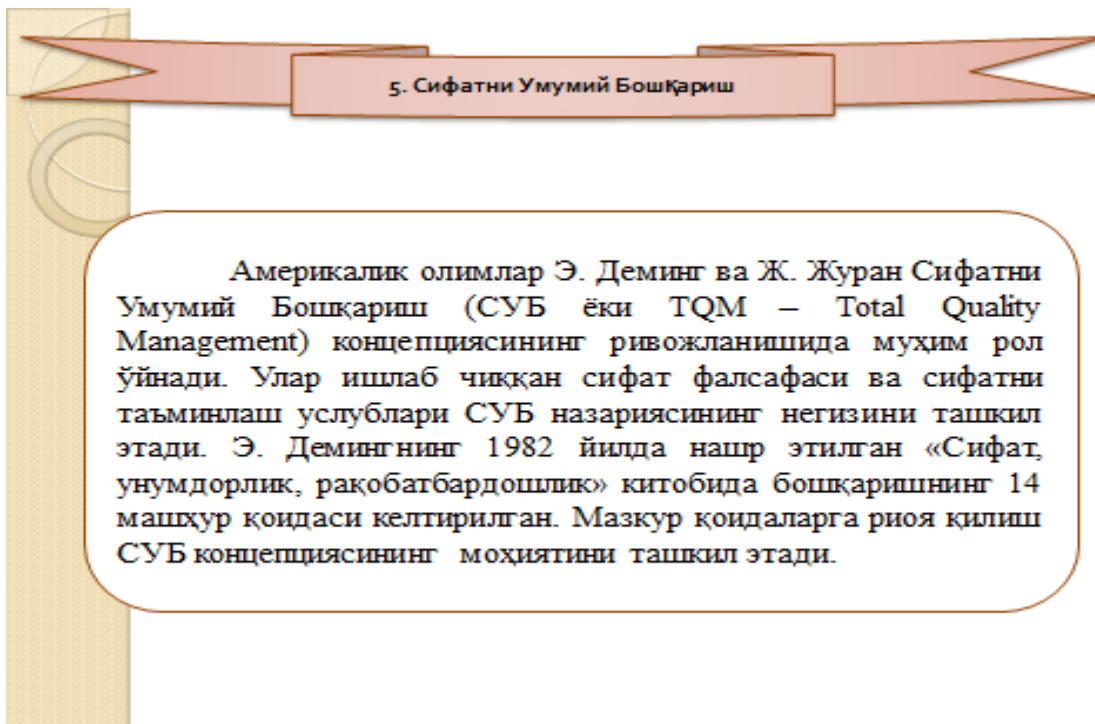
Инспекция назорати сертификатни берган орган томонидан сертификатнинг амал қилиш муддати мобайнида, лекин йилда камида бир марта, даврий ва режадан ташқари текширишлар шаклида амалга оширилади. Инспекция назорати натижалари далолатнома билан расмийлаштирилади. Далолатномада назорат натижаларига баҳо берилади ва берилган сертификатни амалда қолдириш имконияти ҳақида хулоса чиқарилади. Далолатнома сертификатлаштириш органида сақланади, унинг нусхалари эса хизматлар кўрсатувчи корхонага ва инспекция назоратида қатнашган ташкилотларга юборилади.

Белгиланган қоидаларни бузиш ҳолатлари аниқланган тақдирда сертификатнинг амал қилиши тўхтатилиши ёки тугатилиши мумкин.

1.4. Меҳмонхона хизматлари сифатни умумий бошқариш.

Америкалик олимлар Э. Деминг ва Ж. Журан Сифатни Умумий Бошқариш (СУБ ёки TQM – TotalQualityManagement) концепциясининг ривожланишида

муҳим рол ўйнади. Улар ишлаб чиққан сифат фалсафаси ва сифатни таъминлаш услублари СУБ назариясининг негизини ташкил этади. Э. Демингнинг 1982 йилда нашр этилган «Сифат, унумдорлик, рақобатбардошлик» китобида бошқаришнинг 14 машҳур қондаси келтирилган. Мазкур қондаларга риоя қилиш СУБ концепциясининг моҳиятини ташкил этади.



Деминг қондалари

1. Корхона ходимлари доим маҳсулот ва хизматлар сифатини оширишга ҳаракат қилишлари керак. Сифатни ошириш вақти-вақти билан эмас, балки узлуксиз ва режали равишда амалга оширилиши, ишлаб чиқарувчининг муҳим вазифаларидан бирига айланиши лозим. Бунда ресурсларнинг оқилона жойлаштирилиши, узоқ муддатли эҳтиёжларнинг қондирилиши, рақобатбардошлик, бизнеснинг ўсиши, бандлик ва янги иш жойлари ташкил этилиши таъминланиши керак.

2. Ўзгараётган иқтисодий шароитларда раҳбар бугунги кун ютуқлари билан қаноатлана олмаслигини назарда тутадиган бизнеснинг янги фалсафаси ўзлаштирилиши лозим. Раҳбар юзага келган вазиятни ўрганиб чиқиб, вақти-вақти билан корхонани янги шароитда ишлашга ўтказишга раҳбарликни ўз зиммасига олиши керак.

3. Инспекция назоратига боғлиқликка барҳам бериш. Сифатга эришиш усули сифатида инспекция назоратига чек қўйиш лозим.

4. Паст нархлар негизда шартномалар тузиш амалиётига барҳам бериш. Сифат билан нархнинг оқилона мувозанатини таъминлаш зарур.

5. Тизимни муттасил такомиллаштириб бориш. Режалаштириш, ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш тизимининг муттасил ва узлуксиз такомиллаштирилиши юзага келадиган муаммоларни зудлик билан ҳал қилиш, сифатни муттасил яхшилаш ва унумдорликни ошириш имконини беради.

6. Иш жойида ўргатиш. Иш жойида ўргатишни ташкил этиш учун барча ходимлар, шу жумладан бошқарув ходимларини иш жойида тайёрлаш ва қайта тайёрлаш замонавий услубларини амалга жорий этиш зарур. Ҳар бир ходимнинг имкониятларидан фойдаланишга алоҳида эътибор берилиши лозим.

7. Раҳбариятни таъсис этиш. Бу ерда қўйилган вазифаларни ҳал қилишга ходимларга ёрдам бериш мақсадида раҳбарлик институтининг таъсис этилиши назарда тутилмоқда. Ҳозирда қўл остидаги ходимнинг баркамоллик даражасини белгилаш ва мазкур даражага эришишда унга ёрдам бериш ҳар бир раҳбарнинг муҳим вазифаларидан биридир.

8. Қўрқувга чек қўйиш. Агар рағбатлантирувчи мотивлар орасида мажбурлаш ва қўрқув аҳамиятсиз рол ўйнаса, корхона ходимлари анча самарали ишлайдилар.

9. Тўсиқларни бартараф қилиш. Ходимларнинг бўлимлари ва гуруҳлари ўртасидаги тўсиқларни бартараф этиш назарда тутилмоқда. Кадрларга ягона команда деб қаралиши лозим.

10. Қуруқ шиор ва чақириқлардан қочиш. Сифатга эришиш усулларини ҳисобга олмасдан уни оширишга чақирмаслик. Қуруқ шиорлар қанчалик жозибали бўлмасин, қисқа вақт мобайнида муайян самара беради ва кейин унутилади.

11. Ишни ташкил этишда ҳар хил рақамлар (нормативлар)нинг аҳамиятини ошириб юбормаслик керак. Меҳнатнинг самарадорлигига кўпроқ лидерлик тизимини жорий этиш орқали эришишга ҳаракат қилиш лозим.

12. Компанияда ишлашдан ифтихор туйғусини шакллантириш.

13. Ходимларни ўз билим ва малакасини оширишга рағбатлантириш.

14. Корхона фаолиятини такомиллаштириш ишига ҳар бир ходимни жалб қилиш. Раҳбарият ишнинг сифати ва унумдорлигини ошириш жараёнида муттасил иштирок этиши лозим. Раҳбар сифатни таъминлаш зарурлигига ишончи комил бўлган ва бу ишда бевосита ва фаол иштирок этган тақдирдагина сифатнинг узлуксиз ошишига эришиш мумкин.

СУБ тизимларини ишлаб чиқишда Япониянинг хизмати каттадир. Япония ҳамда Ғарбнинг бир қанча мамлакатлари тажрибасидан келиб чиқиб, Деминг қоидаларини амалга оширишда қўйидаги ҳолатларга алоҳида эътибор бериш лозим:

- *эмоционал соҳа*. Юқорида қайд этиб ўтилганидек, ходимларнинг жазога тортилиш ёки ишдан бўшатилишдан қўрқиш ҳиссига чек қўйиш, уларни ходимлар билан раҳбарият ўртасида хайрихоҳлик руҳидаги муносабатларга алмаштириш лозим;

- *рағбатлантириш соҳаси*. Қуруқ шиорлардан воз кечиш керак, чунки улар ходимларни меҳнатга рағбатлантирувчи омиллар эмас;

- *инсон ресурсларини ривожлантириш*. Ходимларни ўз билим ва малакасини оширишга рағбатлантириш тавсия этилади;

- *раҳбар билан ходимлар ўртасидаги муносабатлар*. Раҳбарнинг вазифаси ходимларни назорат қилиш эмас, балки уларга ишда яқиндан ёрдам беришдан иборат деб ҳисобланади;

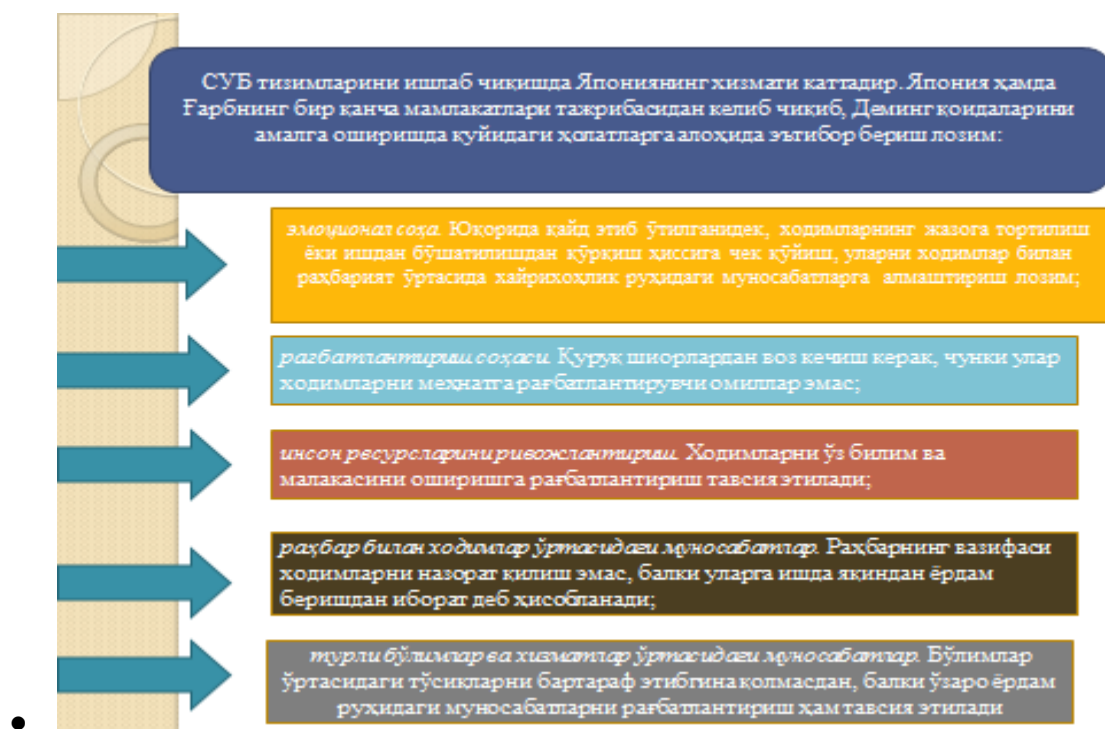
• турли бўлимлар ва хизматлар ўртасидаги муносабатлар. Бўлимлар ўртасидаги тўсиқларни бартараф этибгина қолмасдан, балки ўзаро ёрдам руҳидаги муносабатларни рағбатлантириш ҳам тавсия этилади.



2-расм. СУБ тизимининг асосий элементлари.

СУБ тизимининг энг муҳим элементлари қуйидагилардир (2-расм):

- истеъмолчиларнинг талаблари ва эҳтиёжларига қараб мўлжал олган ҳолда фаолиятни йўлга қўйиш;
- бош мақсад – истеъмолчиларнинг талабларини қондиришга эришиш жараёнида ҳар бир ходимнинг иштирок этишини таъминлаш;
- сифатни муттасил ва узлуксиз ошириб бориш;
- бош мақсад – истеъмолчи учун маҳсулот қимматини мумкин қадар ошириш ва унинг қийматини мумкин қадар камайтиришга эришишнинг оқилона тизими деб ҳисобланган жараёнларга қараб мўлжал олиш;
- барча қарорларни ходимларнинг интуицияси ёки тажрибасига эмас, балки фактларга асосланган ҳолда қабул қилиш.



Истеъмолчига қараб мўлжал олиш. СУБ концепциясининг диққат марказида истеъмолчи туради. Сифатга фақат истеъмолчи баҳо беради, шу боис уни шакллантиришда истеъмолчининг талаб ва истакларидан келиб чиқиш керак. Бинобарин, ишлаб чиқарувчи томонидан амалга ошириладиган фаолиятда истеъмолчи иштирок этади ва унинг пировард натижасидан манфаатдор бўлади. Бу натижага баҳо беришда истеъмолчи бош ҳакам ҳисобланади.

Истеъмолчининг устувор ролини назарда тутадиган янги парадигма қуйидаги қоидаларни ўз ичига олади:

- жараёнлар одамларнинг талаблари ва жамият эҳтиёжларини қондириш учун мавжуддир;
- жараёнлар одамлар ва жамият учун муайян қимматга эга бўлган тақдирдагина фойдалидир;
- талаблар ва истаклар замон ва маконда (турли маданиятларда ва миллатларда) ҳар хилдир;
- талаблар ва уларни қондириш жараёнларини статистик таҳлил услублари ёрдамида моделлаштириш ва кузатиб бориш мумкин;
- жамият эҳтиёжларини қондириш жараёнининг энг оқилона модели раҳбарият томонидан жамият ҳар бир аъзосининг бевосита иштирокида қабул қилиниши лозим.

Янги парадигмага мувофиқ, исталган жараён эҳтиёжларни қондириш учун жамият манфаатларини ҳам, ҳар бир одамнинг муайян манфаатларини ҳам уйғунликда ҳисобга олиши керак.

Янги парадигма нафақат маҳсулот қиммати, балки уни яратиш жараёнининг ҳар бир иштирокчиси аҳамияти ҳақидаги қарашларимизни ўзгартиради. Агар илгари раҳбарнинг кўрсатмаларини сўзсиз бажарган ходим

қадрланган бўлса («бошлиқ доимо ҳақ»), энди ходим ишининг сифатига истеъмолчи баҳо беради («истеъмолчи доимо ҳақ»).

Истеъмолчига қараб мўлжал олганлик тизим фаолиятида истеъмолчи асосий ўринни эгаллашини англантибгина қолмасдан, истеъмолчининг талаблари ва истаклари ҳақида ишончли ахборот олиш имконини ҳам беради. Шу боис истеъмолчилар билан ишлайдиган ходимларга эҳтиёж туғилади. Нафақат олинган ахборотнинг ишончилиги, балки корхонанинг истеъмолчи кўз ўнгидаги субъектив имижи ҳам мана шу ходимларга боғлиқ бўлади. Масалан, муайян меҳмонхонага жойлашишга қарор қилган мижоз мазкур меҳмонхона ҳақидаги дастлабки таассуротни хизмат кўрсатиш, қабул қилиш ва жойлаштириш хизматлари ходимларидан олади. Меҳмонхона имижи унинг ходимлари мижозда қандай таассурот қолдиришига бевосита боғлиқ.

СУБ тизимининг асосий талаби – истеъмолчига юқори сифатли маҳсулот (хизмат)ни яратиш жараёнининг иштирокчиси деб қараш.

Истеъмолчининг талаблари ва истакларини аниқлаш юқори сифатли маҳсулот яратиш жараёнига уни жалб қилиш йўлида ташланиши лозим бўлган биринчи қадамдир. Бунинг учун бозорни тадқиқ қилиш ва маҳсулотни режалаштириш, ишлаб чиқиш ва ўзгартиришда истеъмолчининг талаб ва эҳтиёжларидан келиб чиқиш лозим.

Истеъмолчининг талаблари ва истаклари ҳақидаги маълумотларни излаш ва йиғишнинг жуда кўп усуллари мавжуд. Бу усулларнинг ҳар бири ўз ютуқ ва камчиликларига эга бўлиб, ишлаб чиқарувчини қизиқтирган саволларга тўла жавоб бермайди. Амалиётда қуйидаги усуллар айниқса кенг тарқалган:

- олдиндан тайёрланган сўровнома ёрдамида истеъмолчилар орасида ёзма сўров ўтказиш;
- истеъмолчининг фикрини шахсан сўраб билиш (шу жумладан телефон орқали). Бу нисбатан тез жавоб олиш имконини беради;
- ишдан бўш вақтда учрашишга розилик берган 8-12 кишидан иборат истеъмолчилар гуруҳида муаммони муҳокама қилиш;
- истеъмолчини кузатиб бориш.

Ишлаб чиқарувчига истеъмолчи билан тўғридан-тўғри алоқа қилиш имконини берувчи юқорида зикр этилган усуллардан ташқари, бир қанча билвосита усуллар ҳам мавжуд. Бозорни тадқиқ қилиш натижалари, истеъмолчиларнинг фикр-мулоҳазалари, шикоятлари, таклифларини ҳисобга олиш, мижоз ролини қабул қилиш шундай усуллар жумласидан. Умуман олганда, истеъмолчининг талаблари ва истаклари ҳақида аниқ тасаввур ҳосил қилиш учун бир неча усулдан бирваракай фойдаланиш лозим.

Жараёнга қараб мўлжал олиш. СУБ ҳар қандай ташкил этилган фаолиятга жараён деб қарайди. Жараён дастлабки босқич (кириш) ва охириги босқич (чиқиш) билан белгиланувчи чегараларга эга бўлади.

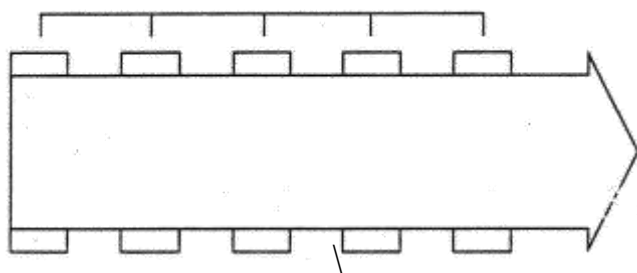
Жараён ўз фаолиятида муайян ресурслар (одамлар, ускуналар ва ҳ.к.)дан фойдаланади. Мазкур ресурслар жараёнда муайян тарзда тақсимланиши лозим. Шу боис *жараён*, ИСО 8402 халқаро стандартига мувофиқ, ўзаро боғлиқ ресурслар ҳамда кирувчи элементларни чиқувчи элементларга айлантирувчи

фаолият йиғиндисидир. Кўпинча ресурсларга жараёнга кириш элементлари деб қаралади.

Ўз моҳиятига кўра жараёнлар:

- 1) муайян индивидлар томонидан бажариладиган индивидуал;
- 2) корхонанинг вертикал йўналишдаги фаолиятини акс эттирувчи ва унинг раҳбарлари, бўлимлари, бўлинмалари ва хизматчилари ўртасидаги алоқалар тузилмасига мос келувчи функционал ёки вертикал;
- 3) пировард натижаларни таъминловчи ва корхона манфаатларига жавоб берувчи ўзаро боғлиқ жараёнлар йиғиндисини ташкил этувчи ишга доир ёки горизонтал бўлиши мумкин

Ташкилотнинг ўзаро боғлиқ жараёнлари



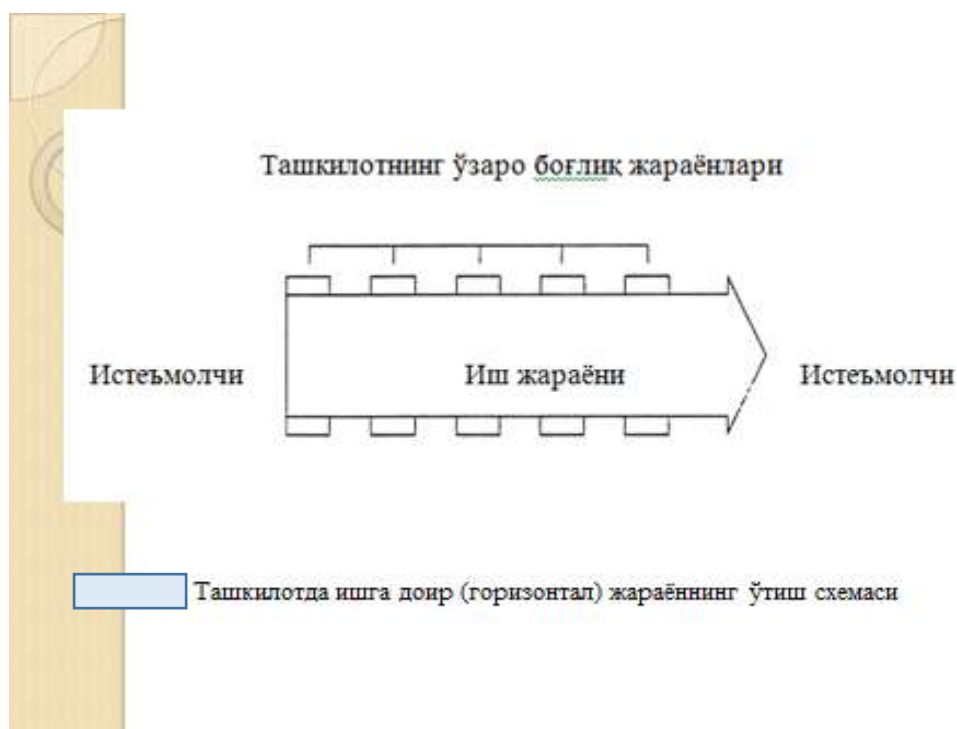
Истеъмолчи Иш жараёни Истеъмолчи

3-расм. Ташкилотда ишга доир (горизонтал) жараённинг ўтиш схемаси

Корхона фаолияти натижасида жуда кўп жараёнлар амалга оширилиши мумкин. Айтиш мумкин, бир жараён корхона фаолиятининг кўпгина соҳаларидан ўтиши мумкин.

СУБ нуқтаи назаридан, жараёнга сифат манбаи деб қаралиши лозим. Бунга асосан, жараённинг сифати мазкур жараён натижасининг сифатига тенгдир. Жараёнга қараб мўлжал олиш бу ерда хатоларни тузатиш эмас, балки уларнинг олдини олиш асосий омил ҳисобланишини англатади.

Жараён натижаларига эмас, балки жараённинг ўзига таъсир кўрсатиш СУБ шароитида ишлайдиган корхонанинг жараёнларни бошқариш асосий концепциясидир. Пировард натижани кутиш ва шундан кейингина хатоларни тузатиш мумкин эмас. Хатоларга йўл қўймаслик учун жараённинг ўзига таъсир кўрсатиш керак.



Сифатни муттасил яхшилаш. Сифатни узлуксиз ошириш сифат стратегияси муваффақиятининг муҳим таркибий қисмини ташкил этади. У катта ёки кичик бўлиши мумкин. Сифатда катта ижобий ўзгаришлар яшаш жараёни тубдан қайта қуришни назарда тутди ва катта инвестициялар қилишни тақозо этади. Бу янги технологияларни амалга жорий этиш, ишлаб чиқаришни кенг қўламда такомиллаштириш ва ҳ.к. билан боғлиқ. Сифатни бундай яхшилашни японлар КАЙРИО (KAIRYO) деб атайдилар. Бундай яхшилаш кўпроқ ғарб тадбиркорлигига хосдир.

КАЙРИО сифатни яхшилаш тизими қуйидаги ўзига хос хусусиятларга эга:

- одамларнинг жиддий саъй-ҳаракатлари эмас, балки катта инвестициялар талаб этилади;
- сифатни яхшилаш тизимига фақат бир нечта мутахассислар жалб қилинади;
- технологиялардан чекланган миқдорда фойдаланиш талаб этилади;
- мазкур ёндашувдан фақат қўйилган мақсадларга эришиш учун фойдаланилади.

Кичик ижобий ўзгаришларда «алоҳида босқич» самараси унча катта бўлмайди, бироқ бундай кичик ўзгаришлар муттасил ва кенг қўламда амалга оширилган тақдирда, улар катта ижобий ўзгаришлар билан бир хил самара беради. Айтилишича, улар нисбатан кам инвестицияларни тақозо этади. Мазкур ёндашув япон менежментига хосдир. Сифатни яхшилашнинг бундай тизимини японлар «КАЙЗЕН» (KAIZEN) деб атайдилар.

КАЙЗЕН сифатни яхшилаш тизими қуйидаги ўзига хос хусусиятларга эга:

- одамларнинг жиддий саъй-ҳаракатлари ва кам инвестициялар талаб этилади;
- сифатни яхшилаш тизимига ҳамма жалб қилинади;

- жуда кўп кичик қадамлар ташлаш талаб этилади;
- тизимга СУБ фалсафасига мос келадиган фалсафий ёндашув хос.

Сифатни яхшилаш ишига жараённинг барча иштирокчиларини жалб қилиш. КАЙЗЕН сифатни яхшилаш тизими, КАЙРИО тизимига қараганда, нисбатан кам инвестициялардан фойдаланган ҳолда, жараённинг барча иштирокчилари сифатни яхшилаш йўналишида муттасил иш олиб боришини тақозо этади. Шу боис жараённинг биронта ҳам иштирокчиси бу ишдан четда қолмаслиги керак.

Юқорида қайд этиб ўтилганидек, сифатни яхшилаш жараёнига раҳбарият фаол аралашмаса, компания амалга ошираётган сифатни яхшилаш стратегияси муваффақият қозонмайди. Раҳбарлик ва ҳаракатларни мувофиқлаштириш мазкур жараёнда муҳим аҳамиятга эга. Бироқ, КАЙЗЕН тизими бўйича сифатни муттасил яхшилаш компания раҳбарияти бу ишга ҳар бир ходимни жалб қилган ва уни мазкур жараёнга ўзининг муносиб ҳиссасини қўшишга рағбатлантирган тақдирдагина муваффақият келтириши мумкин. Фақат шу йўл билан барча ходимларнинг тажриба ва кўникмаларидан самарали фойдаланиш мумкин.

Сифатни яхшилаш стратегиясини амалга оширишда ҳар бир ходим (қуйи бўғиндан бошлаб олий раҳбариятгача) самарали иштирок этиши учун:

- ходимларга СУБ асосларини, ишни муттасил яхшилаш концепцияларини ўргатиш;
- барча ходимларга бажараётган ишига мос равишда ҳуқуқ ва мажбуриятлар юклаш;
- ходимларнинг ўз меҳнати натижаларидан манфаатдорлиги даражасини аниқлаш;
- иш натижаларини яхшилашга рағбатлантириш зарур.

Юқорида зикр этилган барча талабларни бажариш сифатни яхшилаш дастурини муваффақиятли амалга ошириш имконини беради.

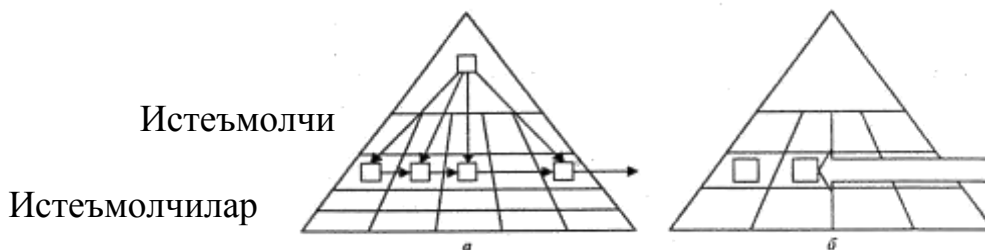
Сифатни яхшилаш жараёнида ҳар бир ходимнинг иштирок этиши унинг жараёнга таъсир кўрсатиш имкониятлари билан белгиланади. Бу эса, ўз навбатида, раҳбарият олиб бораётган сиёсатга кўп жиҳатдан боғлиқдир. Шу муносабат билан СУБ концепциясида «бўлиб-бўлиб жойлаштириш сиёсати» тушунчаси қўлланади.

Бўлиб-бўлиб жойлаштириш сиёсати – корхонани бошқариш ташкилий тузилмасининг ҳар бир таркибий қисмига раҳбарлик функцияларини бериш ҳисобига сифатни яхшилаш билан боғлиқ муайян вазифаларни юклаш.

Бўлиб-бўлиб жойлаштириш сиёсатини ишлаб чиқишнинг икки схемаси мавжуд (расм):

1. Вертикал схема (расм, а) – авторитар бошқариш услубили корхоналарга хос. Бунда раҳбарият истеъмолчиларга қараб мўлжал олган ҳолда ишлайдиган бўлимлар ва бўлинмаларга буйруқ ва кўрсатмалар бериб туради. Бу ҳолда мақсад ва стратегиялар бир йўлда – тепадан пастга қараб жойлаштирилади. Мазкур сиёсатда, қоида тариқасида, функционал тўсиклар мавжудлиги туфайли, турли даражадаги мақсадлар билан истеъмолчиларнинг талаблари ўртасида алоқа мавжуд бўлмайди.

Ишлаб чиқарувчининг сиёсати (стратегияси), истеъмолчиларнинг талаблари



расм. Сиёсат ишлаб чиқиш схемаси:
а-вертикал схема; б-горизонтал схема

Ишлаб чиқарувчининг сиёсати (стратегияси)

Истеъмолчиларнинг талаблари

Истеъмолчилар

Истеъмолчи

Сиёсат ишлаб чиқиш схемаси:
а-вертикал схема; б-горизонтал схема

2. Горизонтал схема — муайян (горизонтал) даражада истеъмолчилар билан жуда яқин алоқалар мавжуд, бироқ уларнинг талаблари фақат мана шу даражада ҳисобга олинади ва қолган даражалардаги мақсадларнинг ўзгаришига сабаб бўлмайди. Бу ҳолда марказлаштирилган раҳбарлик анча кучсиз бўлиб, бу маҳсулот ва хизматлар сифатини яхшилаш узоқ муддатли ва истиқболли режаларини амалга оширишга халақит беради.

2. Горизонтал схема – муайян (горизонтал) даражада истеъмолчилар билан жуда яқин алоқалар мавжуд, бироқ уларнинг талаблари фақат мана шу даражада ҳисобга олинади ва қолган даражалардаги мақсадларнинг ўзгаришига сабаб бўлмайди. Бу ҳолда марказлаштирилган раҳбарлик анча кучсиз бўлиб, бу маҳсулот ва хизматлар сифатини яхшилаш узоқ муддатли ва истиқболли режаларини амалга оширишга халақит беради.

Фақат фактларга асосланган ҳолда қарорлар қабул қилиш. СУБ тизимининг қатъий талаби - қабул қилинадиган барча қарорлар қарорни қабул қилувчи мутахассиснинг интуицияси ёки шахсий тажрибасига эмас, балки фактларга асосланиши лозим.

Халқаро тажриба сифатни яхшилаш билан боғлиқ барча лойиҳаларнинг 20-90% фақат бозорнинг ҳолати ҳақидаги янглиш хулосага асосан қабул қилинган корхона бизнес-стратегияси туфайли муваффақиятсизликка учрашини кўрсатади. Мазкур ҳолат қуйидагилар билан изоҳланиши мумкин:

- истеъмолчилар амалда нимани хоҳлашлари ва бунинг учун улар қанча ҳақ тўлашга тайёр эканликлари ҳақида муфассал маълумот мавжуд эмас. Қарорлар аниқ рақамларга асосланмаган;

- корхоналар хизматлар ва маҳсулотлар пайдо бўлишидан олдинги даврда ўз хизматлари ва маҳсулотлари ҳақида етарли билимга эга эмас.

Тўғри қарор қабул қилиш статистик фикрлашни тақозо этади. Унинг асосий талаблари:

1. Мавҳум ғояларга эмас, балки аниқ фактларга кўпроқ ишониш.
2. Фактларни сўзлар ва эмоциялар ёрдамида эмас, балки ўтказилган тадқиқотлар билан бевосита боғлиқ миқдорий шаклда ифодалаш.
3. Кузатишлар доим бутуннинг қисми устида олиб борилишини ва шу боис натижалар муайян хато ва камчиликларга эга бўлишини тушуниш.
4. Кўп сонли ва узок муддатли кузатишлар натижасида ишончли ахборот берувчи барқарор ҳолатни аниқлаш.

Статистик фикрлаш муайян статистик услубларни билиш ва амалда қўллаш олишни назарда тутаяди. Мазкур услублар статистика маълумотларини тўғри талқин қилиш имконини беради.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхоналар вужудга келишининг тарихи нима билан боғлиқ?
2. Меҳмонхоналарнинг Европада қабул қилинган биринчи расмий таснифи ҳақида нима биласиз?
3. Швейцариялик Цезар Ритцнинг меҳмонхона бизнеси ривожига қўшган ҳиссаси қандай?
4. Меҳмонхона хизмати ва унга қўшимча хизматларни ишлаб чиқариш бўйича ихтисослашган корхоналарнинг вужудга келиши нима билан боғлиқ?
5. Европада меҳмонхона хизматлари соҳаси қай тарихи ривожланди?
6. Ўзбекистондаги қайси меҳмонхоналар халқаро аҳамиятга эга?

Фойдаланган адабиётлар:

1. Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton «Managing quality service in hospitality»
2. Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon «Hotelmanagement and operations» C. Babaita, G. Sipos, A. Ispas, A. Nagy «Proceedings of the 5th WSEAS International Conference on Economy and Management Transformation»

2-мавзу: Хоналар бошқаруви.

Режа:

- 2.1. Меҳмонхона иқтисодийётига таъсир этувчи омиллар.
- 2.2. Меҳмонхона мижози.
- 2.3. Меҳмонхона бизнесида ишлашнинг ўзига хос хусусиятлари.
- 2.4. Инсон ресурслар.
- 2.5 Он-лайн нархлаш: меҳмонхона компаниясининг амалиётини таҳлил қилиш
- 2.6. Меҳмонхоналарнинг меъморчилик ва техник ечимлари
- 2.7. Меҳмонхона бинолари таркиби.
- 2.8. Меҳмонхонанинг жамоат қисмида меҳмонларга хизмат кўрсатиш.
- 2.9. Меҳмонхонанинг ҳаётни таъминлаш тизимлари.
- 2.10. Ходимларнинг мижозлар билан муомала қилиш умумий қоидалари.

Таянч иборалар: *Меҳмонхона тарифлари; ярим пенсион; тўла пенсион; меҳмонхона мижози; номери; VIP – мижозлар; SIP - мижозлар; меҳмонхонани бизнеси; курорт меҳмонхоналар; умумий овқатланиш хизматлари; номер фонди; электрон қулфлар; Grandmasterkey бошқалит; Вестибюл хоналари; Савдо маиший хизмат кўрсатиш хоналари; меҳмонхоналарни рўйхатга олиш; жойлаштириш хизматлари; сув сарфи; сигнализация; ёритиш – иситиш асбоблари; кузатиш.*

2.1. Меҳмонхона иқтисодийётига таъсир этувчи омиллар.

Меҳмонхона бошқарувини меҳмонхонанинг қабул хонаси ҳудди ниманингдир диққат марказига, марказий нерв системасига, мийягаёки бошқа марказлаштирилган нарсаларга қарагандай тушунишади. Ҳ.И. Ҳелднбренд 1944- йилдаёзган меҳмонхона қабулхонаси психологияси деб номланган классик услубидаги китобда меҳмонхона бошқарувчиси ҳақида мижозмеҳмонхона қабулхонасига кириши билан тасаввурга ега бўлади. Шу ернинг ўзида кўринмайдиган бошлиққа ижобий ёки салбий тасниф берилади”. Ушбу бўлимдаги кузатувлар фикрлар ва изланишлар замонавий меҳмонхонанинг киравериши яни қабулхонаси марказлаштирилиш намоишини тақдим қилади. Ушбу қисмда қайта такрорланаётган мавзу бу озаро алоқалардир. Алоқаларга асосланиб ўсиб бораётган дунё ва жамиятда, малумот-унинг захираси кенгайтирилиши ва ривожлантирилиши рақобатни маълум бир даражадиги кучга эришишини англатади. Техналогия бизга интернетни, уяли алоқаларни, елестрон хатларни (e-mail), телефон ва компютер орқали факслар жўнатиш, жўнатма ва хатларни тунда етказиб беришни таъминлашда ёрдам беради. Ушбуларни ҳаммасини жамлаш орқали аниқ ва кечиктирилмайдиган мантиқий тез ва самарали хизмат кўрсатиш алоқаларига асосланганлигини кўриш мумкин. Бу ўз ўрнида меҳмонхона бошқаруви ишини мураккаблаштиришни оширади ва бир вақтнинг ўзида меҳмонхона мижозларига тез хизмат кўрсатиш имкониятини таъминлайди. Демак ушбу ҳолат Ҳелдон Брат таъкидлаганидек меҳмонхона қабулхонасининг ва унинг бошқарувчисини

ролини сезиларли даражада ўзгартиради. 1985-йилда Разерфорд, мамлакат мисолида, қабулхона менежерлари хақида ўрганади ва алоқалар энг асосий масала деган хулосага келади. Қабулхона менежерлари хар бир бўлим менежерлари каби жавобгарликка эгаликлари бошқа меҳмонхона бўлимлари қабулхоналари ва меҳмонхона мижозлари билан алоқа ўрнатишда хамкорлик қилишлари уларнини вазифаларига киритилди. Ушбу ташкилотлардан келиб чиққан холда қабулхона менежерларининг асосий ишлари хабарлар ўртасида алоқа орнатишда яққол кўринади. Енг мухум масала шуки меҳмонхона билан шуғулланувчи фирмалар қабулхона менежерлари лавозимига алоқа ўрнатиш махоратига эга бўлган шахсларни танлаш энг мухум критерия деб хисоблашларидир. Замонавий меҳмонхонанинг диққат маркази бўлишининг позитив аспекти шуки қабулхона ходимлари меҳмонхонани ташкилий тизимида асли хақиқатда нима содир бўлаётганини аниқангламоқлари мухум. Салбий кўринишлардан бири қабулхона хизматчиларининг мижозлар имкониятига енгиллик билан қарашлари. Мижозларнинг шикоятлари билан ишлаш қабулхона ходимлари органишлари мумкун бўлган энг қийин вазифа бўлиши мумкин. Мувафақиятли қабулхона бошқарувчиси ушбу холатга нисбатан бенуқсон харакатқилиши керак ва хар бир шикоятга оғзаки ёки ёзма тарзда мурожаат қилиши керак. Қабулхона менежери нафақат бошқарувчи ва қабулхона ходимлари, меҳмонхона бўлимлари ва мижозлар ўртасида алоқачи бўлиши керак. У шунингдек алоқачи ўқитувчи ва мураббий бўлиши керак. Ушбу алоқалар мавзуси Жеймс Барди томонидан ёзилган иншодан олинган. 1993-йилда Глен Визям “Америкалик Консершларнинг хизмат кўрсатиш стандартлари” деган китобини ёзди. 1983-йида Визям ўзининг “калит сақловчилар: Америка меҳмонхоналарнинг Консершлари китобини хам ёзган эди. Унда асосан Европа меҳмонхоналари тажрибасига суянган холда, хонани тарк этаётган мижозлар калитларини консершга бериб кетишар эди ва консерш хона калитини мижоз учун сақларди. Хозрги кунда ушбу калит сўзи метафора сифатида жараёнга нисбатан меҳмонхона эшигида турувчи эшик болларига нисбатан ишлатилади¹⁶.

Херен Арналдо изланишларинатижасида бугунги кунда консершларга нима бўлганлиги хақида ёзади. Улар қайси ташкилотларда ишлашади ва қандай лавозимда фаолият юрутишади. Би Квеинва Стив Ле Брутомақолаларида меҳмонхоналар бизнес қилишнинг энг яхши қисми хисобланса, у ерда мижозлар учун энг яхши алоқа тизимлари бўлиши кераклигини такидлайдилар. Юқоридаги авторларнинг мақолаларида асосан замонавий меҳмонхоналарнинг қабулхонадаги хизмат кўрсатишлари хақида қисқача малумот беради.

Қабулхона менежерларининг ишларини электронлаштириш

Меҳмонхона қабулхонасининг хаяжонга келтирувчи мухити талабаларни кўпроқ ўзига жалб қилади. Одамлар хаётнинг турли жавхалари хақида дунёнинг турли бурчакларидан конференция, йиғилиш ва бошқа сабабларга кўра оила ва дўстлари билан йиғилиб турли муаммолар хақида шуерда

¹⁶ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 178 б.

сухбатлашадилар. Етиб келиш, йиғилиш соатлари, егулик ва ичимликлар хизмати, йўналишлар транспорт хизматлари юзасидан қабулхона ходимларини саволларга кўмиб ташлашади. Кимдир бу саволларга жавобгарми? Агарсиз ишингизни меҳмонхона бошқаруви бўйича қабулхона клерки, хоналарга хизмат кўрсатувчи ёки ғазначи бўлиб бошласангиз юқоридаги саволга жавоб топишингиз учун сизда улкан имкониятлар болиши мумкун .

2.2. Меҳмонхона миждози.

Меҳмонхоналарнинг миждозлари орасида ўтказилган кўплаб статистик тадқиқотлар натижасида фойдали статистик маълумотлар олинган. Мисол учун, меҳмонхоналарнинг миждозлари орасида бизнес-туристлар улуши 40% гача етиши, жуфт бўлиб саёҳат қилувчи туристлар 43% ни, ёлғиз эркаклар 32% ни, ёлғиз аёллар эса – 22% ни ташкил этиши аниқланган. Меҳмонхонани дастлабки танлашда қуйидаги омиллар ҳисобга олинади (муҳимлик даражасига қараб): меҳмонхонанинг жойлашган ўрни, у кўрсатадиган хизматлар, яшаш учун тўланадиган ҳақ, ташқи кўриниши ва тозалиги. Миждозлар кўпроқ нимадан шикоят қилиши ҳам аниқланган:

- ходимлар етарли даражада эътибор бермаслиги;
- номер жойлашишга тайёр эмаслиги;
- номерни бронлаштириш мажбурияти бажарилмаганлиги;
- меҳмонхонада ва номерда миждоз ўзини хавфсиз ҳис этмаслиги;
- номерда ҳарорат қулай эмаслиги;
- шовқин даражасининг кучлилиги;
- каравотнинг ноқулайлиги;
- нархнинг баландлиги;
- хизмат кўрсатишдаги сусткашлик.

Меҳмонхоналарнинг миждозлари орасида ўтказилган сўровлар натижасида ҳам менеждмент учун фойдали бўлиши мумкин бўлган жуда кўп маълумотлар олинган. Мисол учун, миждозларнинг тўртдан уч қисми номерга жойлашишда биринчи навбатда мини-барни очиб кўриши ва унинг ичидаги нарсалар билан қизиқиши аниқланган. Шунингдек, юлдузлар сони кам бўлган меҳмонхоналарда мини-барларни жиҳозлаш фойдали эканлиги ҳам аниқланган (айниқса, мини-бардаги нархлар ана шундай ичимликларга дўконларда белгиланган нархлардан бир неча баравар баландлиги ҳисобга олинса).

Бундан ташқари, миждозларнинг 95% ҳар куни камида бир соат телевизор томоша қилади. Шу сабабли ҳозирги вақтда икки юлдузли меҳмонхона номерида телевизор бўлгани маъқул (телевизор назарда тутилмайдиган экологик меҳмонхоналардан ташқари).

Миждозларнинг 95% душ ва атиги 5% - ванна қабул қилади. Шу сабабли ҳозирда айрим тўрт юлдузли меҳмонхоналар номерларда тўла ўлчамли ванналардан кўра кўпроқ арзон душ кабиналари ўрнатмоқда. Миждозларнинг 40%и эрталаб уйғотишни талаб қилади. Шу боис меҳмонхона автоматик уйғотиш системаси билан жиҳозланса, мақсадга мувофиқ бўлади. Зеро,

мижозларни телефон оператори ёрдамида уйғотиш ҳатто кичкина меҳмонхона учун ҳам жиддий муаммо туғдириши мумкин, чунки мижозларнинг аксарияти уларни айна бир вақтда – соат 7 да уйғотишни сўрайди. Дарвоқе, мижоз ўз вақтида уйғотмагани учун меҳмонхонадан суд орқали анча катта пул ундириб олган ҳоллар ҳам маълум. Мисол учун, шундай ҳоллардан бирида мижоз судда меҳмонхона айби билан ухлаб қолгани ва ишга доир учрашувга ўз вақтида етиб боролмагани учун фойдали буюртмадан маҳрум бўлгани, яъни зиён кўрганини исботлаб берган.

Бугунги кунда мижоз ўрта даражали (3-4 юлдузли) меҳмонхонада кўришни умид қилган хизматларнинг муайян тўплами шаклланган. Зарур хизматларнинг асосий тўплами (яшаш шароитлари, овқатланиш, номернинг иссиқлиги, иссиқ сув)дан ташқари, ҳозирги намунавий мижоз меҳмонхонада қуйидаги хизматларни олишга умид қилади:

- номердаги ванна ва ҳожатхонада – ювиниш буюмлари тўплами, фен, бир нечта сочик, пойафзал тозалаш воситаси;
- номерда четга тўғридан-тўғри чиқиш мумкин бўлган телефон, масофадан туриб бошқариладиган телевизор;
- мижозга нотаниш шаҳарда мўлжал олишга кўмаклашадиган ахборот хизмати;
- меҳмонларни уйғотиш бўйича текин хизматлар;
- номерга овқат келтириш хизмати (roomservice);
- фитнес маркази, бассейн;
- коктейль-бар (ресторандан ташқари);
- мижозларнинг автомобилларини қўйиш учун жой;
- кирхона ва кимёвий тозалаш хизмати.

Юқори даражали меҳмонхоналарда хизматлар тўплами анча кенг бўлади.

Номерда мини-бар, меҳмонхонада эса – бизнес маркази бўлиши шарт. Беш юлдузли меҳмонхоналарда номер албатта мижоз ухлаши учун тайёрланади: тўшакдан чойшаб ечиб олинади, торшер ёки стол лампаси ёқилади, ёстикқа шоколад қўйилади.

Супер меҳмонхоналар меҳмонга шахсий хизматкор хизматини тақдим этиши мумкин. У меҳмоннинг гардеробини кузатиб боради.

Юқори даражали меҳмонхоналар ногиронлар, кўрлар, қариялар, болалар каби махсус тоифа мижозларга алоҳида хизматлар кўрсатишлари шарт.

Ногиронлар аравачасидаги мижоз меҳмонхонанинг барча биноларига кириш имкониятига эга бўлиши керак. Ҳар 50-100 та оддий номерга аравачадаги ногирон учун махсус жиҳозланган битта номер тўғри келади: аравача ҳожатхона ва ваннага кириши учун имконият яратилади, шунингдек, бу ерда ногирон мижозга ходимлар ёрдами керак бўлиб қолган тақдирда боғланиш учун ички телефон ҳам ўрнатилади.

Турли нархларни мижозга кўрсатиш салбий ва ижобий аҳамиятларга эга. Ижобий томондан у мумкин бўлган мижозларга танлаш ҳуқуқини беради ва уларга ўз эҳтиёжларини сотилаётган маҳсулот билан солиштиришга имкон беради. Бошқа томондан маҳсулот ўртасидаги тегишли фарқсиз турли

нархларни кўрсатиш, истеъмолчилар ўз пулларига нима олаётганлигин тушунмаслиги мумкин. Бу ўқишдаги мисол орқали яхши намойиш этилган. У ерда мулкчилик Travelwebда алоҳида сана учун 17та турли нархларни таклиф этган. Бундай мулкни буюрадиган ҳар бир мижоз учун бундай кўриниш аянчли ва даҳшатлидир.

Ўртача нархлар. Ўртача энг арзон мунтазам бўлган бир нечта каналларни топиш қийин кечди. Expediaнинг кўрсаткичлари бошқа каналларга нисбатан пастроқ эди. WorldRes бошқа каналларга нисбатан мунтазам равишда баландроқ кўрсаткичларни таклиф қилаётган эди. Ҳақиқатдан, барча нарсалар эътиборга олинди, барча каналлардаги нархлар қиёсланди.¹⁷

2.2.1.-жадвал.

Мижозга таклиф этилган нархлар сони

| Канал | Ўртача | Стандарт оғиш |
|-----------------------|--------|---------------|
| Hotel company website | 4.27 | 3.6 |
| Expedia | 3.66 | 1.4 |
| Travelocity.com | 6.07 | 3.3 |
| Travelweb | 5.62 | 3.6 |
| WorldRes | 4.58 | 3.8 |
| Voice (CRS) | 1.00 | - |

Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-32

Ўртача хона нархи 163 АҚШ долларини ташкил этди. Шуниси қизиқарли эдики, Expediaнинг ўртача нархлари пастроқ эди, чунки он-лайн тарздаги саёҳлик агентлиги бўлиб, у юқори тақсимлаш қийматига эга ва бу каналда таклиф этилаётган нархлар баландроқ қийматни акс эттирарди. Бундан ташқари, WorldResнинг келишув қийматлари бошқа кўриб чиқилган каналларга кўра пастроқ, меҳмонхоналар бу канал орқали арзонроқ нархларни таклиф этишарди. Бошқача қилиб айтганда, мен шунга амин бўлдимки, меҳмонхона маҳсулотини он-лайн тарзда сотаётганда, тақсимот каналидан фойдаланилган нарх ва таклиф этилаётган нарх ўртасида ҳеч қандай алоқа мавжуд эмас. Электрон каналлар ва меҳмонхона учун бўлган

¹⁷ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-31

Энг юқори келишув қийматлари доимо мижозларга энг яхши нархни таклиф этишади¹⁸.

Меҳмонхона эгалари амалдаги тажрибаларини кўриб чиқиб, ҳаракат қилиши керак, агарда улар он-лайн тарздаги меҳмонхона хоналарининг ўсаётган савдосидан фойда олишмоқчи бўлишса.

Сегментни чиқиши. Юқорида келтирилган муҳокама меҳмонхона хоналарининг тақсимлаш савдосини умумий кўринишига асосланган. Агар ўрганилган брэндлар мақсадли бозор сегментига асосланган турларга бўлинганида, умуман ўзга тасвирга эга бўларди. Қуйидаги жадвалдан кўришиб турибдики, бозорнинг паст нуқтасидаги меҳмонхоналар барча фойдаланилган каналларнинг мунтазам нархларини эҳтимол таклиф этишарди. Эҳтимол бунинг сабаби шундаки, иқтисодиёт мулкчилиги балки ўзининг маҳсулотлари учун ягона ўрнатилган нархда талабга қарамасдан бўлиши керак. Бирмунча нархни сезаётган бозорга мурожаат қилиб, жалб этилган меҳмонхона компаниялари томонидан бу мунтазам нархлаш стратегиясига боғлиқ бўлиши мумкин эди.

2.2.2-жадвал

Мижозга таклиф этилган ўртача нархлар

| Канал | Ўртача | Стандарт оғиш |
|-----------------------|--------|---------------|
| Hotel company website | \$159 | 112 |
| Expedia | \$152 | 116 |
| Travelocity.com | \$166 | 134 |
| Travelweb | \$162 | 115 |
| WorldRes | \$181 | 168 |
| Voice (CRS) | \$163 | 117 |

Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-32

¹⁸ Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-31

Бозор секторининг таҳлили (Энг паст нархлар)

| канал | Каналнинг энг паст нархларни таклиф этган ҳолатидаги фоиз | | | |
|-----------------------|---|-----------|------------|---------------|
| | тежамкорлик | Ярим нарх | Дабдабалик | Chi-квадратли |
| All rates equal | 46% | 21% | 28% | 0.016* |
| Hotel company website | 26% | 47% | 14% | 0.036* |
| Expedia | 14% | 11% | 41% | 0.030* |
| Travelocity.com | 3% | 5% | 7% | 0.750 |
| Travelweb | 9% | 5% | 7% | 0.900 |
| WorldRes | 0% | 0% | 0% | - |
| Voice (CRS) | 3% | 11% | 3% | 0.600 |

*95%ли ишонч даражасида ассоциациянинг йириклигини кўрсатади

Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-33

Бундан ташқари, бозорнинг паст нуқтасидаги харидорлар бевосита (меҳмонхона тасарруфидаги) каналлар орқали паст нархларга эга бўлишлари мумкин. Иқтисодий брэндлар учун компаниянинг хусусий вэб-сайтидаги бевосита савдолар бир вақтда энг паст бўлган 26 %ни ташкил этган. Шу даражадан қатъий назар канал кўп ҳолларда 46% билан кўрилганда, ўхшаш нарх мустақил равишда ишлатилади. Бунда иқтисодий хонани банд қиладиган истеъмолчи компаниянинг вэб-сайтида $\frac{3}{4}$ қисмида энг арзон нархни топа олади. Маҳсулотлар ўртача нархи билан вэб-сайтларда энг яхши нарх берилади ва энг паст нархни вақтнинг ярмида таклиф этади.

Бозорнинг юқори нуқтасида аҳвол ўзгача. 10 %дан кам ҳолларда дабдабали меҳмонхона компанияларининг вэб-сайтлари энг паст нархни беришган. Бундан ташқари, 2.2.3-жадвалдан кўришиб турибдики, компаниянинг вэб-сайти $\frac{1}{3}$ ҳолларда энг юқори нархларни белгилаган. Умуман, маълумотларга кўра, агар сиз юқори нархдаги меҳмонхонада туришни истасангиз ва қулай нархни излаётган бўлсангиз, сиз ушбу

меҳмонхоналар вэб-сайтларида буюртма қилманг. Бунинг ўрнига он-лайн тарздаги воситачилар (хусусан Expedia) юқори нуқтадаги мулкчилик учун мавжуд бўлган энг яхши нархни топишга имкон беради. Бунда Expedia орқали ўртача 5 % жамғарма қилинади.

Талаб этилган савдолашиш. Маълумотлардан равшанки, меҳмонхона компаниясининг марказий банд қилиш хизмати энг яхши кўрсаткичларга эга бўладиган жой эмас, агар кимдир биринчи таклифни қабул қилса. Мен ҳам изланишимда худди шундай йўл тутдим. Бозор сегментидан ташқари, бу канал орқали баланд нархларни белгилаш эҳтимоли мавжуд. Бу йўл орқали буюртма қилиш деярли ҳеч қачон арзон бўлмаган. Ҳақиқатдан, кўп ҳолатларда мен белгиланган нархда буюртма қилишни режалаштирмаганман ва марказий банд қилиш хизмати бошқа пастроқ бўлган нархни белгилаган. Музокара орқали пастроқ нархларга эришиш – бу уйдирмадир.¹⁹ (бу узоқ муддатли банд қилиш хизмати амалиётидан, Lewis and Roan, 1986 йилга қаранг).

2.2.4-жадвал.

Бозор секторининг таҳлили (Энг юқори нархлар)

| канал | Каналнинг энг юқори нархларни таклиф этган ҳолатидаги фоиз | | | |
|-----------------------|--|-----------|------------|---------------|
| | тежамкорлик | Ярим нарх | Дабдабалик | Chi-кватратли |
| All rates equal | 46% | 21% | 28% | 0.016* |
| Hotel company website | 14% | 16% | 34% | 0.011* |
| Expedia | 0% | 21% | 7% | 0.017* |
| Travelocity.com | 3% | 5% | 10% | 0.450 |
| Travelweb | 0% | 0% | 0% | - |
| WorldRes | 6% | 0% | 0% | 0.240 |
| Voice (CRS) | 31% | 37% | 21% | 0.440 |

*95% ли ишонч даражасида ассоциациянинг йириклигини кўрсатади

Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. 34-бет

¹⁹ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-34

Янги йўлнинг бошланиши

Юқорида келтирилган мунозарадан шу кўриниб турибдики, меҳмонхонанинг буюртма қилиш каналлари ва уларнинг мураккаблиги ортиб бормоқда. Ушбу ўрганиш электрон йўллар орқали меҳмонхона компанияларининг нархлаш амалиётини хужжатлаштиришни биринчи уринишни намойиш этмоқда. Ўрганиш шунга ойдинлик киритдики, аксарият меҳмонхона брэндлари ҳозирги кунда тақсимлашнинг бир вақтда бўладиган кўп сонли электрон каналларидан фойдаланиб, ўз хоналарини кенг жамоатга тақдим этадилар. Марказий банд қилиш хизматидан фойдаланиш бир оз сусайди. Меҳмонхона компанияларининг хусусий вэб-сайтидаги имкониятлар ортди. Мен ўрганиб чиққан аксарият компаниялар ҳозирда ушбу тарзда ўз хоналарини савдога қўядилар. Ушбу изланишлар ва аввалроқ чоп этилган тадқиқот ўртасдаги фарқлар меҳмонхона тармоқларини вэб-сайтдан бевосита савдо воситаси сифатида фойдаланиши кенг тарқалди. Балки бунга сабаб бошқа анъанавий тақсимлаш каналларига нисбатан вэб-сайтдан даромад олишнинг англашдир.

Аксарият компаниялар ҳар бир канал орқали миқдорларга кўпгина нархларни таклиф этишади. Бироқ, шуни таъкидлаш жоизки, жуда кўп компаниялар барча каналлар орқали мунтазам нархлашни таклиф этишадилар. Аввалги тадқиқотга кўра, компанияларнинг 10 %дан ками мунтазам нархлашга эга бўлган, турли рўйхатга олинган маълумотлар базасининг интеграллашмаганлиги таъкидланган. Мен ўрганиб чиққан брэндларнинг 1/3 қисми турли каналлар орқали мунтазам нархлашни таклиф этади ва саноатнинг электрон тақсимлаш бошқарувидаги юксалишни кўрсатади. Гарчи ҳеч қандай канал мунтазам равишда энг паст нархларни кўрсатмаса, чуқур таҳлил нархлаш ва мақсадли бозор ўртасидаги муносабатни акс эттиради. Биринчидан, энг паст нархларни бозор сегментига боғлиқ эмаслиги ва марказий банд қилиш хизматидан зўрға олиниши мумкин. Марказий банд қилиш хизматининг биринчи таклиф этилган нархига нисбатан эҳтимолий харидор электрон каналлар орқали буюртма қилиб, камда 5 %ни тежайди. Маълумотларга қараганда, истеъмолчилар иқтисодиётда меҳмонхона тармоқларининг вэб-сайтида энг паст нархларни, шунингдек, ўша компанияларнинг марказий банд қилиш хизматининг ёки учинчи тараф вэб-сайтидаги ярим нархдаги сегментларини топишлари мумкин.

Меҳмонхонанинг юқори брэндлари, бошқа тарафдан, ўзларининг вэб-сайтларида бошқа каналларга нисбатан баландроқ нархларни белгилашлари мумкин. Иқтисодий брэндлар саноатда мантиқий он-лайн тарздаги нархлаш

стратегиясини ва ўз тақсимлаш каналларининг фаол бошқарувчилари сифатида ягона намоёндалари бўлиб туюладилар²⁰.

Дахлдорлик. Биринчидан, яхши маҳсулотни кадрловчилар учун шу равшанки, меҳмонхона брэнднинг хусусий вэб-сайти ҳарид қилиш учун жой эмас, чунки кўп ҳолларда энг яхши қиймат бошқа каналлар орқали олиниши мумкин. Буни қизиқарлироқки, умуман олганда, барча кўриб чиқилган каналлар орқали нархларнинг тенглигига эришилди. Бугунги жаҳонда вақт қимматбаҳо товар деб ҳисобланади. Истеъмолчининг меҳмонхона хонасини буюртма қилиш йўллари хилма-хиллиги туфайли, кам сонли истеъмолчига қаратилган каналлар орқали бозорда паст нархни излаш қиймати ҳам ошиб кетди. Бошқа муқобил каналлар орқали таклиф этилаётган нархлар кўп меҳмонхоналарда ўхшаш бўлган. Мижозлар эса энг паст нархни излашга сарфланадиган вақт ва қувватни арзигуликини аниқлашлари лозим.

Меҳмонхона эгасининг дахлдорлигини кечиктириб бўлмайди. Изланишларимга кўра, аксарият меҳмонхона тармоқлари электрон тақсимлаш каналининг портфолиосида таклиф этилган хонанинг нархларини фаол тарзда бошқаришмаяптилар. Кўпгина компаниялар ҳар бир каналда турли нархларни таклиф этишмоқда. Бу эса даромад келтириши мумкин, чунки мижозга танлашга имкон беради²¹.

Юқори даражали меҳмонхоналарда VIP-мижозлар (юқори мартабали кишилар)га ва улардан камроқ аҳамиятга эга бўлган СІР тоифаси (тижорат нуқтаи назаридан муҳим шахслар)га хизмат кўрсатиш учун махсус йўриқномалар ишлаб чиқилади. Биринчи тоифага президентлар, вазирлар, юқори даражали дипломатлар, шоу-бизнес оламининг машҳур вакиллари ва ш.к. киради. Иккинчи тоифага меҳмонхона бизнеси учун фойдали бўлиши мумкин бўлган шахслар (директорлар кенгаши аъзоси, таркибига айна меҳмонхона кирувчи меҳмонхоналар занжири марказий аппаратининг ходими, кейинчалик меҳмонхонага вақтинчалик яшаш учун ўз ходимларини хизмат сафарига юбориши мумкин бўлган йирик фирма менежери ва ҳ.к.) киради. Мижозларнинг ушбу икки тоифасига меҳмонхона ходимлари жуда катта эътибор беришлари керак: уларни ё бош директор, ё махсус VIP-менежер кутиб олади, уларни рўйхатга олиш таомили соддалаштирилади – меҳмон варақасини улар киришда эмас, балки ўз номерида тўлдиради, меҳмон келишига яқин номерга гуллар, мевалар, ичимликлар қўйилади.

VІP-мижозларнинг асосий хусусияти – улар кенг омма билан алоқа қилмасликка интилади, чунончи: одатда ўз номерида овқатланади, бассейнга фақат у ерда бошқа мижозлар бўлмаган пайтда боради (бу ҳақда меҳмонхона маъмурияти қайғуриши керак), номер эшиги олдида қўшимча кўриқчилар

²⁰Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-35

²¹Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-35

қўйилади ва ҳ.к. VIP ва SIP мижозлар маъмуриятга жуда кўп қўшимча ташвиш келтиради, аммо улар кўрсатилган хизматларга доим анча катта ҳақ тўлайди.

2.3. Меҳмонхона бизнесида ишлашнинг ўзига хос хусусиятлари.

Меҳмонхона хизмати соҳасида ишлашнинг бир қанча ўзига хос хусусиятлари мавжуд. Улар орасида қуйидагиларни қайд этиш мумкин:

- бир меҳмонхонада ҳар хил (5 тадан 9 тагача) касб эгалари ишлайди. Бунда мижозга кўрсатиладиган деярли ҳар қандай хизмат бир неча бўлимлар ёки хизматлар баҳамжиҳат ишлашини, бинобарин, турли касб эгаларининг ҳаракатларини мувофиқлаштиришни тақозо этади. Шунинг учун ҳам турли хизматлар ва мутахассислар ишини яхши мувофиқлаштириш муҳим аҳамият касб этади. Улар бир-бири билан шундай алоқа қилиши керакки, мижознинг муаммолари ўз вақтида ва меҳмонхона олий раҳбариятининг аралашувисиз ҳал қилинсин. Одатда мижоз ўзининг барча эътирозларини қабул қилиш хизматига билдиради. Агар, айтайлик, унинг эътирози номер яхши тозаланмагани билан боғлиқ бўлса, бу камчиликни қабул қилиш хизматига бевосита бўйсунмайдиган номерлар фонди хизмати тузатиши керак. Агар турли хизматларнинг ўзаро алоқаси яхши йўлга қўйилган бўлмаса, муаммони тез ҳал қилиб бўлмайди;

- меҳмонхонадаги оммавий касбларнинг аксарияти ходимлардан юқори малака талаб қилмайди. Шу сабабли чет эл меҳмонхоналарида ривожланаётган мамлакатлардан келган, фаррош, кирчи ва бошқа касбларда ишлаётган иммигрантлар жуда кўп;

- меҳмонхона ходимларининг, айниқса, мижозлар билан бевосита алоқа қиладиган ходимларнинг иши ҳар хил одамлар билан муомала қилиш ва тил топиша олишни талаб қилади, чунки меҳмонхона мижозлари орасида бойлар ва камбағаллар, ёшлар ва қариялар, босиқ ва жиззаки, хушёр ва маст одамлар, турли касб эгалари, шу жумладан, жиноий унсурлар ҳам бўлади;

- меҳмонхона иши – ўзига хос узлуксиз ишлаб чиқариш; меҳмонхона кунда 24 соат, йилда 365 кун ишлайди.

Менежерларнинг иш куни меъёрга солинмайди ва амалда доим кунига 8 соатдан кўпроқ (кўпинча ҳафтасига 70 соатга яқин) бўлади. Бунда олий даража менежерлар иши асосан мижозлар билан бевосита ва телефон орқали алоқа қилишдан иборат бўлади, хатлар ва ҳужжатлар билан ишлашга жуда кам вақт сарфланади. Менежерлар иши асабга катта оғирлик тушиши билан тавсифланади. Менежер тез қарор қабул қила олиши ва ҳар қандай тасодифларга, масалан, «президент» номерига даъвогар иккита олий мартабали шахс бир пайтда келишига доим тайёр туриши керак. Меҳмонхона менежерларининг касбий касалликлари – ошқозон яраси, гипертония, юрак танқислиги, шунингдек, алкоголизм ана шундай келиб чиқади. Умумий овқатланиш хизмати ходимларига эса номақбул семириш хавфи мавжуд. 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 қаватдаги номерларга бевосита яқин жойда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг бир қанча хоналари, чунончи: ходимларнинг хоналари, омборлар (тоза чойшаб ва ёстиқ жилдлари, сарфлаш материаллари, кир чойшаб ва ёстиқ жилдлари, тозалаш воситалари омборлари), официантларнинг хоналари, ахлат йиққич ва б. жойлаштирилади.

Мижозлар яшайдиган қаватда тозалик ва тартибни сақлаш учун йўлаклар, номерлар тозалаб турилади. Номерларни тозалашнинг уч тури фарқланади: кундалик тозалаш, мижоз жўнаб кетганидан кейин тозалаш, тубли тозалаш.

Меҳмонхона ходимаси ҳар куни номерларни кундалик ва оралик тозалаш ишларини амалга оширади.

Номер фондини тозалаш қуйидаги кетма-кетликда амалга оширилади. Аввал бронлаштирилган номерлар тозаланади. Кейин мижозлардан эндигина бўшаган номерлар тозаланади. Сўнгги навбатда мижозлар банд қилган номерлар тозаланади. Тозалаш ишлари мижоз номерда бўлмаган пайтда ёки унинг рухсати билан бажарилади.

Номерни жорий тозалаш жараёни қуйидаги ишларни ўз ичига олади: хона ҳавосини алмаштириш, идиш-товоқни йиғиштириш ва ювиш, каравотлар, тумбочка, столни йиғиштириш, чангни артиш, ҳожатхона ва ваннани тозалаш. Меҳмонхона ходимасининг вазифасига номер жиҳозларининг бутлигини текшириш ҳам киради.

Агар номер бир неча хонадан иборат бўлса, тозалаш жараёни доим хобгоҳдан бошланади, сўнгра меҳмон кутиладиган хона ва бошқа хоналарга ўтилади. Иш ҳожатхона ва ваннани тозалаш билан якунланади.

Номерларни кундалик оралик тозалаш заруратга ва тозалаш учун шароит мавжудлигига қараб амалга оширилади.

2.4 .Инсон ресурслари

Меҳмонхоналарнинг ходимлари орасида ўтказилган кўплаб статистик тадқиқотлар натижасида фойдали статистик маълумотлар олинган. ОЛМ - (операциялар бўйича лойиҳа менежери) очилишдан охириги 2 ой олдин инсон ресурслари ходимларига кўмаклашмоқда. Шунинг учун уларда ходимларни ишга ёллаш бўйича барча курслар мавжуд. Ўртача инсон ресурслари бўлими ҳар бир лавозим учун камида 5 та талабгор билан суҳбат ўтказади. Одатда 300 хонали 4 юлдузли меҳмонхона учун 1000 дан ортиқ талабгорни ташкил этади. Ушбу жараён оммавий ёллаш деб аталади.

Одатда оммавий ёллаш очилишдан 6 ҳафта олдин 2-3 кун ичида ўтказилади. Иш қидирувчиларни суҳбатдан ўтказиш учун инсон ресурслари талабгорлар учун офис жойини, бир вақтда 200 та одамни хоналарга қабул қилиш жойини, дам олиш ва танафус учун муҳтожлик сезади.

ОЛМ -(операциялар бўйича лойиҳа менежери) барча деталларни мувофиқлаштиради, шунинг учун ишчи гуруҳнинг диққат марказида янги

ходимларни ёллаш туради. Таклиф хатлари қабул қилиниб бўлгач, барча аъзолар тахминан 3 ой ишлашади. Ишнинг биринчи кунлари гуруҳни ўқитиш, ишдаги ёндашув, феъл атвор кодекси ва бошқа умумий курсга бағишланган. Учинчи кундан бўлимлардагиларни ўқитиш бошланади. Ўқишнинг иккинчи хафтасида ходимлар бўлимларга ва махсус мажбуриятли ишларга ажратилади.

Бўлимдаги ўқитиш ходимларга ўрин тўғирлашни, хона тозалашни, таомномадаги ҳар бир таомни пиширишни, меҳмоннинг хонасига энг тез олиб борадиган йўлни, меҳмонларнинг хонасига кирганда қандай сўзлашишни ўргатишни ўз ичига олади²².

Очилиш куни

Очилиш маросимларидан олдинги 72 соатдаги иш фаолияти тартибсиздир. Бу вақтда ҳамма иш билан машғул бўлади. 16 соатлик иш куни белгиланади. Хоналар тозаланади. Уй хўжалиги омборлари тўлдирилади. Санъат иши ва жиҳозлаш жамоат майдонида ўрнатилаган. Репетиция ишнинг барча жабхаларини қамраб олади. Жумладан, синовдаги таом ва коктейлни бериш, меҳмонларни киргизиш ва чиқариш ва хатто-ки кузатиш учун осон бўлган фаолият, яъни машинани тўхташ жойига қўйиш ва бассейнни тозалаш²³.

Бош менежер тантанали тасмани қирқиши биланоқ, ОЛМ қандай иш бажарилганлигини билиб олади. Кейинги босқич – келгусидаги лойиҳани топиш ва ҳаммасини қайтадан бажариш.

2.5 Он-лайн нархлаш: меҳмонхона компаниясининг амалиётини таҳлил қилиш

Питер О' Коннор

Меҳмонхона тақсимлашнинг электрон йўлининг аҳамияти яқин йилларда муҳим даражада ўсди. Horwath Worldwide Hotel Industry Studies статистикасига асосланиб, тўғридан-тўғри банд қилиш 1995 йилда 39%дан 1999 йилда 33%га пасайди.(O'Connor, 2001, 70-93)

Меҳмонхоналар саёҳат-агентга-йўналтирилган глобал тақсимлаш тизимларидан кенг фойдаланаётган бир вақтда, интернетни ишончли ва хавфсиз тижорат воситасидек истеъмолчилар томонидан қабул қилиш, меҳмонхона хоналарини бошқача тарзда тақсимлашга олиб келди.

²²Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-26

²³Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-26

Интернет одамларни мулоқот қилишини, ахборот излашини, товарлар ва хизматлар сотиб олишини драматик тарзда ўзгартирди. Хусусан саёҳат маҳсулотларини он-лайн тарзда сотиш қулай бўлди. Одатдаги интернетдан фойдаланувчи – бой, тез-тез бориб турадиган саёҳатчи бўлиб, ўртача дам олиш ва хордиқ чиқаришга кўпроғини сарфлайди – саёҳатни таъминловчилар учун жалб этувчи бозор (NFO Plog Research, 2000). Бундан ташқари, истеъмолчининг келажакдаги саёҳат маҳсулотини он-лайн тарзда ҳарид қилиши турагент билан боғланиш ёки таъминотчига бевосита кўнғироқ қилишга нисбатан тезроқ, осонроқ, қулайроқ бўлди. Натижада он-лайн тарздаги саёҳатга мансуб даромадларни кескин ўсиши башорат қилинмоқда²⁴. Масалан, Jupiter Media Metrixнинг яқиндаги ҳисоботида кўра, он-лайн тарздаги саёҳат сотувлари кейинги 5 йилда 3дан кўпроқ бараварига ўсади, яъни 18 миллиард АҚШ долларидан 2002 йилда то 64 миллиард АҚШ долларига 2007 йилда (Jupiter Media Metrix, 2001).

Оммавий буюртма беришнинг ўсиши башорат қилинмоқда. Американинг саёҳат индустриясининг ассоциацияси (ТИАА)6-10 % орасидаги барча саёҳатни банд қилиш 2002 йилнинг охирига келиб, вэб-сайтида асосланади (ТИАА, 1998). Агарда Юпитернинг 2007 йилдаги башорати рўёбга чиқса, саёҳат қилишнинг энг йирик сотишлиши он-лайн тарздаги маҳсулот бўлиб, унинг ҳажми жорий етакчи маҳсулот, шахсий компьютер маълумотлар базасига ўхшаб, қарийб 2 бараварига ошади (Forrester Research).

Нарх – бу он-лайн тарздаги сотувнинг муваффақият калитидир. Интернет таҳлилчи Гомез ва Фокусрайтнинг ўрганишлари ва ТИАА ўрганишларига кўра, барча тан олинган нархлар асосий мотивация далиллари бўлиб, улар истеъмолчиларни саёҳат қилишни сотиб олишга руҳлантиради (Gomez.com, 2000; PhoCusWright, 2001; ТИАА,2001). Масалан, Фокусрайтнинг ўрганишларига кўра нархларнинг рақобатлашуви мижозларни жалб этувчи энг яхши йўлдир. (Pastore, 2001).

Он-лайн нархлаш: меҳмонхона компаниясининг амалиётини таҳлил қилиш

Он-лайн тарзда сотиб олмаган саёҳатчилардан нега улар бундай қилишмаганлигини сўрашганда, улардан 64 %и пулни тежаш улани кўпроқ қизиқтиришини айтди. Бошқа ҳеч қандай манфаат – вақтни тежаш, лоялти мукофотини олиш, кўпроқ назорат қилиш ёки яхшироқ ахборот олиш – жавобнинг даражасига яқин бўлмади.

²⁴Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-26-27

Вэб-сайтда меҳмонхонани нархлаш

2000 йилдаги ўрганишда Есавич, Пеппердин ва Браунлар шуни англашдики, дам олувчиларнинг ўнтасидан олтитаси ҳозирги кунда “мумкин бўлган энг паст нархни” фаол тарзда излашмоқда. (Yesawich, Pepperdine, and Brown,2000). Бунга ўхшаб, 2001 йилдаги Forrester Researchга кўра, барча харидорларнинг 66 %и саёҳатни он-лайн тарзда сотиб олиш учун дастлабки 12 ойда он-лайн чегирмасидан фойдаланишган (Forrester Research, 2001). Joint Hospitality Industry Congress ўрганишларига кўра, истеъмолчилар интернет нархларини “рўёбга чиқмайдиган” дунёдаги мавжуд нархларга нисбатан пастроқ бўлишини кутишмоқда (Joint Hospitality Industry Congress, 2000).

Бундай тушунча бир неча сабабларга кўра ўсиб келмоқда. Биринчидан, яхши-танилмаган интернет чакана савдогарлари(масалан, Amazon.com) бошида нархга асосланган савдо жойларида рақобатлашишган. Иккинчидан, фахмли истеъмолчилар вебга асосланган тақсимлаш нархларини бошқа каналларнинг нархларига кўра пастроқ бўлишини англашади (Nua,1998). Жэк Геддес Радиссон Хотелз Ворлдвайднинг Осиёдаги савдо ва маркетинг бўйича бошқарув директори таъкидлади:” Энди истеъмолчилар шуни англашмоқдаки, таъминотчилар ушбу канал орқали нархни пасайтиришмоқда ва уларга жамғармалар етиб боришини кутишмоқда. Ўзлари буюртма қилишгани учун мукофот олишади”.²⁵ (Muqbil,1998).

Бундай умид билан он-лайн тарзда буюртма қилиш учун ҳаводаги бюджет бўлимидан етарлича таклиф қилинаётган чегирмалар асосида тобора ўсиб келмоқда. Easy Jet, Ryan Air, Buzz каби компаниялар телесавдо ва турагентлардан ўзини олиб қочиб, улар 30 %ли жамғармага эга бўлишлари мумкин – улар миждозларга уларни пастроқ тўлов шаклида беришади. (Cooke,2000). Жамғарманинг ўхшаш ёки каттароқ даражаларига меҳмонхона компанияси эришиши мумкин. 1.2-жадвалдаги ички Эккор рақамлари шуни кўрсатадики, келишув сарфларидаги 80-90 % жамғарма истеъмолчига он-лайн тарзда тўғридан-тўғри сотиш орқали эришилади. Ва ниҳоят, кўп меҳмонхоналар (ва авиалиниялар) вэб-сайт орқали сўнгги дақиқадаги келишувларни сотишади – бирмунча паст нархдаги пакетлар, аммо жуда қисқа муддатга. Бундай юксалиш сотилмаган буюмлардан халос бўлишга ёрдам

²⁵ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p.26-27

беради, шунингдек улар жамоат хоналарини интернет орқали пастроқ нархларда сотиб юборишдилар²⁶.

Турли мамлакатларда ўтказилган тадқиқотлар меҳмонхонани бошқаришнинг муайян бир мақбул усулини аниқлаш имконини бермади: соф авторитар бошқариш усулининг муваққиятига ҳам, демократик бошқариш усулининг муваффақиятсизлигига ҳам мисоллар мавжуд. Аммо микдорий жиҳатдан авторитар бошқариш усули нисбатан кўп учрайди. Бу ҳолат шу билан изоҳланиши мумкинки, меҳмонхона бизнеси узок вақт оилавий бизнес ҳисобланган: меҳмонхонани оила бошлиғи бошқарган, унга қариндошлари – меҳмонхона хизматчилари сўзсиз бўйсунуши керак бўлган. Махсус маълумотли биринчи менежерлар фақат XX асрнинг 20-йилларида пайдо бўлган. Шу давргача барча меҳмонхона бошқарувчилари соф амалиётчи бўлган. Шунини алоҳида таъкидлаб ўтиш керакки, меҳмонхоналар бир-биридан анча фарқ қилади ва шу сабабли, айтайлик, кичик бизнес-отелда муваффақиятли ишлайдиган менежер катта курорт комплексида ҳам шундай муваффақиятли ишлаши шарт эмас ва аксинча.

2.6. Меҳмонхоналарнинг меъморчилик ва техник ечимлари.

Ҳозирги замон меҳмонхоналарининг меъморчилик ечими жуда ранг-баранг: бир қаватли мотеллардан 88 қаватли 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 қаватдаги лифт майдончаларидан бинонинг икки томонига қараб узун йўлак кетган, йўлакнинг иккала томонида номерлар жойлашган. Шаҳар марказида ер майдони қиммат турган ҳолда меҳмонхона биноти юқорига қараб минора шаклида юксалиб боради, бунда йўлак узунлиги қисқаради. Баъзан у ҳалқа шаклида бўлиб, унинг ичида лифт шахтаси жойлашади.

Эски меҳмонхоналарнинг бинолари кўпинча ички ҳовлида «кудук» шаклида бўлган. Ҳовлида меҳмонларнинг экипажлари турган. Бинонинг бундай шаклида номерлар бир қисмининг деразаси ички ҳовлига қараган. Бундай меҳмонхоналарни кейинчалик реконструкция қилиш жараёнида ички ҳовли кўпинча шаффоф том билан тўсилган ва атриум ҳосил қилинган.

Курорт меҳмонхоналари биноти ўзига хос хусусиятга эга. Бунда деразаси денгизга қараган номерларга мумкин қадар кўпроқ эга бўлишга ҳаракат қилинади. Шу мақсадда, агар жой рельефи имкон берса, меҳмонхона биноти 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

²⁶Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p.28

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, Европадаги 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 қаватли бўлади. Бу жуда қулай, чунки қимматга тушадиган лифтлар қуриш талаб этилмайди. Аммо бинонинг ўзи анча катта майдонни эгаллайдики, бу айти 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 ҳаражатларини мақбул муддатларда оқлаши учун қурилиш қийматини номерлар сонига бўлганда ушбу номер тарифидан минг баравардан кўпроқ сон чиқиши керак. Бунда меҳмонхонанинг тўлиш коэффиценти 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 каравотлар мўътадил равишда қаттиқ ва оёқсиз бўлгани маъқул, чунки бу номерни тозалаш вақтини қисқартиради ва пол усти қопламасини 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 миждоз фарқни сезмаслиги мумкин.

Шуни таъкидлаш керакки, сўнгги пайтда иқтисод (эконом) тоифали меҳмонхоналар анча кенг тарқалди. Уларда ҳаражатлар (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 ҳанузгача 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 каравот қўйилгани маъқул. Бу ҳолат шу билан изоҳланадики, номер жиҳозлари қийматининг асосий қисмини ҳожатхона ва ванна ташкил этади. Икки кишилик каравот бир кишилик каравотга солиштирганда жиҳозлар қийматини унча оширмайди, лекин ушбу номерларга нафақат яқка миждозларни, 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. Қаватлилик ва лифтларнинг ўтказиш қобилияти. Кўп қаватли 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 миждозлар норозилигига сабаб бўлади. Бундан ташқари, шундай миждозлар ҳам борки, улар ёнғин чиккудек бўлса, пастга тушишга улгурмай қолишидан қўрқиб, олтинчи қаватдан юқорига жойлашишга кўнмайди.

4. Хавфсизликни таъминлаш муаммоси. Агар миждоз меҳмонхонада ўзини хавфсиз ҳис қилмаса, у бу ерга бошқа келмайди. Миждоз 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 қайд этиш имконини беради (меҳмонхона ходимлари тегишли кодли ўз калитларига эга бўлади). Магнитли калитларнинг камчилиги шундаки, улар тасодифан магнитсизланиши ва натижада мижоз ўз номерига киролмай қолиши мумкин. Бундан ташқари, қулф ишлаши учун магнитли карточка-калитни қулф тирқишидан ўтказиш керакки, бу ёши ўтган мижозлар учун муайян қийинчилик туғдиради.

Магнитли ва электрон қулфлар меҳмонхонада қизгин фойдаланиш хусусиятларидан келиб чиқиб ясалган стандарт механик қисмдан ва қулф механизмини бошқарадиган электрон қисмдан ташкил топади. Қулфнинг ўзи сифатли материалдан ясалади. Қулф қопқоғини махсус асбобсиз очиб бўлмайди.

Бундай қулфлар калитларининг қуйидаги турлари фарқланади:

- «смарт»-карта;
- перфорация ёки штрих-кодли карта;
- магнит чизикли пластик карточка (энг 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 қийин иш. Бунинг устига, карточкада меҳмонхона номи ва номер рақами одатда кўрсатилмайди. Бинобарин, электрон калит йўқолган тақдирда ҳам меҳмон ўз номерига биров рухсатсиз киришидан ҳимояланган бўлади.

Бундан ташқари, электрон (магнитли) қулфлар қуйидагиларни 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 айна шу картадан фойдаланиш;
- номерга киришни назорат қилиш. Қулф 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 нотармоқ турини ўрнатиш юқорида зикр этилган имкониятлардан фойдаланиш имконини беради. Ушбу вариантда ҳар бир кулф индивидуал мослама ҳисобланади ва бошқа кулфларга ёки марказий компьютерга уланмайди. Улар ўртасидаги алоқа кўчма программатор орқали амалга оширилади.

Системанинг тармоқ тури ўрнатилган, яъни барча кулфлар ягона тармоққа 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 қуйидаги турларидан фойдаланади:

- бош калит (Grand master Key) – бир ёки икки нусхаси бош директорда ва хавфсизлик хизмати бошлиғида бўлади. Ушбу калит билан меҳмонхонадаги исталган эшикни очиш ва беркитиш, айрим кулфларни эса меҳмонхонадаги бошқа биронта ҳам калит билан очиб бўлмайдиган қилиб беркитиш мумкин;

- асосий калит (Master Key) – номер фонди хизматининг бошлиғи, бош муҳандис, қабул қилиш хизмати бошлиғида бўлади. Ушбу калит ёрдамида бош калит билан беркитилган кулфлардан бошқа барча кулфларни очиш мумкин;

- секция калити (SubmasterKey) – меҳмонхона ходимларида бўлади. Ушбу калит билан, айтайлик, бир қаватда жойлашган номерларнинг эшиклари очилади.

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

2.7. Меҳмонхона бинолари таркиби

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

Вестибюл хоналари гуруҳи – меҳмонхонанинг энг муҳим қисмларидан бири. У меҳмонларни кутиб олиш ва кузатиш 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 шуғулланиши, ҳордиқ чиқариши ва бизнес билан шуғулланиши учун мўлжалланган хоналар таркиби жуда кенг ва ранг-барангдир. Улар қаторига киноконцерт, банкет, рақс заллари ҳам киради. Спорт иншоотлари бассейн, спорт заллари, кегельбан ва ш.к.ни ўз ичига олади. Иш юзасидан учрашиш учун мўлжалланган биноларга конференцзаллар, ишбилармонлик ва банк операцияларини ўтказиш учун мўлжалланган заллар, кўргазма заллари киради.

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

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

Техник хоналарда меҳмонхонанинг ҳаво алмаштириш, марказлаштирилган тартибда ахлатни йиғиш 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 сиғимига боғлиқ.

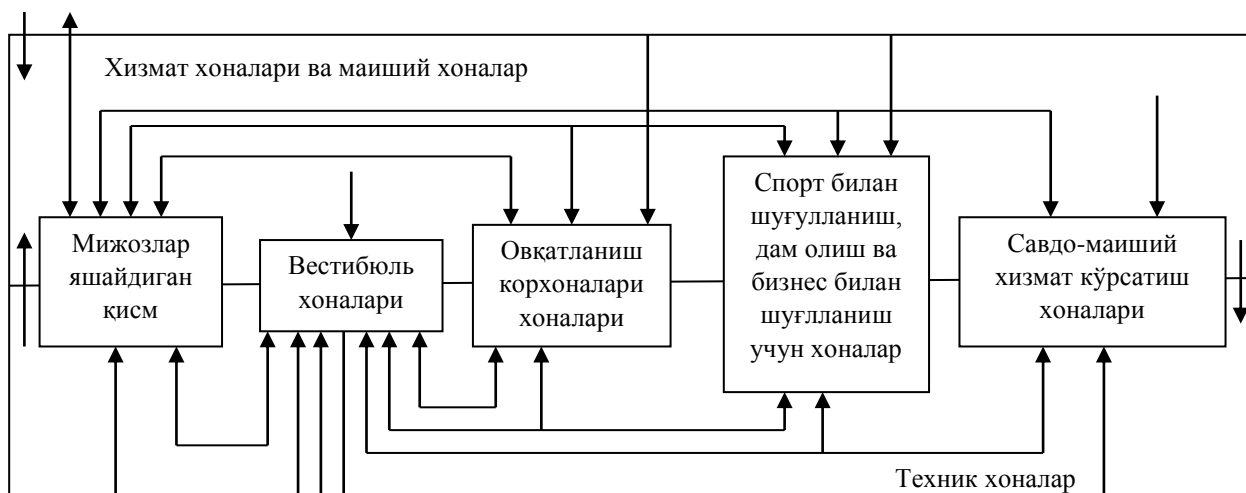
Меҳмонхона биносига туташувчи ҳудуд ҳам меҳмонхонанинг функционал зонаси ҳисобланади. У меҳмонхона мижозлари ва ходимларини ташқи муҳит (шовқин, газланганлик, ифлосланганлик ва ҳ.к.)дан ажратиш, келаётган меҳмонларга қулайлик яратиш имконини беради. Шу нуқтаи назардан меҳмонхона транспорт бўғинлари яқинида жойлашиши, бино тегишли тарзда жиҳозланиши (реклама қилиниши) муҳим аҳамиятга эга. Меҳмонхона яқинида меҳмонлар дам олиши, автомобилларини қўйиши учун жойлар назарда тутилади.

Меҳмонхона ҳудудининг ер ости майдонидан фойдаланиш ҳам истиқболлидир.

Меҳмонхона турли хоналари ва бинолари гуруҳларининг алоқалари 2.7.1-расмда ифодаланган.

Меҳмонхона бинолари ва хоналари функционал схемаларини ишлаб чиқиш технологик алоқалар ва моддий оқимларни оқилоналаштиришга ёрдам беради²⁷.

²⁷ М.Т.Алиева Меҳмонхона менежменти Дарслик ТДИУ 2010 й. 184 б.



2.7.1-расм. Меҳмонхона хоналари ва биноларининг асосий гуруҳлари ва уларнинг алоқалари

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

2.8. 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 келишида муайян қийинчиликлар туғдиради. Кўрсатиладиган хизматлар персонификация қилинган бўлса-да, улар оммавийлиги, такрорланувчанлиги билан ҳам фарқ қилади. Меҳмонлар оқими ҳар хил: келувчилар, кетувчилар, яшовчилар. Меҳмонларга хизмат кўрсатишда меҳмонхона ходимлари ҳам, бошқа корхоналар (ташкilotлар, муассасалар)нинг ходимлари ҳам иштирок этадики, бу ушбу хоналар гуруҳида самарали технологияларни таъминлашни оғирлаштиради.

Меҳмонхона вестибюлининг майдони ҳар хил – бир ўрин ҳисобидан 0,3-1,7 м² гача бўлади. Одатда обрўли меҳмонхоналарнинг вестибюллари майдонининг катталиги билан ажралиб туради. Вестибюлга қуйидагилар туташади: зинапоя-лифт блоки; гардероблар ва багаж учун мўлжалланган хоналар; швейцарлар, лифтёрлар, чопарлар, юк ташувчиларнинг хоналари;

умумий фойдаланиладиган ҳожатхона ва ювиниш жойлари; почта, телеграф, телефон, банк, маълумот, транспорт, кўриқлаш хизматлари кўрсатиш учун мўлжалланган хоналар

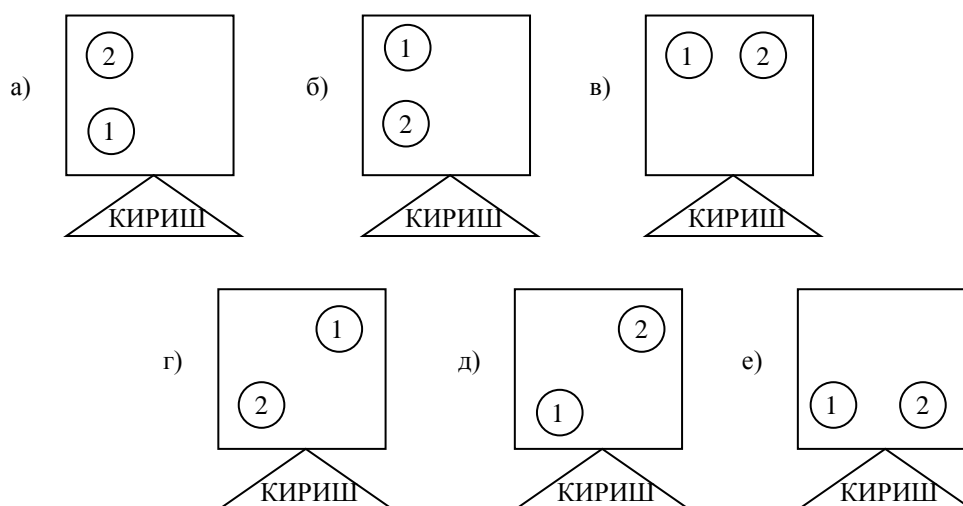
Вестибюль майдони зоналарга ажратилади. Қуйидаги зоналар фарқланади: зинапоя-лифт зонаси, меҳмонхонага асосий кириш жойи зонаси, меҳмонларни қабул қилиш зонаси, меҳмонларнинг дам олиш зонаси, миждозларга қўшимча хизматлар кўрсатиш зонаси.

2.8.1-расмда вестибюльнинг ҳар хил функционал схемалари келтирилган. Функционал схема бинонинг конструктив-тарх ечимларидан, меҳмонхона сифимидан, ходимлар меҳнатини ташкил этиш хусусиятларидан келиб чиқиб ишлаб чиқилади. Кичик ва ўрта меҳмонхоналарда 2в схема кенг тарқалган.

Вестибюльнинг ҳар бир зонасига жойлаштирилган жиҳозлар фақат керакли микдорда бўлиши керак. Вестибюльни зоналарга ажратишнинг асосий усулларига қуйидагилар киради: турли-туман безаш материаллари, ёритиш ва тўсиш воситаларидан фойдаланиш; шифт, пол сатҳи ва безакларини ўзгартириш; кўкаламзорлаштириш; жиҳозларни жойлаштириш ва ҳ.к. Хуллас, вестибюль интерьерни – меҳмонхонанинг қиёфаси деб айтиш мумкин.

Жойлаштириш хизмати асосан қуйидаги ишларни бажаради.

Келган меҳмонларни расмийлаштириш зарур. Меҳмонлар уларнинг ҳужжатларига 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 берилди.



2.8.1-расм. Вестибюльнинг функционал схемалари:

1-қабул қилиш хизмати, 2-зина-лифт блоки

Меҳмонлар номерда яшаши даврида уларга хизмат кўрсатиш яшаш муддатини узайтириш, меҳмонни бир номердан бошқа номерга ўтказиш (зарур

ҳолларда), яшаш учун ҳақ олиш, миждознинг хоҳишига 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), миждоз номер ва калитни топширади. Миждоз 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 миждозлар билан техник ҳисоб-китоб қилиш жараёнини соддалаштириш имконини беради. Миждозга 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, миждозларга тўлаш учун ҳисоб варақлар 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 қатнов воситаларига чипталарни буюртма қилиш, ижарага автомобиль олиш шулар жумласидан.

Айрим меҳмонхоналарда иш юзасидан ташриф буюрган миждозлар учун бизнес марказлари ташкил этилади. Марказ миждоз 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 проекцион аппаратура билан жиҳозланади.

2.9. 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 етказади.

Водопровод тармоғи меҳмонхона биносини 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.

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

Сув сарфи совуқ ва иссиқ сув билан таъминлаш системалари учун алоҳида ҳисобланади. Битта миқдорга 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.

Меҳмонхоналарни иситиш учун сув, буғ ёки ҳаво билан иситиш ҳар хил системалари қўлланади. Табиий ва механик вентиляция йўли билан меҳмонхона хоналаридаги ифлосланган ҳаво чиқариб юборилади ва тоза ҳаво киритилади. Меҳмонхоналарда ҳавони аллергиялар 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 ҳаражатлари тунаш қийматининг 1% ни ташкил қилади. Меҳмонхонада 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 меҳмонхоналарнинг атиги 26% да хоналарни ёнғиндан ҳимоялаш тадбирлари тўла, 25% да эса - қисман бажарилишини кўрсатди. Ўртача сифимли меҳмонхоналар учун ушбу кўрсаткич тегишинча 11 ва 12% ни ташкил этади. Йирик ва ўрта меҳмонхоналар учун ёнғин сигнализацияси автоматлаштирилган системаси ёнғин ҳақида огоҳ этувчи бирдан-бир ишончли восита ҳисобланади.

Меҳмонхонанинг ёнғин сигнализацияси системасини ярим автоном тарзда ташкил қилиш тавсия этилади. Марказлаштирилган қўриқлаш пультага 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.

Меҳмонхонага 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.

Меҳмонхоналарнинг телевизион системалари вазифасига қараб кузатиш, қўриқлаш, ахборот системаларига таснифланади. Телевизион кузатиш системаси меҳмонхонанинг ишлаб чиқариш жараёнлари, хизматларини назорат қилиш имконини беради.

Меҳмонхонанинг маҳаллий ҳисоблаш тармоғи бизнес маркази ва алоҳида хизматларни (айниқса, жойлаштириш хизматини) қўллаб-қувватлаш ҳисоблаш

тармоғидан ташкил топади. Меҳмонхонанинг ҳисоблаш тармоғи номерларни резервлаш ва чипталарни бронлаш учун меҳмонхоналарнинг тармоқларига чиқиш имкониятига эга бўлиши керак.

2.10. Ходимларнинг миждозлар билан муомала қилиш умумий қоидалари.

Ҳар қандай хизматларни, шу жумладан, меҳмонхона хизматларини сотиш товарлар билан савдо қилишдан энг аввало, шу билан фарқ қиладики, хизмат уни кўрсатадиган ходимлардан ажралмасдир. Шу сабабли меҳмонхона бизнесида миждозлар билан муомала қилишни билишга алоҳида эътибор берилади. Барча ходимлар, айниқса, миждозлар билан мунтазам муомала қиладиган ходимлар махсус ўқитиб-ўргатилади. Уларга турли миждозлар билан муомала қилиш, телефон орқали сўзлашиш, шикоятларни эшитиш ва ҳ.к. ўргатилади. Ҳар бир тоифа ходимлар (қабул қилиш хизмати, барменлар, официантлар) учун муфассал йўриқномалар ишлаб чиқилади.

Ходимлар учун белгиланган умумий қоидалардан қуйидагиларни қайд этиш мумкин:

- меҳмонхона ходими миждозга керак бўлган пайтда доим ёрдам кўрсатишга тайёр бўлиши лозим;
- меҳмонхонанинг биронта ҳам ходими меҳмон билан баҳслашишга ҳақли эмас;
- ходим меҳмонга ўз ижобий муносабатини намойиш этиши, чунончи: унга ҳурмат кўрсатиши, хушмуомала бўлиши, овозини кўтармаслиги, ҳатто миждоз очик-ойдин нотўғри иш тутса ҳам ўз норозилигини сездирмаслиги керак;
- миждозга тўлиқ ахборот беришни, унга ҳатто нохуш янгиликларни, масалан, миждоз нима учундир ҳақ тўлаши кераклигини маълум қилишни ҳам билиши лозим;
- миждознинг муаммолари зудлик билан ва тез ҳал қилиниши керак. Агар ходим муаммони ўзи ҳал қила олмаса, у миждозни менежер ҳузурига юбориши (яхшиси, унинг ҳузурига бошлаб бориши) лозим.

Меҳмонхона хизматчиларининг ташқи кўринишига алоҳида эътибор берилади. Улар махсус белгиланган форма кийимида бўлишлари шарт. Бунда миждозлар билан бевосита муомала қилмайдиган ходимлар формаси миждозлар билан муомала қиладиган ходимлар формасидан фарқ қилгани маъқул. Бу ходимларни назорат қилишни енгиллаштиради. Форма тоза, доғ-дуғсиз, дазмолланган, барча тугмалари жойида бўлиши керак.

Бундан ташқари, хизматчилар қуйидаги тавсияларга ҳам амал қилишлари керак:

- меҳмонларнинг исмларини, улар яхши кўрадиган ичимликларни эслаб қолишлари;
- барча миждозларга бир хил вақт ажратишлари;
- миждозларнинг суҳбатларига қулоқ солмасликлари;
- миждознинг таклифисиз ўз фикрини билдирмасликлари;
- миждозлар билан сиёсат ва динни муҳокама қилмасликлари;

- миждозлар қаршисида ўз ҳамкасблари билан жанжаллашмасликлари керак;
- хизматчи ўз ҳамкасби билан гаплашиб бўлишини миждоз кутиб турмаслиги керак;
- ходим миждозга хизматнинг мавжуд бир нечта вариантдан биттасини танлашни таклиф қилиши лозим;
- меҳмонхона, у кўрсатадиган хизматлар, турли хизматлар қаерда жойлашгани, овқат буюртма қилиш таомиллари ва ҳ.к. ҳақида мумкин қадар тўлиқ хабардор бўлиши керак;
- телефон орқали гаплашганда кўпи билан 3-4 гудок чалинганидан кейин гўшакни кўтариши, ўз меҳмонхонаси (ёки меҳмонхона хизмати) ва ўз фамилиясини айтиб, ўзини таништириши керак. Агар ходим кўнғироқ қилган одамга дарҳол жавоб бера олмаса, ундан қайта кўнғироқ қилишни илтимос қилиши ёки унинг телефон рақамини ёзиб олиши лозим. Миждоз ахборотни 45 секунддан кўп кутмаслиги керак. Агар ходим миждозни бундан кўпроқ вақт куттириб қўйса, у миждоздан яна кутиб туришга рози ё рози эмаслигини сўраши ёки у билан кейинроқ боғланиши лозим.

Меҳмонхонада миждознинг хизматлардан қониққанлигига баҳо бериш тизими бўлиши керак. Бундай тизимнинг ахборот манбалари қуйидагилардан иборат.

1. Кузатиш. Барча даража менежерлар қониқарсиз хизмат кўрсатилиши белгиларини муттасил қидиришлари керак. Бундай белгиларга навбат кутилиши, миждознинг ахборотни узоқ кутиб қолиши, миждозларга ходимларнинг бефарқлиги, миждозга берилган ваъдаларнинг бажарилмаслиги ва б. киради. Менежерларнинг кузатишидан ташқари, вақти-вақти билан меҳмонхонага текширувчи юборилиши, у оддий миждоз кўринишида меҳмонхонанинг барча хизматлари билан муомала қилиши ва ўз кузатишлари ҳақида меҳмонхона раҳбариятига ахборот бериши керак.

2. Меҳмонлар орасида сўров ўтказиш. Сўровномалар одатда номерларда туради. Тўлдирилган сўровномаларни меҳмонхона ходимлари йиғиб олади ва кейин уларга маркетинг бўлимида ишлов берилади.

3. Меҳмонхона ва унинг алоҳида бўлимлари молиявий кўрсаткичларини таҳлил қилиш.

4. Миждозларнинг қониққанлик даражаси ҳақида фойдали ахборот ҳайдовчилар орқали олиниши ҳам мумкин. Чунки миждозларнинг бир қисми аэропортга кетаётиб улар билан гаплашади.

5. Миждозларнинг шикоятлари пухта ишловдан ўтказилади ва улар бўйича кўрсатиладиган хизматлар сифатини яхшилаш ва миждозларнинг қониққанлик даражасини ошириш имконини берадиган тегишли чоралар кўрилади. Миждозлар шикоят билан мурожаат этиши мумкин бўлган ходимларга норози миждозлар билан қандай муомала қилиш ҳақида йўл-йўриқ кўрсатилиши шарт. Бундай йўриқноманинг баъзи бир бандлари қуйида келтирилган:

- норози мижознинг шикоятини диққат билан эшитинг, ҳар қандай шикоят – бу, энг аввало,, хизмат кўрсатиш даражасини яхшилашга ёрдам бериши мумкин бўлган фойдали ахборот;

- вазминликни йўқотмай, норози мижозни бошқа мижозлар эшитмаслиги учун четга олиб чиқинг;

- ҳамдардлик ва ёрдам бериш истагини билдириг;

- мижоз бор дардини айтишига имкон беринг, унинг гапини бўлманг, акс ҳолда у яна бошидан бошлайди;

- мижознинг гапига қўшилманг ва норози ҳам бўлманг, шунингдек, бирон-бир ташқи сабабни рўқач қилиб, ўзингизни оқлашга ҳам уринманг;

- шошма-шошарлик билан меҳмонхона айбини бўйнингизги олманг – бу мижоз моддий даъвогар бўлиши, судга мурожаат этиши ва бошқа кўнгилсизликларга сабаб бўлиши мумкин;

- муаммога эътибор бергани учун мижозга миннатдорчилик билдириг;

- муаммони тез ҳал қилинг, агар муаммони ўзингиз мустақил ҳал қила олмасангиз, катта менежерга мурожаат этинг;

- агар мижоз ходимдан менежерга шикоят қилган бўлса, менежер мижоз олдида ходимни уришмаслиги керак. Дарвоқе, аксарият ҳолларда шикоят объектив бўлмайди ва ходим танбеҳга эмас, қўллаб-қувватлашга лойиқ бўлади.

Назорат саволлари:

1. Меҳмонхонаиктисодиётигаиқтисодий омили таъсири.
2. Меҳмонхона иқтисодиётига ичкиваташқи омилларнинг таъсири.
3. Меҳмонхоналарнинг иқтисодиётига таъсирэтувчи омиллар.
4. Меҳмонхонанинг тўлишқаэффицентига таъсиромиллари.
5. Меҳмонхона мижозларининг турлари.
6. Мижозларнинг меҳмонхонатаанлашигатаъсирэтувчи омиллар.
7. Меҳмонхонанингмижозлариолдидагиасосий вазифаси.
8. VIP – мижозлар (юқори мартабаликишилар) нинг асосий хусусиятлари.
9. Меҳмонхона бизнесида ишлашнинг ўзига хосхусусиятлари.
10. Меҳмонхонанибошқариш усуллар.
11. Меҳмонхонанинг меъморчилик ва таҳлил даражаси.
12. Меҳмонхонадахизмат кўрсатиш турлари.

Фойдаланган адабиётлар:

Махсус адабиётлар

1. Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton «Managing quality service in hospitality»

Интернет ресурслари

1. www.world-tourism.org -Халқаро туристик ташкилот
2. www.world-tourism.org/infoshop -Халқаро туристик ташкилотнинг ахборот маркази
3. www.wtoelibrary.org -Халқаро туристик ташкилотнинг кутубхонаси
4. www.tag-group.com -Туризм буйича консултив гуруҳ (TAG).
5. www.daminahotels.com – «Daminahotel» меҳмонхонаси

3-мавзу: Операциялар: хоналар хизмати, муҳандислик ва хавфсизлик. Режа:

- 3.1. Инженерлик хизмати.
- 3.2. Хавфсизлик хизмати.
- 3.3. Ҳарид қилиш хизмати.
- 3.4 Уй хўжалиги операциялари директори

Таянч иборалар: *инженерлик хизмати, инженерлик хизматининг вазифаси, хавфсизлик хизмати, хавфсизлик хизматининг таркиби, меҳмонлар хавфсизлигини таъминлаш, меҳмонхонанинг ҳарид қилиш бўлими.*

3.1. Инженерлик хизмати.

Замонавий меҳмонхона мураккаб инженерлик ускуналари билан жиҳозланган (лифт, кондиционерлар, иссиқлик манбаи, сув таъминоти, канализация, электр энергия, газ ускуналари, кабель телевидение, компьютерлар). Табиийки, меҳмонхона барча ускуналарни таъмирлаш 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, яъни унчалик қийин бўлмаган сантехник ишлар, электр ускуналарни созлаш). Инженерлик хизмати ўз таркибига мебель, гилам таъмирловчилар, 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- ёнғин хавфсизлигини таъминлашдир. Ёнғин меҳмонхона бизнесида кўп тарқалган ҳодисадир. Ёнғиннинг асосий сабаблари- чекувчи меҳмонлар, носоз ошхона ва электр ускуналари, каминлар, омборхонадаги химикатлар, чиқиндиларни ёқиш ва бошқалар бўлиши мумкин.

Ёнғин хавфсизлиги тизими меҳмонхонадаги барча иншоотлар ёнғин сигнализацияси тизимини, ёнғин ўчириш воситаларини, эвакуация воситаларини (ёнғин зиналари) ва ходимларни доимий ўқитиш тадбирларини ўз ичига олади. Барча номерларни, ёнғин рўй берганда эвакуация қилиш схемаси билан таъминлаш зарур. Меҳмонхонанинг барча ходимлари ёнғин пайтида ўзларини қандай тутишларини билишлари керак. Ёнғин рўй берганда ходимнинг биринчи вазифаси ёнғин сигнализацияси тугмасини босишдир. Кейинчалик қуйидагича ҳаракатланади: бири ёнғинни ўчиради, бошқалари меҳмонларни эвакуация қилишади. Нима бўлганда ҳам саросимага тушмасдан тинчликни сақлаш зарур. Югуриб бориш, лифтдан фойдаланиш мумкин эмас. Зиналардан ҳаракатланиш керак. Эвакуация йўли ёпиқ бўлса

(ёнғин билан),эшикни ёпиб, унга нам одеялни осиб, деразадан ёнғин ўчириш ходимларига сигнал бериши зарур.

Операциялар: номерларда хизмат кўрсатиш-бирмунча вақт олдин мен номерларни тозалаш соҳасидаги пойтахтнинг шимолий-шарқий қисмида жойлашган меҳмонхоналар менежерлари билан гаплашганимда, уларга шундай савол билан мурожаат қилдим: Ораларингиздан қайсингиз номерларни тозалаш хизматини ташкилий роль сифатида ўзингизнинг карьера режангиз нуқтаи назаридан қарайсиз? Бирорта менежер, табиийки, тасдиқ жавобини бермади.

Бу замонавий меҳмонхоналарни бошқариш тузилмалари олдида турган бош муаммони яна бир бор тасдиқлайди. Меҳмонхонадаги энг муҳим, меҳнат талаб ва қиймати юқори элементлардан бирини на меҳмонхона бўлим бошлиқлари, персоналининг ҳамда мижозларнинг аксарияти тушунишмайди ёки эътибор беришмайди. Баъзи ишонтирувчи маълумотлар бу вазиятнинг ислохот босқичида эканлигидан далолат беради. Баъзи бир меҳмонхоналар номерларни тозалаш хизматини номерлар бўлиmidан ажратиб, улар учун алоҳида функционал персонал ва бевосита бош директорга бўйсунувчи тозалаш хизмати директори лавозимларини шакллантириш каби ўзгаришларни амалга оширишмоқда. Бошқа меҳмонхоналар эса номерларни тозалаш хизматини бошқа хизматлар билан бирлаштириш амалиётини қўллашади. Маълум бир фирма ташкилотида номерларни тозалаш хизмати директори гольф билан боғлиқ бўлмаган барча фаолият турларини бошқариш масъулиятига эга эканлиги маълум.

Тарихан, меҳмонхоналарда номерларни тозалаш хизматини бошқариш соҳасидаги маълумотлар 1951 йилда ЛаБелл ва Бартон ишларида келтирилган моделлар асосида ташкиллаштирилади. Бриэм 1955 йилда номерларни тозалаш хизмати функциялари ва мажбуриятлари тузилмасини кичик меҳмонхона мисолида таҳлил қилган. Такер ва Шнайдер (1982), Шнайдер ва Такер (1989), Мартин ва Жонс (1992) бир қатор амалиётдаги вазиятларда номерларда замонавий хизмат кўрсатиш учун муҳим бўлган бир қатор назарий ишланмалар, усуллар, ёндашувларни ишлаб чиқишди. Мартин ва Жонес замонавий уй хўжалиги учун муҳим бўлган назарий тушунчалар, вазифалари, муносабатлар ва усулларининг кенг қамровли рўйхатини тақдим етди. Умуман олганда, уй хўжалигининг анъанавий тузилишини, маълумотларини ўз ичига олган бу ишлартўрт хил асосий йўналишли фаолият жавобгарлигига қаратилган.

1. Одамларни , асбоб-ускуналарни ва таъминлашни бошқариш.
2. Бинони, материаллар, мато ва мебелларни сақлаш
3. Иқтисодий назорат қилиш
4. Бухгалтерияҳисобиниюретиш

Mintzberg (1975) менежер ишининг мохиятини ва фолклор ўртасидаги фарқларни таҳлил қила туриб муҳим фарқлар менежерлар ишларининг таниқли ёки назарий тушунчалар орасида мавжудлигини ва уларнинг ишлари

орасида эканлигини хулоса қилиб ўтди²⁸. Бундай турланинг охириги изланишларида Rutherford ва Schill (1984) уй хўжалигини бир хил услубда ўрганиб чиқишди. Улар қуйидаги саволларга мурожат қилишди: Уй хўжалиги хақида ёзилган билан уй хўжалигининг бошшқарувчилари орасидаги алоқаларда нима муҳим? Сўровнома уй хўжалигининг раҳбарларига оммавий нусха тарзида 1 дан 5 шкаласи 100 умумий назарий тузулмалар орқали баҳолаш учун қаратилган эди.. Статистик омил таҳлили уй хўжалигининг мажбуриятларини саккиз гуруҳларга тавсифлаб чиқди. Ёзувлар, қиймат,ҳаражатлар ва асбоб ускуналарнинг анъанавий мажбуриятлари халия муҳим бўлиб турганда одамлар бошқаруви катта аҳамиятга эга эди. Хусусан қуйидагиларга аҳамият берилди:

- Етакчилик
- Алоқа
- Стратегик режалаштириш
- Меҳмонхона ташкиллаштиришнинг ўзаро муносабатлари
- Идоравий менежемент
- Тайёрлов

Муаллифлар бундай анъанавий билимларнинг тартиби, тузилмалари, ва тактикалари каби тушунчалар ўзларининг моделарида бўлажак менежерларнинг виндовс ишига оид, таълим ёки маркетинг имкониятлари билан тадбиқ қилдилар ҳамда рақобатбардош ўринларни вабилим узатишни яхшилаш мумкин деган хулосага келдилар. Энг самарали ва тасирчан тарзда мана шу билимнинг оммалашуви муҳим аҳамиятга эгадир, Mintzberg (1975)нинг таъкидлашича “ Менежер ўзининг имтиёзли билимларини алмашилиш йўллари топишга ҳаракат қилишидир” 1985 йилдан бошлаб, ҳар қандай жуда оз, таҳлилий эмпирик тадқиқот уй хўжалигининг операцион нуқтаи назаридан ва бошқа меҳнат талаб меҳмонхона бўлимларида амалга оширилди.

Унгача, уй хўжалиги назариясида бир оз олдинга ҳаракат бўлади.Аммо илхомланган уй хўжалиги менежерларининг амалий тажрибари етарли емасди. Kurt Englund меҳмона бошқарувида ўз фаолиятини бошлаганда, уй хўжалиги унинг мансабида асосий нуқта бўлади деб ҳеч қачон кутмаганди. Бироқ, бу унга катта вазифаларин хис қилишга ундади яниFour Seasonsга ўхшаш мулк унга ҳамда Resort Costa Rica at Peninsula Papagayo даги Four Seasonsга курорт бошқарувчиси вазифасини топширди. Илгари, у ҳашаматли меҳмонхона, Regent Beverly Wilshire учун хоналар директори эди.

Шу нуқтаи назардан, уй хўжалиги унинг ҳаётида хали ҳам муҳим мажбуриятлардан бири эканлигини қайд этиш муҳимдир. Лас-Вегасдаги Невада университетининг профессори Tom Jones уй хўжалиги бўлимларини ташкилиаштириш ва уларнинг ишчиларини танлашни тасвирлаб берди. У бўлимнинг кўринишини ва истиқболли ташкил қилинишини ҳамда замонавий уй хўжалигининг кадрлар мажбуриятларигаалоҳида этибор берилишига фикр

²⁸Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p.168

беради. Профессор Жонс уй хўжалигини бошқаруви ижрочиси хақида чуқур билим манбаларини ўзининг ёзма ва хақиқий дунёни яратиш таърифи айтинг уни шундай тарзда каби айтиб ўтади.

John Lagazo сўз бошида унинг тавсифини уй хўжалигини юритиш ходими бўлиш меҳмонхона бошқарувининг муҳим тўхтаи бўлишини кўпчилик билса хайрон қолишларини айтиб ўтди. Бугунги кунда Вашингтонда жойлашган ҳашаматли Madison меҳмонхонаси директори, D.C., Lagazo ҳар куни уй хўжалиги билан шуғуланади ва бу унинг тўғридан тўғри мажбуриятларидан биридир. John бу хақида шу китобнинг учинчи нашрида айтиб ўтган. Уй хўжалигинин юритиш нафақат бошқарув элементи балки хизматкор аёл бошқаруви элементи ҳисобланади деб айтиб ўтган. Борган сари, бўлим бошлиғи ходимларнинг бир қатор қобилиятларини ва ижодий иш юритишларини кўрсатади.

Барча режалаштириш, уй хўжалигини юритиш ва хавфсизлик меҳмонлар хизматлари сифатида кўриб чиқилиши мумкин. Кўпгина меҳмонхоналарда меҳмон хизматлари аниқ тизимдир ўз ичига консерж хизматлари, гараж ва махсус дам олиш ва бўш вақтларини ўтказиш хизматларини олади. Хона тозалиғи, хавфсизлиғи ва меҳмонларга кўрсатиладиган техник хизматлари жнг яхши шароитлардадир хаттоки энг тажрибали меҳмонлар ҳам бундай хизматларни пайқамайдилар. Булар энг хавфсиз қулай ва муваффақиятли хизматлардир ҳар қандай меҳмон сизнинг меҳмонхонангизда тўхташи мумкин. Биринчи мақолада айтилганидек ўтмишда, бош муҳандис ва унинг бўлимлари мажозий манода ертўладаёки кўзга кўринмайдиган жойда жойлашган эди. Бундан хулоса қилиб айтганда техник хизмат кўрсатиш бошқа хизмат кўрсатишлардан четда эмаслигини кўрсатади ҳамда бу ҳам ҳурматга сазовор хизматлардан бири эканлигини исботлади. Ушбу мақоладан ўқувчи меҳмонхона техник хизматларининг баъзи муаммолари ҳамда аниқ ишчи вазифаларини ўрганиб чиқади. Ушбу мақоланинг моҳияти шундаки, ўтмишда фарқли ўлароқ, бош техник хизматчиси меҳмонларнинг қулай дам олишларига ва қимматли нарсаларига маъсул эканлиги кўрсатилган. Бу бош техник хизматчисининг маъсулияти бошқа меҳмонхона хизматчиларидан кам эмаслигини тасдиқлайди. DeFranco and Sheridan мақоласи бош техник хизматчиси молиявий маълумотлардан қандай фойдаланиши ҳам шу фикрни кўрсатиб ўтди. Уларнинг тадқиқотлари компьютер технологияси ва муҳандислик бўлими молиявий маълумотлардан фойдаланиш самарали фаолият юритишда муҳим аҳамиятга эга эканлигини кўрсатди. Бу ўн йил аввал хақиқат эмас эди. Бу изланиш СЕ- (бош инженер) лавозимининг замонавий меҳмонхона ташкилотида бошқарув бошлиққа яъни бошлиқ лавозимига техник хизматчисидан кўра бахсига хисса қўшди. Айнан шу пайтда СЕ ходимлар орасида турли хил истеъдодли ва тажрибалар ходимларни техник хизматчилари орасидан бошқарарди²⁹.

²⁹ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p.169

Бир маънода, қандай турдаги бошқарувчи бу деган савол кўтариларди Таркибий ўрганиш мавзуси ҳалиям сийраклашиб бормоқда., Ходимлар сонига СЕ кенг маънода жавобгардир асосан меҳмонхона ҳажми билан. бунинг учун ходимлар сони. 1986 йилдаги (Fisher)тадқиқотига кўра ҳар 100 номерга 3,9 техник ходим хизмати белгиланганди аммо кўп ўзгаришлар бўлиб ўтди.Бошқа омиллар инсон бошқарувининг техник хизматчиси хизматига бозор жойи,бинонинг нозик дизайни ва жихозлар ҳамда корпоратив фалсафа таъсир қилиши мумкин. Агардаким 1000 меҳмонхона хоналарига 40 ёки ундан кўп техник ходим тўғри келса уларнинг ҳар бири юқори малакали мутахассислар тажрибали техник ходимлардир СЕ бошқарувининг вазифаси одамлар учун кучли назорат жиҳатлари зарурлигини тақлифқилади.. Wasmuth ва Davis хизматчилар бошқарувининг айланмасини ўргана туриб, ўрганилаётган меҳмонхоналарнинг техник хизматчилар бўлими энг паст эканлигини аниқладилар. Шу техник ходимлар бўлими орасида кузатувнинг сифати пастэлементлардан бири эканлиги ҳам аниқланди. Бу техник бўлимлар ўртасида ходимлар айланмаси ставкалари энг муваффақиятли кузатиш услубидир “рухсат ва мустақил фаолият кўрсатмоқда” Техник ходимлар мустақил ишлаш учун ижозат иккала томонга уларнинг ишларига ва ғамхўрликка энг муҳим элементдир. Баъзи бошқарув ва кузатув турлари техник бўлимларга тўғри келганда бошқалари эса йўқ.. Менежемент услуби раҳбарлар боқарувини, назоратни, мотивацияни ва акс ҳолда тўғридан-тўғри ҳисоботларни бошқаришни англатади. Бу бошқарув тури ходимларни рухлантириши ва мустақил ишлаш мумкин ёки мумкин эмаслигидир. Мижоз менежер томонидан кузатиладиган мухитда менежернинг инсоний муаммолар тизими таъсири айланмасининг бир мисолидир. Нашр қилинмаган 49 меҳмонхоналарнинг мулкани ўрганиш СЕ билан биргаликда яна бир меҳмонхона компанияси уларнинг бошқарув тарзини аниқлашни ҳаракат қилди.

Улар аниқлаш мақсадида, стандартлаштирилган инвентаризациядан бошқарув услубини олишни ва демографик қисқача анкета тўлдириш учун берилди қандай бошқарув услуби ўз ўзини муваффақиятли бошқарув орасида устун туради бир қатор халқаро меҳмонхона корпорацияларда.

Қуйида берилган бошқарув услубларининг олти услубларидан қай бири биринчи бошқарув услуби ёки бошланғич резерв намуналаридан биридир.

Бошқариш услублари

- Мажбурий: "бажар-уни-мен –айтган-йўсинда" бошқарувчи диққат билан ходимларини назорат қилади таҳдид ва интизом орқали

- Нуфузли "қаттиқ, лекин адолатли" бошқарувчи ходимларга аниқ йўналиш беради ва вазифани бажариш учун ишонч ва фикр мулоҳазага ундайди

- Иштирок "Инсонлар биринчи, иккинчи вазифа" бошқарувчи яхши муносабат ўрнатади ходимлар орасида ҳамда қўшимча имтиёзлар, хавфсизлик ва ижтимоий фаолияти билан ходимларини олиб қолишга ҳаракат қилади

- Демократик "кенг иштироки" бошқарувчи ходимларини қарорлар қабул қилишда ва ҳаракатларини рағбатлантиради

- Темпни ўрнатиш: "ўзингиз бажаринг" бошқарувчи кўп вазифаларни ўзи бажаради, ходимлари унинг қилган ишига амал қиладилар деган умидда ва юқори стандартларда ходимлари ўзлари вазифаларини бажарадилар деган мақсадда илхомлантиради.

- Мураббийлик "ривожланиш" бошқарувчи ёрдам беради ва ходимларнинг ишларини самарадорлигини яхшилаш мақсадида рағбатлантиради ва профессионал ривожланишлари учун имкониятлар билан таъминлайди.

Бошқарув услуги бичими бошланғич ва захира услубида қайд қилинади.

Бошланғич бошқарув хулқидир тез тез ишлатиладиган услубдир, қулай ва стресс остида қай услубга айланади. Захира услуги бошқаришда муқобил ҳисобланади бошланғич самарасизлигида. Бази шахслар бир неча услубларга эга бошланғич услубдан кўра баъзилари захира услубдан фойдаланишади. Таққослаш шуни кўрсатдики СЕнинг ҳар бир гуруҳидаги бошланғич афилатив услубида, юзга тортилган кўпол ҳақорат чизиғидир. Афилатив бошланғич услуб каби техник ходимларнинг гуруҳлари, қандайдир бир ажабланарлидир захира услуги демократик услубдир. Юқори афилатив услуб билан захира услубни солиштирганда ҳақиқатда ходимларнинг мустақил ва автоном бўлишлари мақсадида ташкилий муҳитни яратиш шарт. Маълумотлар мана шу ҳужжатнинг илова орқали ривожланди СЕ нинг намунаси учун ишлаб чиқилган СЕ нинг мувафақиятли назариясини қўллаб қуватлаш учун ва уларнинг бўлимларининг бошқарув услуги илтифоти инсонларни биринчига қўйиш.

Камида бу нуқтаи назарда афематив услуб инсонлар орасида энг яхши ишлайдиганидир ва СЕ томонидан вазифалар бошқарилади.

Аммо бу бир компанияни озгина ўрганиш эди ва шу кабилар бир мисол бўла олади. Бу ишда баъзи малумотлар бажарилди, аммо замонавий меҳмонхона техник тузилмаларини бошқариш ҳақида бизга албатта кейинчалик маълум қиласиз

3.2. 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 Фрэншизга тажовуз қилишган. Кўшиқчининг адвокатлари меҳмонхонада зарурий хавфсизлик таъминламаганлиги 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 ўғрилиқдир. Баъзида шундай миждозлар учрайдикки, меҳмонхонадан кетаётганларида у ердан сочиқ, жойшабларни ҳам олишади, лекин кўпинча эсдалик учун сувенирлар (кулдон)

биланчекланадилар. Сочиклар, халатлар ва шунга ўхшаш нарсаларни ўғрилаш содир этилганда, меҳмонхона бундай меҳмонларни “қора рўйхат”га, ишончсиз миждозлар сафига киритади. Бу рўйхатга яна норозилик билдиришга “уста” миждозлар 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 ҳуқуқига 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 яна ҳам муносабатда бўлиши муҳимдир. Милициядан шубҳали “меҳмон”лар, кутилаётган намоёнлар ёки тартибсизликлар ҳақида маълумот олиш мумкин. Булар меҳмонхона тинчлигини бузади. Лекин бундай ҳамкорлик жуда ҳам чуқурлашмаслиги керак (меҳмон ҳақида ҳар хил маълумотларни 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, факулдодда ҳолатларда ходимларнинг ҳаракатлари.

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

Хавфсизлик хизматининг таркиби унчалик катта эмас: 500 номерли меҳмонхонага 10 киши тўғри келади. Штатда аёллар ҳам ишлаши мақсадга мувофиқдир. Жабрланувчи миждоз 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 мулоимлик этишмайди). Улар меҳмонхонада армия тартиби йўқлигига кўникишлари қийин бўлади. Баъзида хавфсизлик хизматига швейцарлар ва пажлар ҳам бўйсунадилар. Хавфсизлик хизмати ходимлари ишга қабул қилинаётганда меҳмонхонадан инг 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 таалуқли барча кунунларни 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.

Хавфсизлик - бу шунчаки замонавий меҳмонхона бошқарувининг тасалли берадиган ҳақиқати эмас кунлар мобайнида юқори сифатли хизмат кўрсатиш яни юқори сифатли озиқ овқат, қулайликлар, хона хизматлари ва уйдан узоқда бўлишига қарамай уй атмосферасини яратишдир, жиддий ўзлаштиришнинг муамолари замонавий жамиятнинг йиртқич элементлари орқали тақдим этилган³⁰.

Шу билан бирга меҳмонхона хавфсизлик бўлими меҳмонхона жихозларини йўқолишидан химоя қиладиган маъсул бўлимдир.

Меҳмонхоналар одатда хавфсизликка анча яқин унинг тузилмаларига, вазифаларига ва ходимларига. Умумий нуқтаи назардан олиб қараганда хавфсизликнинг кенг қамровли яхши маълумотларни American Hotel ва Motel Association таълим институти нашрларидан ўқиса бўлади

Одатда замонавий меҳмонхона хавфсизлик бўлимлари ходимлар вазифаси функциялари каби ташкил қилинади хавфсизлик бўлими бошлиғининг бевосита бошқарувчига берган маълумоти билан.

Бизда меҳмонхона хавфсизлик фаолиятининг бошқаруви тўғрисида оз бўлсада маълумот бор бу мавзу бўйича ҳар қандай татқиқодлар амалга оширилгандир.

Мухаррирларнинг кулгули тажрибасидан олинган кўпгина хавфсизлик хизматчилар захирадаги ҳарбий хизматчилар ёки давлат органларида ишлаганлардир.

Одатда хавфсизлик директори табиатан бақувват ходимларга эга ва муайян меҳмонхона жойлашувига ва бошқарув стратегиясига тўғридир.

Хавфсизлик директори кенг ва умумий тахдидларга қарши ишларни ўзининг ходимлари билан биргаликда бажаради: ташқи ва ички.

Ташқи тахдидлар одатда меҳмонхона меҳмонларига ва меҳмонхонанинг ўзига ташқаридан хавф туғдиради.

³⁰Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-172

Ички хавфсизлик одатда активларни йўқотиш хавфини камайтириш билан машғул бўлган тизимли майдон ҳисобланади: кўп ҳолларда булар қиммат озиқ овқат маҳсулотлари шароб жозибатор мебель ва юқори сифатли машхур товарлар назорати ва албатта меҳмонхона нақд пулидир

Юқоридаги хавф билан рақобатлашаётган хавфсизлик бошқарувчисининг қуйидаги мажбуриятларни ўз ичига олади³¹.

- Меҳмонхона периметри жисмоний хавфсизлигини таъминлаш
- Меҳмонхона қурилиш дизайни ва манзилнинг сиёсий ва тартибли жихозланишини
- Қўлланилаётган электр, замонавий телекоммуникация қурилмалари хавфсизлик сигналлари ёпиқ занжирли телевизорлардан фойдаланиш меҳмонхонага хавф солишини бартараф этиш

Хавфсизлик бошлиқлари мамурий ёки ташкилий ишларда ҳам иштирок этадилар яни сиёсат, таълим ва инсон ҳуқуқларини ҳимоя қилиш шуларга таҳдид солмаслик учун қатнашадилар. Бу меҳмонхона ва бошқа ходимларга хавф туғдириш билан боғлиқ бўлса ҳамда дуч келган шахсларга иш бериш билан боғлиқ бўлса. Меҳмонхона хавфсизлик бошлиғининг асосий иши сиёсат ва жараёнлардаги тартибни фавқулодда бошқариш билан шуғуланишдир. Бу фавқулодда ходисаларнинг бир неча шакллари мавжуд: сўнгги йилларда улар ёнғин, бўрон, сув тошқини, зилзила, ўғирликлар, бомба таҳдидлари, тиббий ёки дентал хавф, терроризмнинг айрим шакллари дир. Бу хавфсизликларни олдини олиш мақсадида меҳмонхона ва унинг ходимлари учун махсус ўқув жойлари ва режалари бўлиши керак. Бу замонавий ҳаётнинг бир ҳақиқати дир. Хавфсизлик бошқарувчисининг мажбуриятларидан яна бири фуқаролик органлари билан алоқада бўлишдир. Мақолада айтиб ўтилганидек меҳмонхоналар учун маъсул бўлган шахслардир яни меҳмонхоналарга нима таҳдид солиши ҳақида билишлари шарт. Бу маҳаллий полиция билан энг яхши алоқада бўлиш ҳамдир.

Ва нихоят замонавий меҳмонхона бошқарувчисининг асосий мажбурияти сиёсатнинг ривожланишида ёрдам бериш. Меҳмонхона сиёсати тартиб, тайёрлаш ва мол мулк яширин хавфини текширишни таъминлашдир.

Меҳмонхона атроф муҳитнинг хавф хатаринг ҳар бири ҳақида хабардор бўлиши ва маълумотлари тўплаши керак. Хавфсизлик хизматининг вазифаларидан яна бири ўзининг ходимларига ва меҳмонхоналарига меҳмонхонанинг муҳим хавфсизлиги ва хавфсизлик чиқиш йўллари тўғрисида тушунчалар беришлари керак. Ҳуқуқий таҳлилда Melissa Dallas меҳмонхона бошқарувчиларининг оилалари кўп мароталаб хавф хатар билан юзланганлигини баён ва муҳокама қилиб ўтди. Шунингдек қонун замонавий даврда меҳмонхона бошқарувига қандай тасир қилишини жорий мисоллар билан келтириб ўтди. Бу мақолада хавфнинг ҳар фандай услублари ҳақида батафсил маълумот берилгандир. Abbott ва Fried томонидан ушбу мақолага киритилган атроф муҳитнинг чуқур хавфи тўғрисида яъни машиналар тўхташ

³¹ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-172

жойлари тўғрисидаги операцияларни ҳам айтиб ўтдилар. Автомобилларнинг тўхтаб туриш жойлари узоқ масофада бўлиши мумкин ёнғин ёки патрулар қўриқламасликлари ҳам хавф чиқиши учун манба бўлиши мумкин.

Судлар ижарачилар жинойий фаолиятнинг учинчи томони ҳақидаги маълумотга эга эканликлари демак операторлар жавобгарликлардан хабардор бўлишлари тавсия этилади. Бир мудат танаффус бериш етарли эмасдек эди, Beattie ва Gau томонидан берилган мақолада гўё меҳмонхоналарни хавфсиз бошқаришнинг бошқа хавфи бор эканлигини баён қилдилар. Иш жойлардаги зўравонлик, жумладан қотилликларни олиб қараганда меҳмонларни кутиб олиш ва уларга хизмат кўрсатиш учун бир муаммодир.

Уй хўжалиги, техник хизматлар ва хавфсизлик бирор-бир меҳмонхонани бошқаришнинг очикдан-очик танқид қилиш эмас балки, одатдаги муҳим вазифаларидан биридир. Уларнинг ҳаммаси охириги бир неча йиллар ичида ривожланган ва касбий бошқарилиб келинаётган меҳмонхона бўлимларга ички ва ташқи таъсир қилиши мумкин бўлган муносабатларга жавоб беради.

Янада чуқурроқ маълумот оладиганлар учун керакли маълумотлар ушбу китобда берилгандир.

Хоналар директори лавозимида бир кунлик ҳаётим Kurt Englund

Four Seasons Hotels ва Resorts билан ҳаётдаги бир кун меҳмонларга ва ходимларга қаратилгандир. Менинг энг биринчи мажбуриятларимдан бири эрталабдан меҳмонхона бўлимлари атрофини кўздан кечиришдир: ресепшинист, консерж, чақирув қўнғироқлари, автомобиль тўхтов жойи, эшик олдида турувчи ходим, тиббиёт бўлими, ва бошқа хизматларни кўздан кечиришдир. Биз ходимлар огоҳ бўлишимиз даркор биз меҳмонларга барча хизматларни олий даражада таъминлашимизга боғлиқдир. Улар кимлигини билиш ва ҳар куни дуч келадиган катта фарқларни қандай амалга оширишларини бажаришларини билишимиз керак.³² Ҳар куни эрталаб мажлислар ўтказилиб, меҳмонларимизга қандай ғамхўрлик кўрсатиш ва хизмат қилиш тўғрисида муҳокама қилинади. Бу мажлисларимизда бош бошқарувчи, меҳмонхона бошқарувчиси, режалаштириш бўлими бошқарувчиси (инсон ресурслари директори шу жумладандир) хўжалик ишлар бошқарувчиси, конференция хизматлари, савдо ва умумий овқатланиш бошлиқлари иштирок этади.

Бутун кун давомида ВІП заллардан қайтган меҳмонларни, махсус пархес ушайдиган меҳмонларни, ёки қаттиқ матрас талаб қиладиган меҳмонларни кутиш билан ўтади. Меҳмонхона ходимлари олдиндан учрашиб уларнинг талабларини таъминлашни муҳокама қилади. Бундан ташқари, овқатланиш вазифаларини ҳамда бошқа кўрсатиладиган хизматларни ҳам муҳокама қилинади. Бизнинг ҳаракатимиз юқори сифатли тажрибани таъминлашимиз. Меҳмонларимизнинг ҳар қандай тажрибасини ҳам муҳокама қиламиз. Биз фавқулотдаги ходиса кимнинг айби эканлиги ҳақида ташвишланмасдан, балки

³² Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-173

меҳмонларимизни қандай қилиб, ушбу ҳолатларда олиб қолиш ва шундай ходисаларни бошқа содир бўлмаслигини олдини олишдир. Агарда шаҳарда соат 8 30 да бонг уриб меҳмонларни безовта қилса, бу бизнинг айбимиз эмас, бу албатта бизнинг меҳмонимиз ноқулай аҳволда қолганлигидир. Биз уларга бу ҳақида нималар билишимизни тушунтиришимиз ҳамда бошқа хона таклиф қилишимиз ва уларнинг ташрифи биз учун бахт эканлигин айтиб ўтишимиз зарурдир. Биз мулоқот ўтказиш мақсадида бир қатор учрашувлар ўтказамиз. Бизнинг ҳафталик учрашувларимиз кўмита режалалари, гуруҳ резюмелари ва хоналарни бўлинишларини ўз ичига олади. Бошқа ҳафтада эса бўлим бошлиғи билан учрашув бўлиб ўтади. Юқорида айтиб ўтганимиздек, биз ходиларимизга меҳмонларга қилаётган ғамхўрликларимиз каби ғамхўрлик қилишимиз керак. Чунки, биз улар билан ёнма ён ишлаймиз. Биз имкон даражада ходимларимизга қўлимиздан келган ёрдамни берамиз. Бизнинг ходимларимиз биздан ҳар қандай ёрдамни яъни қўнғироқ столидан, хона хизматидан, автомобилларни тўхтов жойига қўйишга ёрдамларини олишади. Бизнинг меҳмонхонада ходимларга психологик таъсир қилиш учун гуруҳ бўлиб ишлаш ажойиб намуналардан биридир. Меҳмонхона атрофида юриш ва ходимлар билан текширув ўтказиш муҳим алоқа воситасидир. Ходимлар ўз иш ўринларини қулай даражада ривожлантирадилар ва бу уларга ўз иш ўринларида очик эшик сиёсатини олиб боради. Менинг эътиборимга дўстлар билан учрашув, иш ҳақидаги саволлар иш жараёнини яхшилаш тўғрисидаги муҳокамалар ва иш тартибини такомиллаштириш ҳақидаги саволлар тушди. Кундан кунга иш фаолиятимдаги муҳим роль ходимларни ишга олишдир. Биз ишга олиш жараёнида меҳмонхона менежери ёки бош директор билан биргаликда суҳбат ўтказамиз ҳамда ишга олинаётган ходимнинг менежер билан суҳбати ва унинг розилигини ўз ичига олади. Биз ишга келаётган номзодлар учун керакли ҳар қандай қулайликларни яратиб берамиз, яъни суҳбат учун вақт ажратамиз ва уларга қулай бўлган жадвал асосида суҳбатлар ўтказамиз. Биздан меҳмонларимизни ва ходимларимизни эҳтиёжларини мослаштиришни мувозанат талаб қилади. Мен бизнинг бизнесимиздан бахраманд бўламан мен ҳар куни янгиликлар билан тўқнашаман.

3.3. Ҳарид қилиш хизмати

Меҳмонхона ҳарид хизматининг асосий вазифаси- керакли товарларни керакли вақтда ва оқилона нархда сотиб олишдир. Меҳмонхонадаги захира қуввати ҳам ҳисобга олиниши зарур, чунки захирага сақлаш ҳам пул туради ва баъзи товарлар узоқ сақланганда бузилади.

Меҳмонхона эҳтиёжлари учун ҳарид қилинадиган зарурий товарлар қуйидаги гуруҳларга бўлинади:

1. озиқ-овқатлар(музлатилган, консерваланган, қурилган, хўл);
2. ичимликлар;

3. ускуналар ва мебель(ишдан чиқиши ва эскиришига қараб), идиш-товоқлар, чойшаблар;

4. бошқа материаллар(номер ва жамоат жойларини тозалаш учун керакли маҳсулотлар).

Таъминотчиларни танлашда менежерлар қуйидагиларга эътибор беришлари шарт:

- Таъминотчи обрўси;
- Товар сифати ва нархи;
- Ҳарид ҳажми;
- Тўлов шартлари (олдиндан тўловсиз, олдиндан тўлов, кредитга бўлса яхшироқ);
- Ҳарид қилинган товарга сервис хизмат (ускуналар учун);
- Олиб келиш баҳоси, таъминотчигача бўлган масофа.

Ҳарид қилиш бўлими кўпгина ҳолларда таъминотчилар билан узоқ муддатли шартномалар тузишади(баъзида тендер ўтказишади). Узоқ муддатли шартномалар чегирмалар олишга, ишнинг осонлашишига ёрдам беради.

Лекин бундай ҳаридлар 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. Ёки бозорда товар нархи пасайиши, меҳмонхона эса шартномага белгиланган нархни тўлашига тўғри келади.

Кўпгина ҳаридлар 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 гўштни сотиб олади.

Агар отель меҳмонхоналар занжирига кирса, зарурий товарларнинг аксариятини ушбу занжирнинг нейтраллашган тизими орқали олади. Ушбу тизим таъминотни амалга оширадиган марказлашган омборхоналарга эга. Тизимнинг малакали ходимлари ҳарид қилинаётган товарларнинг сифатли бўлишини таъминлашлари керак. Ҳаридлар қуйидагича *тартибда* амалга оширилади:

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

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

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

4. Таъминотчилардан келган счё-фактурани текширишади, рўйхатга олиб, молия бўлимига тўлов учун жўнатишади.

3.4 Уй хўжалиги операциялари директори

Таърифга кўра, меҳмондўстлик меҳмонлар ёки бегоналарнинг самимий ёки саҳийлик каби кўнгилочарлиги эмас, балки бу тижорат ёки ижтимоий кўринишдир.³³ Ушбу таърифдан биз мезбонларнинг очиқ эшик ва очиқ чехра билан кутиб олишларини хис этамиз. Ўз уйларидан бошқа уйга бораётган меҳмон гумонда эмас балки ғамхўрлик эҳтиёжи сабаб бўлиши керак.

Уларга дам олишлари учун тоза ва қулай жой, озиқ овқат, одамлар билан мулоқат, дўконларни айланиш учрашувлар учун майдонлар ва уларнинг хавфсизлиги керак. Америкаликларни уяли жамиятда тез-тез ҳаракат қиладиган халқ деб тарифланади. Хаттоки, мамлакатимиз кенгаётганда биз ётиш учун ўриндиқларга эҳтиёж сездик. 1700 йиллар бошларида саёҳатчилар ўз мамлакатларида ўхшаш меҳмондўстликни пайқашди, хаттоки мана шу янги бошпаналар бўлиши мумкин йўл бўйидаги уйларда, ёки хусусий уйларда ва уй хўжалигига ўрин ва озиқ овқат ҳам киритилган бўлиши мумкин ва шулар ҳар ҳафта ўзгарарди. Ёш Американинг барча қисмларда саёҳатчиларнинг талабларига мутаносиб иншоотлар бор эди. Маълумотлар одатда шу танловлар мавжудлигидан далолат эди, саёҳатчилар қаерда яхши озиқ - овқат, тоза ётоқ ва химоя қилинадиган имкониятларни топиш мумкинлиги ҳақидаги қарорларига асосланардилар. Хаттоки, меҳмонхоналар ишлов берилмаган бўлсада, меҳмонлар куннинг янгиликларини билиб олишлари мумкин бўлган жойларда тўпланишар, гурунглашар, атроф муҳитнинг шароитларини ўрганишар эди. Кичик меҳмохона бизнеси бугунги меҳмонхона саноати бўлди, аммо асосий назарияси яъни қулай, тоза хона, озиқ овқат, кўнгил очиш қулайликлари ва хушмуомала ва мансабдор ходимлар “ Нима хизмат?” каби омиллари қолди. Уй хўжалиги бўлими бугунги турар жой соҳасида муҳим роль ўйнайди. Уй хўжалиги вазифаларига: хоналар хизматига, сақлаш ва хизмат кўрсатиш, кирхоналарга, дам олиш, тиббиёт бўлимларига одамлар жалб қилинди. Меҳмонларни кутиб оладиган ходим ва ходималар уй хўжалиги бўлимининг ходимларидир. Улар меҳмонларнинг ташрифи билан боғлиқ бирор муаммода ғамхўрлик кўрсатадилар ва камчиликларни бартараф этадилар. Йирик меҳмонхона компаниялар уй хўжалиги бўлимининг ва бошқа хизмат турларининг авзаликларини тезда тан олдилар. Янги меҳмонхона бошқаруви уй хўжалиги ишини хўрловчи ёки хизматкор сифатида кўрмайди. Аксинча барча юқори сифатли меҳмохона бошқарувчилар бир вақтнинг ўзида уй хўжалиги вазифаларини бажарадилар, натижада улар бундай вазифаларни бажараётган ходимларнинг қадрини тушунадилар. Хизмат кўрсатиш соҳасининг талабалари Американинг энг нуфузли курортларидан биридаги ёзувни ғурур билан эслашади. TheGreenbriar of White Sulfur Springs, West Virginia. Бу ёзув курортнинг кириш қисмида осилганди: Ladies and Gentlemen Being Served by Ladies and Gentlemen.”

³³ Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p-175

Хизмат кўрсатиш ва уй хўжалиги бўлими - турар жой ўрнатишнинг хоналар бўлими: хоналарни сотиш, бандлик ва меҳмон хоналарнинг хизматларини бевосита ва ягона жихатларни ўз ичига олади.³⁴ Бўлим менежер одатда доимий менежер деб аталади, гарчи унвон уни бинода яшайди дегани эмас албатта. Ўхшаш хоналар менежери, хоналар директори, хоналар вазифасини бажарувчи директор ва оддийгина меҳмонхона менежери унвонларни ўз ичига олади. Хоналар бўлими одатда икки асосий вазифаларни бажарувчи бўлимлар бирикмасидир: хизмат кўрсатиш ва уй хўжалиги. Ресепшинист менежери бир неча бўлимчаларни: буюртма, ресепшинист, кўнғироқ қабул қилиш, транспорт, консерж ва бошқа турдаги вазифаларни назорат қилади. Уй хўжалиги менежери энг кенг тарқалган ижрочи сифатида танилгандир. Меҳмонхона хажмига қараб бўлимчалар уй хўжалиги вазифалари билан (масалан кир ювиш бўлими, дам олиш) ва баъзи ҳолларда корпоратив сиёсат, уй хўжалигига маъсул шахс бир қатор унвонларга эга бўлиши мумкин, буларнинг ҳаммаси уй хўжалигини бажарувчи билан ўхшаш деб ҳисобланади. Қуйида бир неча унвонлар берилган³⁵:

- Уй хўжалиги
- Уй хўжалиги менежери
- Хизматлар директори
- Ички хизматлар директори
- Уй хўжалигини бажарувчи директор

Ушбу мақолада биз уй хўжалигини юритувчи деб менежерни айтиб ўтдик. Уй хўжалигини юритувчи ходимлар ресепшинист менежери қўл остида ишлаган вақтлар ҳам бўлган. Бир оқсоч хизматкор аёл ўрнида иш юритувчилар ишлаган эмас, балки ҳеч қандай бошқарувчилик ёки тайёргарлика эга эмас шахслар ишлаган. Бугунги кунда уй хўжалигини қиймати ва мураккаблиги вазифалари бошқа бўлим бошқарувчилари вазифалари билан тенгдир. Натижада уй хўжалигини юритувчи ходими хоналар бўлими бошқарувчисининг вазифалари билан тенг алмашиш маъсулиятига эгадир. Меҳмонхона саноати юқори меҳмондўстликни талаб қилувчи бизнесдир. Умуман олганда кўпроқ ходимлар бошқа бўлимларга нисбатан озиқ- овқат ва ичимликлар (F&B) бўлимларига ишга жалб қилинадилар. F&B вазифаларини (рестороанлар, заллар, зиёфат хизматлари ва ошхона хизматлари) назорат қилувчи бошқарувчилар етарли даражада. Уй хўжалигида ягона бўлим бошлиғи катта ходимлар бўлимига мол-мулк, қиймат фаолияти марказига , эгалланган майдонга маъсулдир. Бугунги замонавий уй хўжалиги ижрочиси ходимларни ишга йўналтириш, режалаштириш, вазифаларни назорат қилиш бўйича малакали бўлиши керак. Уй хўжалиги ижрочиси инсонлар билан муносабатларда моҳир, нархларни назорат қилишда бир устунга эга бўлиши ва кучли техник, безатиш ва янгилаш маҳоратига эга

³⁴Манба: Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p- 176

³⁵ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p- 176

бўлиши керак. Уй хўжалиги ижрочиси кучли тажрибага эга, бошқаларга вазифаларини тақсимлай олиши, ўз хатти ҳаракатларига жавоб бера оладиган шахс бўлиши керак. Ҳамда барча вазифаларини шахсан ўзи бажара оладиган бўлиши шарт. Бу муаллиф хали бир кунда 3000 ўринни тузата оладиган шахсни топа олгани йўқ.

Ташкиллаштириш -уй хўжалигини ташкиллаштириш меҳмонхоналар хажми ва турига қараб турли хил бўлади. Ётоқ ва нонуштадан ташқари бугунги кун тренди 80-хона том-and-пор меҳмонхонасидир.³⁶ 200 ёки ундан кўпроқ хоналар учун катта ўзгаришларни, хажми жиҳатдан катта бўлган меҳмонхоналар ҳақида муҳокама қилишимиз мумкин. Меҳмонхона вазифалари бир хил бўлиши мумкин, аммо кичик меҳмонхонада бир ходим бир неча вазифаларни бажариши мумкин. Шубҳасиз эҳтиёжи катта меҳмонхоналарда кўпгина ходимларга етарли вазифалар юклатилади ҳар бир вазифаларини тўлдириш учун. Келинг қуйидаги меҳмонхона мисолида кўриб чиқайлик³⁷:

- Замонавий шаҳар атрофидаги вақтинчалик меҳмонхона
- 350 хоналар
- Иккита ресторан (бири 24 соатлик ва тушлик вақтида ишлайдиган)
- 15000 квадрат метрли банкет майдони
- Хона хизмати
- Турли овқатларни таклиф қиладиган ошхона
- Кечки кўнгил очиш ўйингоҳлари
- Ичимликлар хизмати ва бар хизмати ресторан ва хоналарга хизмат

кўрсатиш учун

- Соғлиқ учун фойдали муассасалар очик ва ёпиқ ховузлар сауналари билан
- Ўйин хоналари (видео ўйинлари, бассей ва стол тенниси)
- Хоналар ва банкет заллари учун кир ювиш бўлими
- Икки компанияга қарашли совға дўконлари
- Ресепшинист тўлиқ компьютерлаштирилган менежер бўлими билан

боғланган

Уй хўжалиги бўлимини ташкиллаштиришни олдин ўрганиб чиқилганда, бутун бир меҳмонхонани тассавур қилиш ўринлидир. Уй хўжалигини ижрочиси лавозимини ташкилот доирасидадир. Уй хўжалигини ижрочиси ҳар қандай ташкилотларда катта ёки кичик лавозимларни эгаллаши мумкин. Баъзи ижрочилар тўғридан тўғри бош менежерга ҳисобот топширадилар, бошқалар корпоратив ижрочи лавозимларида бўлишса ҳам. Бошқалар таъмирлаш бўлими бошлиқларига ҳисобот топширадилар. Бу ҳолатда уй хўжалиги ижрочиси ўрта менежердир, яъни тўлиқ бўлим бошлиғидир, бошқа асосий бўлим бошлиқлари билан тенгдирлар. Икки кичик менежерлар уй

³⁶ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p- 177

³⁷ Denney G. Rutherford. Hotel management and operations. WILEY. John Wiley & Sons, Inc. Fourth edition. USA, 2007. p- 177

хўжалиги ижросига ҳисобот топширадилар, яъни уй хўжалиги менежери ва кир ювиш бўлими менежери. Уй хўжалиги ижросиси ва бўлим менежери бош менежерга ҳисобот берадилар.

Назорат саволлари:

1. Инженерлик хизмати ва унинг вазифаси ҳақида маълумот беринг.
2. Ёнғин рўй берганда меҳмонхона ходимлари қандай ҳаракатларни амалга оширишлари зарур?
3. Хавфсизлик хизмати ва унинг таркиби.
4. Меҳмонхонада меҳмонлар хавфсизлигини таъминлаш.
5. Хавфсизлик хизмати ходимлари қандай талабларга жавоб беришлари керак?
6. Меҳмонхонанинг харид қилиш бўлимининг асосий вазифасини тушунтиринг.
7. Меҳмонхонада харидлар қандай тартибда амалга оширилади?

Фойдаланган адабиётлар:

1. Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton «Managing quality service in hospitality»
2. Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon "Hotel management and operations C. Babaita, G. Sipos, A. Ispas, A. Nagy "Proceedings of the 5th WSEAS International Conference on Economy and Management Transformation"
3. Барышев А.Ф.. Маркетинг в туризме и гостеприимстве. Учеб.пособ.М.: ФиС.2007й.155б.

IV. АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ МАТЕРИАЛЛАРИ

1-амалий машғулот: Меҳмондўстлик тамойили: кутилаётган меҳмонларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этиш.

Ишдан мақсад: Меҳмонхоналарни бошқаришда илғор бошқарув усуллари қўллашни ўрганиш.

Масаланинг қўйилиши: Ўзбекистон меҳмонхоналарида қандай бошқарув усуллари қўлланилади ва уларнинг афзаллик томонларини аниқланг.

Ишни бажариш учун намуна: “The Park Turon” меҳмонхонаси франчайзинг усулида бошқарилади.

Назорат саволлари:

1. Дунёдаги йирик меҳмонхоналар неча хил усулда бошқарилади?
2. Энг қулай бошқарув усуллари санаб ўтинг?
3. Ўзбекистонда қайси меҳмонхоналар бошқарув тузилмасини мақуллайсиз?
4. Инновацион бошқариш деганда нимани тушунайсиз?

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Arturo Cuenllas. “Innovation in hospitality management”.
2. М.Т. Алиева. “Меҳмонхона менежменти” фанидан масалалар тўплами. ТДИУ. 2015 йил. -52 б.
3. Алиева.М.Т. Меҳмонхона менежменти. Дарслик. - Т.:ТДИУ.2010 й.
4. www.tag-group.com

2-Амалий машғулот. Меҳмонхона бизнесида маҳсулот

Ишдан мақсад: Меҳмонхона бизнесида бошқариш турлари ва унинг бир биридан афзалликларини таҳлил қилиш.

Масаланинг қўйилиши: Ўзбекистон меҳмонхоналарида бошқаришнинг асосан қайси турларидан фойдаланилади ва нима учун айнан шу турлар танланган.

Ишни бажариш учун намуна: “The Park Turon” меҳмонхонаси франчайзинг усулида бошқарилади сабаби бу усул йирик меҳмонхоналар тажрибасидан ўтган.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхоналарни бошқариш турларини санаб беринг?
2. Қайси бошқариш тури сиз учун афзал?
3. Кичик меҳмонхоналар қандай турда бошқарилади?
4. Бошқарув қарорларини ким тасдиқлайди?

Фойдаланилган адабиётлар:

Махсус адабиётлар

1. Arturo Cuenllas. “Innovation in hospitality management”.

Интернет ресурслари

2. www.tag-group.com

3-Амалий машғулот. Меҳмондўстлик амалиёти таркибий қисмлари.

Ишдан мақсад: Хизмат кўрсатувчи ходимларни самарали бошқариш орқали иқтисодий натижаларга эришиш.

Масаланинг қўйилиши: Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг ишини самарали ташкил қилишда менежер қандай усуларни қўллаши лозим.

Ишни бажариш учун намуна: “The Park Turon” меҳмонхонаси хизмат кўрсатувчи ходимлар ишини назорат қилишда навбатчи менежер доимий равишда назоратга олади ва ҳар уч ойда уларни рағбатлантирувчи мукофатлар билан тақдирлайди.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхоналарда кимлар хизмат кўрсатувчи персоналга киради.
2. Хизмат кўрсатувчи ходимлар қандай талабларга жавоб бериши керак.
3. Хизмат кўрсатувчи ходимлар иш вақтини ким белгилаб беради.
4. Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг самарали бошқаруви нимани англатади.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Arturo Cuenllas. “Innovation in hospitality management”.
2. М.Т. Алиева. “Меҳмонхона менежменти” фанидан масалалар тўплами. ТДИУ. 2015 йил. -52 б.
3. Алиева.М.Т. Меҳмонхона менежменти. Дарслик. - Т.:ТДИУ.2010 й.
4. www.tag-group.com

4-Амалий машғулот. Хоналар бошқаруви

Ишдан мақсад: Меҳмонхоналарда малакали ишчиларни тайёрлаш ва танлашни ўрганиш.

Масаланинг қўйилиши: Ишчилар қандай шартлар асосида ишга қабул қилинади.

Ишни бажариш учун намуна: “The Park Turon” меҳмонхонасида ишчилар Ўзбекистон меҳнат қонунчиликлари асосида ишга қабул қилинади.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхоналарда ишчиларга қўйиладиган энг минимал талаблар нималардан иборат?
2. Ишга қабул қилиш комиссияси таркибида кимлар бўлади?
3. Ишдан озод қилиш қандай ҳолларда амалга оширилади?
4. Бошқарув ходимлари қандай танланади?

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Arturo Cuenllas. “Innovation in hospitality management”.
2. М.Т. Алиева. “Меҳмонхона менежменти” фанидан масалалар тўплами. ТДИУ.2015 йил. -52 б.
3. Алиева.М.Т. Меҳмонхона менежменти. Дарслик. - Т.:ТДИУ.2010 й.
4. www.tag-group.com

5-Амалий машғулот. Меҳмонхона бизнесида инсон ресурсларининг роли.

Ишдан мақсад: Меҳмонхоналарни бронлашда қўлланиладиган инновацияларни ўрганиш.

Масаланинг қўйилиши: Ўзбекистон меҳмонхоналарини бронлашда қандай инновация қўлланилган.

Ишни бажариш учун намуна: “The Park Turon” меҳмонхонасида бронлашнинг қўшимча воситалари қўлланилади ва бир қатор енгилликларни келтириб чиқаради.

Назорат саволлари

Фойдаланилган адабиётлар

1. Arturo Cuenllas. “Innovation in hospitality management”.
2. М.Т. Алиева. “Меҳмонхона менежменти” фанидан масалалар тўплами. ТДИУ.2015 йил. -52 б.
3. Алиева.М.Т. Меҳмонхона менежменти. Дарслик. - Т.:ТДИУ.2010 й.
4. www.tag-group.com

6-Амалий машғулот. Операциялар: хоналар хизмати, муҳандислик ва хавфсизлик

Ишдан мақсад: Меҳмонхона бизнесида бронлаш тизимини ўрганиш.

Масаланинг қўйилиши: Ўзбекистон меҳмонхоналари бронлашнинг қайси турларидан кенг фойдаланилади.

Ишни бажариш учун намуна: “The Park Turon” меҳмонхонасида бронлашнинг Fidelio тизими қўлланилади.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхоналарда асосий бронлаш турларини аниқланг?
2. Бронлаштиришнинг энг оммалашган тури қайси?
3. Бронлаш системаси нима асосида ишлайди?
4. Кичик меҳмонхоналарда бронлаш қандай амалга оширилади?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Arturo Cuenllas. “Innovation in hospitality management”.
2. М.Т. Алиева. “Меҳмонхона менежменти” фанидан масалалар тўплами. ТДИУ.2015 йил. -52 б.
3. Алиева.М.Т. Меҳмонхона менежменти. Дарслик. - Т.:ТДИУ.2010 й.
4. www.tag-group.com

7-Амалий машғулот. Иловалар яратишда маълумотлар базасидан фойдаланиш. SQLite. Сўровлар яратиш.

Ишдан мақсад: С1 тизимининг афзалликларини ўрганиш.

Масаланинг қўйилиши: С1 тизимини меҳмонхоналар қўллаш орқали қандай самарадорликка эга бўлади.

Ишни бажариш учун намуна: С1 тизими Россиянинг бир қатор етакчи меҳмонхоналарида жорий қилинган бўлиб, туристлар меҳмонхонадан кетиши вақтида ҳисоб-китоб ишларини тезлаштириши билан бирга, вақтдан ютилади, иш жараёнида ҳисоб-китобларни бир неча бор енгиллаштиради.

Назорат саволлари

1. С1 тизими меҳмонхоналарда қандай мақсадда фойдаланилади.
2. С1 тизимидан қайси давлатлар меҳмонхоналар кенг равишда фойдаланмоқда.
3. С1 тизимининг Ўзбекистонга кириб келиши жараёнлари.
4. С1 тизимининг ўхшаш тизимлардан афзалликлари.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Arturo Cuenllas. “Innovation in hospitality management”.
2. М.Т. Алиева. “Меҳмонхона менежменти” фанидан масалалар тўплами. ТДИУ.2015 йил. -52 б.
3. Алиева.М.Т. Меҳмонхона менежменти. Дарслик. - Т.:ТДИУ.2010 й.
4. www.tag-group.com

V. КЕЙСЛАР БАНКИ

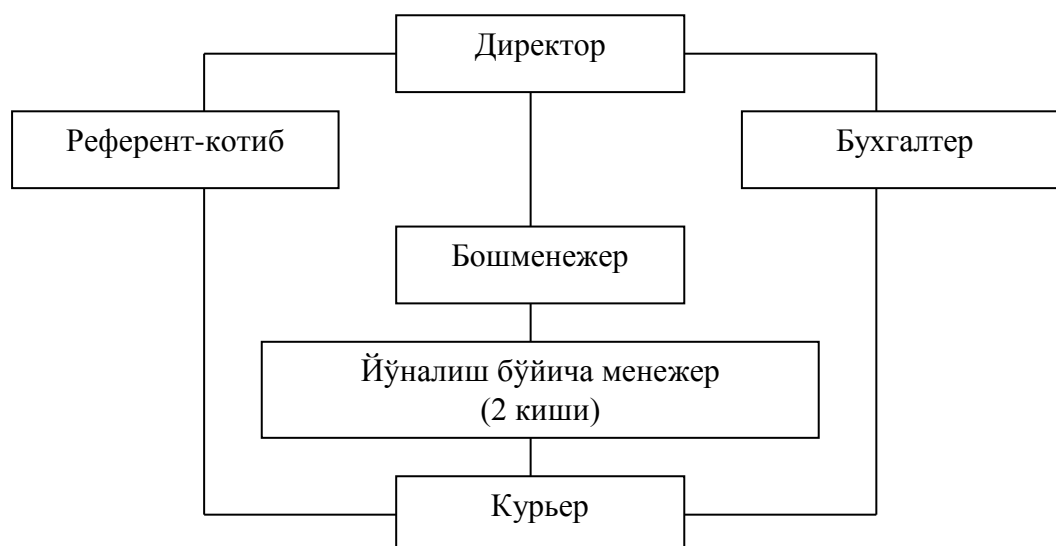
1-кейс.

“Shodlik Palace” меҳмонхонасида бошқарувнинг ташкилий тузилмаси

“Shodlik Palace” меҳмонхонасида бошқарув жараёни чизиқли бошқарув тузилмаси доирасида амалга оширилади.

Бошқарувда яккабошчилик тамойиллари кўзга ташланиб, турли бўлим ходимлари фақат директорнинг буйруқ ва кўрсатмаларини бажаради. Корхона фаолиятини режалаштириш, қарорлар қабул қилиш ва уларнинг бажарилишини назорат қилиш меҳмонхона директорининг зиммасига юклатилган.

Шуни айтиб ўтиш керакки, бажариладиган вазифалар лавозим йўриқномаларида белгилаб қўйилган. Меҳмонхона директори ва туристик йўналиш бўйича менежернинг вазифа ва мажбуриятлари рўйхатини кўриб чиқамиз.



1-расм. “Shodlik Palace” агентлигида бошқарув тузилмаси”

Директорнинг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

- ◆ фирмани бошқариш;
- ◆ бозор стратегияси ва сиёсатини ишлаб чиқиш;
- ◆ ишга янгиликлар киритиш бўйича таклифларни ишлаб чиқиш;
- ◆ ходимлар учун ички иш тартибини ишлаб чиқиш;
- ◆ ҳамкорларни излаб топиш ва улар билан музокаралар олиб бориш, шартномалар тузиш;
- ◆ фирманинг молиявий фаолиятини таҳлил қилиш;
- ◆ кадрларга оид масалалар.

Туристтик йўналиш бўйича менежер қуйидаги вазифаларни бажариши лозим:

-ташриф буюрувчиларни қабул қилиш ва телефон кўнғироқларига жавоб бериш;

-мижозларга турлар ҳақида, туристик хизматлар кўрсатилувчи мамлакатлар, шартнома шароитлари ҳақида маълумот бериш;

-тур ва туристик хизмат кўрсатишга шартномани расмийлаштириш, кирим касса ордерини расмийлаштириш, тўловни қабул қилиш ва нақд пул берилган ҳолларда кассага топшириш;

-буюртмалар билан ишлаш: авиабилетларга (темир йўл билетларини) буюртма бериш, чет эллик ҳамкорлар билан мижозларни жойлаштириш, экскурсия саёҳатлари уюштириш ва ҳоказолар бўйича иш хатлари билан алоқага чиқиш;

-суғурта полисини расмийлаштириш;

-туристик виза олиш мақсадида чет эл мамлакатлари элчихоналарига топшириш учун ҳужжатларни расмийлаштириш, визани олишда хатолар йўқлигини текшириш;

-буюртманинг бажарилиши ҳақида ахборот бериш мақсадида мижоз билан алоқани узмаслик;

-индивидуал турлар учун: муқобил тур вариантларини таклиф қилиш ва тур нархи бўйича мижоз билан келишувга келиш.

Мавзу бўйича топшириқ:

1. Меҳмонхона бошқарувининг ташкилий структурасини такомиллаштиринг.

2. Секретарь, бухгалтер ва курьер каби ходимлар қандай вазифаларни бажариши лозим?

2-кейс.

“Меҳмонхона саноати учун кадрлар тайёрлаш”

Меҳмонхона хизматлари соҳасининг ўзига хос хусусиятлари қаторига меҳнат ресурслари, инсон ресурслари каби муҳим омилни ҳисобга олишни киритиш зарур. Истеъмолчи ва ишлаб чиқарувчининг бевосита шахсий мулоқотда бўлиши кўрсатилаётган хизматлар сифатининг корхона меҳнат ресурсларига боғлиқлигини асослаб беради ҳамда хизмат кўрсатиш соҳасида бевосита меҳнат жараёнида иштирок этувчиларнинг малакаси ва касб маҳорати ролининг етакчи эканлигини белгилаб беради. Меҳмонхона хизматлари соҳасида ходимлар маълумоти ва малакасининг юқорилигини меҳнатнинг ижодий ва интеллектуал мазмуни белгилаб беради.

Пойтахтдаги меҳмонхона саноати шаҳар иқтисодиётида энг етакчи ўринлардан бирини эгаллаган: бу соҳада 30 мингдан ортиқ киши, жумладан, фуқароларнинг ижтимоий ҳимояланмаган тоифалари меҳнат қилади. Янги иш жойлари ташкил қилиш бўйича меҳмонхона тармоғининг юқори салоҳияти нафақат Тошкент шаҳри шароитларида, балки халқаро миқёсда ҳам унга катта аҳамият бахш этади. Айнан шу омил халқаро экспертларни меҳмонхона хизматларини хизмат кўрсатиш соҳаси тармоқлари орасида биринчи ўринга қўйишга мажбур қилади. Меҳмонхоналарда мунтазам очилувчи бўш иш жойлари ҳозирги кундаёқ пойтахтнинг меҳмонхона соҳасида ишловчилар

сонини оширишга имкон беради, меҳмонхона мажмуини тўлиқ миқёсда ривожлантириш натижасида эса жаҳон кўрсаткичларига эришиши ва ҳозирги даражадан 10 мартадан ортиқ бўлиши мумкин.

Меҳмонхона хизматларини тадқиқ этувчи экспертларнинг қайд этишича, пойтахт меҳмонхона саноатининг республика бўйича кўрсаткичларга нисбатан сифат жиҳатидан анча юқори бўлишига қарамай, бу ерда ҳам тармоқнинг жадал ривожланишига тўсқинлик қилувчи муаммолар бир талай. Меҳмонхона мажмуи учун кадрлар тайёрлаш ва меҳнатни ташкил этиш даражасининг юқори даражада эмаслигидан қуйидаги далиллар гувоҳлик беради:

- ◆ бир қатор меҳмонхоналарда меҳнатни ташкил этишнинг самарасизлиги меҳмонхонада хизмат кўрсатиш жараёнида меҳнат ҳаражатларининг юқори бўлишига олиб келади;

- ◆ таклиф қилинувчи хизматлар сифатининг пастлиги, бунда меҳмонхона биноларининг қониқарсиз аҳволда эканлиги ва капитал таъмирлашга муҳтожлиги акс этади;

- ◆ асосий фондларнинг эскириб қолганлиги ва эскирган технологиялардан фойдаланилиши;

- ◆ меҳмонхона хизматлари бозорида замонавий шароитлар учун зарур бўлган малакага эга ходимларнинг етишмаслиги;

- ◆ мавсумий муаммолар вужудга келганда уларни ҳал қилишга ёрдам бериш учун тайёрланган кадрлар захирасининг йўқлиги;

- ◆ кадрлар захирасининг йўқлиги малакали мутахассисларни тайёрлаш учун зарур бўлган вақтни узайтиради.

Замонавий шароитларда жуда яхши меҳмонхона қуришнинг ўзигина етарли эмас: бугунги кунда пойтахтда халқаро талабларга жавоб берувчи замонавий меҳмонхона мажмуалари мавжуд. Бироқ, бундай меҳмонхоналарнинг мавжудлиги барча муаммоларни тўлиқ ҳал қилиб бера олмайди. Меҳмонхона хизматлари бозорининг очиқлиги ва рақобатнинг кучайиши меҳмонхона раҳбарларини меҳмонхона бизнесининг асосий қондасини доимо эсда тутишга мажбур қилади: ушбу хизмат турларининг жозибадорлиги миқдорнинг кўз ўнгида доимий равишда ўсиб бориши лозим.

Ўзгарувчан истеъмолчи омили миқдорларнинг хизматлар ассортименти ва уларни тақдим этиш усуллари оид масалаларда тажрибасини кучайтиради. Хизмат кўрсатиш структурасининг кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишга йўналтирган ҳолда такомиллаштириш меҳмонхоналарнинг гуллаб-яшнашига кафолат бўла олади. Шундай қилиб, сифатни ошириш масалалари биринчи ўринга чиқади ва меҳмонхона саноати келажакдаги умидларини бу масалаларнинг ечилиши билан боғлайди. Ўз навбатида сифатни бошқариш вазифаларини амалга ошириш учун меҳмонхона тармоғида меҳнат қилувчи ходимларнинг касб малакасини ошириш лозим.

Жаҳон тажрибасининг кўрсатишича, меҳмонхоналар учун кадрлар тайёрлаш масаласини ҳал қилиш фақат меҳмонхоналарнинг ўзигагина боғлиқ эмас, бунда бутун шаҳар миқёсида кўмаклашиш талаб қилинади. Бу йўналишда эришилган ижобий натижаларга қарамай, меҳмонхона тармоғида кадрлар билан

боғлиқ вазият ҳали мукамал эмаслигини айтиб ўтиш лозим. Бундан қуйидаги далиллар ҳам дарак беради:

◆ меҳмонхоналар раҳбарияти орасида мос келувчи олий маълумотли раҳбарларнинг деярли йўқлиги. Ҳозирги пайтда меҳмонхона бизнесида техник маълумотга эга бўлган шахслар кўпчиликни ташкил қилиб, бу уларнинг қизиқишларини моддий-техник соҳа билан чеклаб қўяди ҳамда кадрлар менежменти ва стратегик бошқарув масалаларини безътибор қолдиради;

◆ раҳбариятнинг тайёрланган мутахассислардан манфаатдорлиги бир қатор чекловларга эга. Корхоналарнинг барчасида ҳам ўз ходимлари малакасини ошириш режалари мавуд эмас, бўлган тақдирда ҳам бу иш мунтазам амалга оширилмайди ва тайёргарлик сифатига кўнгилдагидек эътибор қаратилмайди;

◆ ҳозирги пайтда меҳмонхона бизнеси учун кадрлар тайёрлаш бозорида кадрлар тайёрлаш сифатини баҳолашга имкон берувчи ягона мезонлар йўқ;

◆ меҳмонхоналарда олий ва ўрта тайёргарлик даражасига эга бўлган ходимларни ёллаш тенденцияси яққол кўзга ташланиб туради. Бунда бўш жойлар асосан ўрта ва қуйи даражада пайдо бўлади, чунки ёлланувчи ходимнинг малакаси кўп ҳолларда ундан талаб қилингандан кўра юқори бўлади;

◆ меҳмонхоналарнинг барча раҳбарлари ҳам инсон омилининг аҳамиятини тўлиқ тушуниб етмайдилар, бундан директорлар корпусининг ўз меҳмонхоналарида инсон ресурсларини бошқариш масалаларига қизиқишининг пастлиги ҳам далолат беради.

Шу билан бир пайтда пойтахт меҳмонхоналарини кадрлар билан таъминлашдаги камчиликлар меҳмонхона тармоғи учун кадрлар тайёрлаш тизимида мавжуд бўлган хато ва камчиликларнинг давоми ҳисобланади. Масалан, мутахассисларнинг фикрига кўра меҳмонхона ва туризмга оид олий таълим тизимида ортиқча академизм ва амалиётдан узилиб қолганликни кузатиш мумкин. Меҳмонхоналар олий таълим муассасалари битирувчиларини ишга олишни унчалик хушламайдилар, чунки битирувчилар назарияни яхши билсаларда, умуман амалий тайёргарликка эга бўлмайдилар. Кечаги талабалар меҳмонхона бизнесига мослашишда психологк қийинчиликларга дуч келадилар, чунки уларнинг меҳмонхона тизимидаги ўз ўрни ҳақидаги тасаввурлари амалдаги вазият билан тубдан фарқ қилади.

Меҳмонхона соҳасида ўрта касб таълими тармоқ эҳтиёжларига олий таълимга нисбатан кўпроқ мос келади. Шу билан бир пайтда бу ерда ҳам ўзига яраша муаммолар мавжуд бўлиб, улардан энг каттаси – тренинг базасининг йўқлиги ҳисобланади.

Меҳмонхона кадрлари малакасини ошириш ва уларни қайта тайёргарликдан ўтказиш борасида кадрлар тайёрлаш тизимидан фарқли ўлароқ, малака ошириш ва қайта тайёргарликдан ўтказиш назария ва амалиётни уйғунлаштиришга кўпроқ имкон беради. Ўз малакасини оширар экан, тармоқдаги меҳнат қилувчи ходим ўз билим ва кўникмаларини ишлаб чиқариш жараёнидан ажралмаган ҳолда ошириш имконига эга бўлади. Балки бугунги

кунда бу кадрлар муаммосини ҳал қилишнинг энг яхши усулидир, чунки айнан у туфайли ходим қисқа вақт ичида ўзига керакли билимларни олади ва хизмат пиллапоёси бўйлаб ўсиш имконига ҳам эга бўлади. Келгусида бу тизимнинг оммавийлиги айниқса, ишлаб чиқаришда ички тренинг ҳисобига янада ортиб боради.

Юқорида айтиб ўтилганлардан шундай хулоса чиқариш мумкинки, бугунги кунгача кадрлар тайёрлаш тизимида мавжуд бўлган, шаҳардаги меҳмонхона саноатининг хизмат кўрсатиш бўйича халқаро миқёсга чиқишига халақит берувчи асосий камчиликлар таълим соҳасининг тарқоқлиги, мутахассислар сифатини баҳолаш учун аниқ бир мезонларнинг йўқлиги ва таълим жараёнининг амалиётдан узилиб қолганлиги ҳисобланади.

Шаҳардаги меҳмонхона мажмуалари учун кадрлар тайёрлаш тизимини такомиллаштиришнинг асосий йўналишлари сифатида меҳмонхона ходимларини тайёрлаш ва уларнинг малакасини ошириш жараёнини кўрсатиш мумкин. Тармоқда меҳнат қилувчи ва бўлажак мутахассислар учун тренинглар ташкил этиш масаласи тобора кўпроқ аҳамият касб этади.

Кадрлар тайёрлаш тизимини ривожлантиришнинг яна бир йўналиши ҳукумат ҳамда жамоатчилик ва профессионал структуралар томонидан рағбатлантирилувчи тартибга солиш тенденцияларининг кучайиши ҳисобланади. Бу йўналишда меҳмонхона хизматлари кўрсатишда етакчилик қилувчи мамлакатлар амалиётида ўз заруратини кўрсатган янги узлуксиз таълим тизими яратилади. Ушбу тизим ўз навбатида унинг таркибидаги бўғинларнинг бир хиллиги ва мувофиқлаштириш мумкинлигини назарда тутади.

Меҳмонхона тармоғида сифатни бошқаришнинг аҳамиятини тўғри тушуниш ва англаш кадрлар тайёрлаш тизимига мос келувчи ўзгартиришлар киритишга сабабчи бўлди. Сифатни бошқариш устивор вазифа деб эълон қилинган таълим муассасалари сертификацияси уларнинг туристик жиҳатдан ривожланган мамлакатларда фаолият кўрсатиши учун мажбурий шартга айланиб бормоқда. Ушбу тизимни жорий қилинишини вақт кўрсатади.

Технологияларни, биринчи навбатда, коммуникатив технологияларни такомиллаштириш анъанавий кадрлар тайёрлаш тизимининг ўзгаришига олиб келади, ўқитишдан кўра кўпроқ ахборотлар билан мустақил ишлашга эътибор қаратилади. Бу эса меҳмонхона соҳасида таълим бериш билан шуғулланувчи ўқитувчиларнинг малакасини оширишни талаб қилади ва бунинг учун “ўқитувчиларни ўқитиш” дастурлари керак бўлади.

Тренинг меҳмонхоналарга алоҳида эътибор қаратиш лозим.

Айнан тренинг меҳмонхоналарида ҳукуматнинг туризм, меҳмонхона ва ресторан бизнеси учун кадрлар малкасини ошириш ва қайта тайёрлаш бўйича комплекс дастурини амалга ошириш учун зарур шарт-шароитлар яратиш имкони мавжуд.

Мавзу бўйича саволлар:

1. Пойтахтдаги меҳмонхона саноати ходимларининг касб малакасини қандай тавсифлаш мумкин?
2. Меҳмонхона саноати учун кадрлар тайёрлашда қандай муаммолар бор?
3. Бу муаммоларни қай тарзда ҳал қилиш мумкин?
4. Жадвал маълумотларидан фойдаланган ҳолда бирон-бир меҳмонхона белгилари бўйича доиравий диаграмма ясанг.
5. Тузилган диаграммани таҳлили қилиб беринг.

3-кейс.

“ОТЕЛ ВИКТОРИЯ”

Кейснинг долзарблиги: Республикамиз ҳукуматининг фаолият кўрсатаётган ва янги ташкил қилинаётган туристик фирмаларни ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш сиёсати ҳозирги вақтда иқтисодий инфраструктурани ишбилармон тадбиркорлар томонидан такомиллаштириш ва қўшимча маҳсулот ишлаб чиқариш учун қулай имкониятлар яратмокда.

Кўп ҳаражатлар талаб қилинишига қарамай, туристик маҳсулотларини кўпайтириш хизмат кўрсатиш корхоналари олдида турган долзарб вазифалардан бири ҳисобланади.

Кейсда «Виктория» меҳмонхонаиш фаолияти ҳақида асосий тушунчалар, меҳнат қилувчи мутахассислар, ишлаб чиқарилган хизматлар ва бошқа маълумотлар берилган.

Берилган маълумотларга асосан ҳолининг талаби туристик маҳсулотлар билан қондирилади. Мазкур турмаҳсулотларнинг ушбу регионда кўпайиши рақобатни кучайтиради. Натижада бозорда жойлаштирув хизмати сифатини яхшиланиб, нархнинг нисбатан пасайишига олиб келади.

Кейснинг мақсади: меҳмонхоналарнинг миждозларга кўрсатаётган хизматларини ўрганиш ва миждозларни сонини кўпайтириш. чоралари-тадбирларни ишлаб чиқиш.

Кейсда масаланинг ечими орқали кўйидаги натижаларга эришиш мумкин:

- меҳмонхона фаолиятини ва ҳолатини ўрганган ҳолда муаммони аниқлаш;
- муаммоли ҳолатнинг кўникмаларини ва унинг асосида кичик муаммоларнинг иқтисодий асосланган ечимлари ишлаб чиқиш;
- меҳмонхонанинг фаолиятини ҳисобга олган ҳолда муаммони ечилишининг кетма – кетлигини аниқлаш.

“Виктория” – бу Кариб денгизидаги ороллардан биридаги кичик меҳмонхона. Унда на телевизор, на интернет, фақатгина телефон бор. Меҳмонхонага туташган пляждан туриб меҳмонлар океан рифларига урилаётган тўлқинларни томоша қилишлари мумкин – балиқ тутиш ва сув ости ови учун ниҳоятда қулай жой. Меҳмонхонанинг реклама брошюралари, бунгалолар ва пальмалар тасвирлари билан, туристларга ҳаёт ва иш ташвишларидан холи ушбу тропик жаннатда дам олиш имкониятини ваъда

қилади. Аммо бу жаннатга ташриф буюрган меҳмонларнинг илк таассуротлари рекламадаги образдан бутунлай бошқача эди.

Меҳмонхонанинг бош биноси (биринчи қаватда - регистратура, ресторан ва бар; иккинчи қаватда – меҳмонлар учун хоналар), ходимлар учун уйлар ва меҳмонлар учун ўн иккита бунгалодан иборат эди. Дам олувчиларни етказадиган автобус ҳайдовчиси меҳмонларни бош бино ва ходимлар уйи орасида автобусдан туширарди. Меҳмонлар бепаён денгиз ўрнига ипга осилган чойшаблар ва тузатилаётган машинага маҳлиё бўлишарди.

Меҳмонхона маъмурияти меҳмонларнинг илк таассуротлари қандай бўлиши тўғрисида етарлича қайғурмасди. Ходимларнинг ўзлари эса оролда ўсиб-улғайишган ва уларда денгизнинг кўриниши оддий ҳолат сифатида қабул қилинарди. Меҳмонхонага кириши хизмат қилувчи ходимлар учун меҳмонларнинг юқларини ташиш учун қулай бўлиши мўлжаллаб қурилганди. Меҳмонхона раҳбарияти кўпчилик меҳмонлар оролда биринчи марта ва улар бутунлай бошқача қабулни кутишлари мумкинлигини ҳаёлларига ҳам келтиришмаганди. Оқибатда мижозлар сони камая бошлади. Ўргаришлар учун эҳтиёж яққол бўлиб қолди. Меҳмонхона директори маркетинг бўйича мутахассисни таклиф қилиб маслаҳат беришни сўради.

Савол ва топшириқлар

АСОСИЙ МУАММО: Меҳмонлар сонини кўпайтириш чоралари-тадбирларни ишлаб чиқиш.

Буни ҳал қилиш учун қуйидаги қуйи муаммоларни ечиш керак:

1. Потенциал туристларни меҳмонхонага жалб этиш йўлларини тахлилини беринг.

2. Меҳмонларни кутиб олиш йўлларини такомиллаштиришга фикрингизни билдиринг.(дастлабки таассуротлар)

3. Меҳмонхона қурилишига ўзгартиришлар киритиш ғояларини муҳокамасини беринг (янги лойиҳа, дизайн)

4. Ёлғон рекламадан қочиш, яъни реклама буклетларидаги таъсуротларни ҳаётийлигини таъминлаш йўллари

5. Меҳмонлар сонини кўпайтириш чоралари-тадбирларни ишлаб чиқинг.

VI. МУСТАҚИЛ ТАЪЛИМ МАВЗУЛАРИ

1. Мустақил таълимни ташкил этишининг шакли ва мазмуни

«Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш» модули бўйича тингловчиларнинг мустақил таълими шу модулни ўрганиш жараёнининг таркибий қисми бўлиб, услубий ва ахборот ресурслари билан тўла таъминланган.

Ушбу модулни тингловчилар томонидан ўзлаштирилганлик даражасини аниқлаш мақсадида қуйидаги кўринишда мустақил ишлар ташкил этилади:

- аудитория шароитида- тест;
- аудиториядан ташқари – кейс.

Модулга оид кейс-стади ва рефератни Ахборотресурс маркази манбалари ҳамда изланиш объекти бўлмиш корхона ва ташкилотларнинг ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари ҳамда Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика кўмитаси маълумотларини тўплаган ҳолда бажарилади. Мустақил таълим натижалари модул бўйича баҳолаш мезонлари асосида баҳоланади.

2. Мустақил таълим мавзулари

Мустақил ишни ташкил этишда тингловчилар томонидан “Меҳмонхона бизнесида хизматлар сифатини бошқариш” модулида ўрганилаётган масалалар, дискуссиялар бўйича билдирилаётган фикр-мулоҳазаларни шакллантириш мақсадида улар томонидан қўшимча манбалардан, жумладан интернет сайтлари, инглиз тилида чоп этилган адабиётлар ва мақолалардан фойдаланишни кўзда тутади.

1. Хизматлар соҳасида ходимларни бошқариш асослари
2. Меҳмонхоналарда менежерга қўйиладиган талаблар.
3. Меҳмонхоналарда ишчи ходимларни танлаш.
4. Меҳмонхоналарда туристларни рўйхатга олиш тартиби.
5. Меҳмонхоналарда Fidelio тизимининг қўлланиши.
6. Меҳмонхоналарда Lodging Touch тизимининг қўлланиши.
7. Меҳмонхоналарда Nimeta тизимининг қўлланиши.
8. Меҳмонхоналар занжирларини бошқаришнинг турлари.
9. Меҳмонхоналарни бошқаришдаги инновациялар ва уларнинг қўлланиши.
10. Меҳмонхоналар бошқарувида ТМКлар (транс миллий компаниялар)нинг вужудга келиши.
11. Бошқарувнинг чизикли (поғонали) ташкилий тузилмаси.
12. Бошқарувнинг функционал ташкилий тузилмаси.
13. Меҳмонхонани бошқаришнинг чизикли-функционал(штабли) тузилмаси.
14. Меҳмонхоналарда ишчи ходимларга қўйиладиган талаблар.
15. Меҳмонхоналарда хизматчиларнинг билим даражасига қўйиладиган талаблар.
16. Хизматчиларнинг малакасини ошириш тузилмаси.

17. Меҳмонхоналарда хизматчиларни ахборот-технологияларига ўқитиш.
18. Меҳмонхоналарни бронлашда С1 тизимини қўллаш.
19. С1 тизимининг бронлашдаги қулайлиги.
20. Меҳмонхоналарда бронлашни амалга оширишда С1 тизими орқали назорат қилиш.
21. Меҳмонхона бизнесида инновация жараёнини амалга ошириш стратегияси.
22. Меҳмонхона бизнесида инновацияларни амалга оширишдаги тадқиқотларни амалга ошириш.
23. Меҳмонхона бизнесида инновацион маркетинг.
24. Меҳмонхона бизнесида инновацияни бошқариш.
25. Меҳмонхона бизнесида инновациянинг самарадорлигини аниқлаш.
26. Меҳмонхона бизнесида инновацияни амалга оширишда меҳмонхоналар тармоғининг аҳамияти.
27. Меҳмонхона бизнесида инновацион таклиф.
28. Меҳмонхона бизнесида инновациянинг ҳаражатини камайтириш.

VII. ГЛОССАРИЙ

| Термин | Ўзбек тилидаги шарҳи | Инглиз тилидаги шарҳи |
|--|--|---|
| олдиндан тўланган пул суммаси Advance deposit | меҳмон ташриф буюришидан олдин меҳмонхонага тўланган пул суммаси | the amount of money paid for the hotel before visiting guest |
| рўйхатга олиш пайтида мижоздан олган ҳақ Advance payment | номер олдиндан бронлаштирилмаган ҳолда меҳмонхона мижозни рўйхатга олиш пайтида ундан олган ҳақ | A not to reserve an accommodation in advance , from the hotel clients during the registration |
| рўйхатга олиш Check-in | меҳмонхонага мижознинг ташриф буюриши (рўйхатга олиш) | A visit of client to the hotel (registration) |
| рўйхатдан чиқариш Check-out | мижознинг меҳмонхонани тарк этиши ва унга ҳақ тўлаши (рўйхатдан чиқариш) | A leave of client to the hotel and pay for him |
| икки ёқлама бронлаштириш Double rooming | икки меҳмон адашиб бир номерга рўйхатга олинган (икки ёқлама бронлаштириш) | mistakenly listed a number of guests (double booking) |
| номерни паст нархда рўйхатга олиш Downgrade | меҳмон учун номерни бир тоифа пастга ва бир тоифа паст нархда рўйхатга олиш | the registration of a party and a party down at a lower price of room for a visitor |
| Оилавий режа Family plan | 12 ёшга тўлмаган болалар номерда ота-онаси билан жойлаштирилган ҳолда қўшимча ҳақ олинмайди | parents with children under the age of 12 are placed, there is no extra charge for children. |
| меҳмонхона тўлиш даражаси прогнози Forecast. | меҳмонхонанинг маълум даврдаги тўлиш даражаси прогнози | the hotel occupancy rate in the forecast period |
| меҳмонхона счёти Guest folio | меҳмон учун тайёрланган меҳмонхона счёти | guest decision shall a prepared hotel bill for a visitor |
| меҳмон ҳақида маълумот Guest history | меҳмонхонада илгари ҳам тўхтаган меҳмон ҳақида тўлиқ маълумот | detail information about the visitor who had stayed before at a hotel |
| меҳмонхонани тарк этишини Late check out | қабул қилиш хизмати меҳмон соат 12.00 дан кейин қўшимча ҳақ тўламасдан меҳмонхонани тарк этишини у билан келишиб олинган | after receiving visitors at 12:00 a.m. agreed to leave the hotel without extra payment |

| | | |
|---|--|---|
| Бандлик даражаси Occupancy | меҳмонхонанинг тўлиш даражаси | hotel occupancy |
| Номер тайёр эмас Out of order | номер тартибга келтирилмаган | Regulation is not in order |
| Хизматлар жамламаси Package | муайян нархда сотиладиган жойлаштириш, овқатлантириш ва бошқа хизматлар мажмуи | sold at a certain price, there are meals and other services set |
| Тайёр карта Pre registration | меҳмонни рўйхатга олиш картаси маъмурда меҳмон ташриф буюргунга қадар тайёрланган | guest registration card has been prepared until the administrative guests |
| номерни ўзгартириш Room change | мижоз меҳмонхонада яшаш жараёнида номерни ўзгартирган | the visitor has changed the room in the process of accommodation |
| Рўйхатга олиш Rooming list | туристик агентлик ўринларни бронлаштириш учун тақдим этган ташриф буюрадиган гуруҳ аъзоларининг муфассал рўйхати | tourist agency places a list of the members of the group. Who will visit the reservation provided for in detail |
| муддатини узайтириш Stay over | меҳмонхонада яшаш муддатини узайтирган меҳмон | A visitor who prolonged his living at the hotel |
| Номерни сақлаш Sleep out | меҳмон номерни сақлаб туради, лекин унда тунамайди | A visitor keeps a room, but he doesn't sleep |
| ҳақ тўламаслик Skip | мижоз меҳмонхонани ҳақини тўламасдан тарк этган | the customer who left the hotel without paying |
| меҳмонлар гуруҳи Tour group | туристик агентлик меҳмонхонада номерларни бронлаштирган меҳмонлар гуруҳи | A group of visitors who reserved room in the touristic agency hotel |
| арзон номер нархида ҳақ тўлайди Upgrade | меҳмон нисбатан қиммат номерда яшайди, лекин нисбатан арзон номер нархида ҳақ тўлайди | relatively inexpensive visitor numbers live, but it is relatively cheap to pay |
| бўш хона Vacant room | меҳмон жойлашиши учун тайёрланган бўш хона | the location of the guest room |
| Тасдиқловчи ҳужжат Voucher | номерга олдиндан ҳақ тўлаганини тасдиқловчи ҳужжат | A confirmed document which paid for the room before |
| Нотаниш меҳмон Walk-in | Эркин жойлашган меҳмон | free guest |

VIII. АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

Махсус адабиётлар

1. Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon "Hotelmanagement and operations". Babaita, G. Sipos, A. Ispas, A. Nagy "Proceedings of the 5th WSEAS International Conference on Economy and Management Transformation"
2. Arturo Cuenllas. "Innovation in hospitality management".
3. Алиева.М.Т. Меҳмонхона менежменти. Дарслик. - Т.:ТДИУ.2010й.
4. Чудновский А.Д. "Менежмент в туризме и гостиничном хозяйстве" учебник Чудновский А.А. (и.др.)-3-е изд, стер-М.: КНОРУС,2007-320с.
5. Барышев А.Ф.. Маркетинг в туризме и гостеприимстве.Учеб.пособ.М.: ФиС.2007й.155б.
6. Груханович М.А., Шур Д.Л..Гостиницы. Персонал сфере гостиничного обслуживания. -М.: ФиС.2008й.154б.
7. Саан А.Э. «Янименко М. В. Менеджмент в идустриигостепримства(гостиницф и рестораны): учебное пособие-сп б: Питер, 2007-432с:ил.(серия Учебное пособие)».
8. Чудновского А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник.– М.: ЮРКНИГА, 2005. – 448 с.

Интернет ресурслари

1. www.peugeotufa.ru
2. www.bashexpo.ru
3. www.interunion.ru
4. www.world-tourism.org
5. www.wttc.org
6. www.interunion.ru
7. www.world-tourism.org
8. www.tag-group.com